

BAB II

KERANGKA PEMIKIRAN

2.1 Penelitian Terdahulu

Penelitian ini dilaksanakan untuk melengkapi serta mengembangkan penelitian-penelitian terdahulu yang berhubungan dengan *interpersonal communication* atau komunikasi antarpribadi. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan sembilan penelitian terdahulu sebagai acuan atau referensi dasar untuk menyusun struktur pemikiran yang diterapkan dan ingin dikembangkan dalam penelitian ini.

Penelitian-penelitian terdahulu yang ada menggunakan konsep *interpersonal communication* sebagai konsep dasar dari penelitian yang dilakukan. Namun, terdapat berbagai perbedaan pada konsep *interpersonal communication* yang digunakan tersebut. Tiga penelitian terdahulu (Abubakar, 2015; Arwan, 2018; Sahertian et al., 2021) menggunakan konsep *Self-Disclosure in Interpersonal Communication* milik DeVito (2011), satu penelitian (Wowor & Putri, 2022) menggunakan konsep *Interpersonal Messages* milik DeVito (2018). Kemudian, satu penelitian lainnya (Thariq, 2017) menggunakan konsep penelitian *Self-Concept in Interpersonal Communication* milik DeVito (2016). Berikutnya, satu penelitian (Carter et al., 2019) menggunakan konsep *Interpersonal Communication Motives* milik Rubin, et al. (1988). Setelah itu, satu penelitian (Kawoun & Myoungjin, 2016) menggunakan konsep *Interpersonal Communication Competence* yang dikembangkan oleh Rubin & Martin (1994). Kemudian, dua penelitian terdahulu (Dalentang & Oktaviani., 2022; Wijayanti et al., 2019) menggunakan konsep dasar *Interpersonal Communication* milik DeVito (2018).

Berdasarkan jenis penelitian, empat penelitian terdahulu (Arwan, 2018; Dalentang & Oktavianti, 2022; Thariq, 2017; Wowor & Putri, 2021) menggunakan jenis penelitian kualitatif, sedangkan lima penelitian lainnya (Abubakar, 2015; Wijayanti et al., 2019; Carter et al., 2019; Sahertian et al., 2021; Kawoun & Myoungjin, 2016) menggunakan jenis penelitian kuantitatif. Apabila dilihat dari sisi metode penelitian, satu penelitian (Wowor & Putri, 2022) menggunakan

metode fenomenologi, tiga penelitian (Arwan, 2018; Dalentang & Oktavianti, 2022; Thariq, 2017) menggunakan metode studi kasus, dan lima penelitian lainnya (Abubakar, 2015; Wijayanti et al., 2019; Carter et al., 2019; Sahertian et al., 2021; Kawoun & Myoungjin, 2016) menggunakan metode survei. Penelitian ini akan menggunakan jenis penelitian kualitatif dengan metode penelitian studi kasus.

Berdasarkan teknik pengumpulan data, empat penelitian (Abubakar, 2015; Wijayanti et al., 2019; Carter et al., 2019; Sahertian et al., 2021; Kawoun & Myoungjin, 2016) menggunakan teknik pengumpulan data melalui sebar kuesioner. Empat penelitian (Arwan, 2018; Dalentang & Oktavianti, 2022; Thariq, 2017; Wowor & Putri, 2021) menggunakan teknik pengumpulan data berupa wawancara mendalam, dan satu penelitian (Thariq, 2017) juga menggunakan teknik pengumpulan data berupa observasi dan studi dokumentasi. Penelitian ini akan menggunakan teknik pengumpulan data wawancara mendalam. Penelitian terkait *interpersonal communication* dapat dilakukan dengan berbagai bentuk penelitian, metode, dan teknik pengumpulan data yang beragam untuk memperoleh *insight* atau pemahaman mendalam dari berbagai sisi.

Apabila dilihat dari sisi objek penelitian, penelitian ini berfokus pada bagaimana bentuk penerapan nyata konsep efektivitas komunikasi interpersonal yang secara spesifik dilakukan antara orang tua dan mahasiswa rantau tingkat akhir, terkhususnya dalam berempati, memberikan semangat, serta dukungan kepada mahasiswa yang sedang menghadapi berbagai tantangan selama pengerjaan skripsi di tahun akhir perkuliahan. Penelitian-penelitian terdahulu yang dilakukan memiliki objek yang berbeda, di mana terdapat penelitian yang berfokus pada kesehatan mental selama kuliah *online* (Wowor & Putri, 2022), komunikasi antara dosen dan mahasiswa dalam membangun semangat belajar (Abubakar, 2015), penerapan komunikasi interpersonal dalam membangun ketahanan keluarga (Thariq, 2017), pola komunikasi interpersonal mahasiswa dengan orang tua yang bercerai (Carter et al., 2019), pengaruh komunikasi interpersonal terhadap nilai mental dan religi seorang remaja (Sahertian et al., 2021), ketangguhan akademik seorang mahasiswa yang dibentuk dari komunikasi interpersonal (Kawoun & Myoungjin, 2016), pengaruh komunikasi interpersonal antara dosen dan

mahasiswa dalam membentuk motivasi pengerjaan skripsi di masa pandemi (Dalentang & Oktavianti, 2022), pengaruh dan hubungan komunikasi interpersonal dengan rasa stres dalam pengerjaan tugas akhir atau skripsi (Wijayanti et al., 2019), serta bagaimana bentuk komunikasi interpersonal yang efektif antara orang tua dan anak dalam membangun keharmonisan keluarga (Arwan, 2018).

2.1.1 Peran Komunikasi Interpersonal Dalam Membentuk Pribadi yang Tangguh

Menurut Sahertian *et al* (2021), orang tua dan anak memiliki pengaruh dan peran yang signifikan dalam membangun karakter dan mentalitas dari kepribadian seorang anak melalui kegiatan komunikasi interpersonal yang dilakukan sehari-hari. Melalui penelitian yang dilakukan oleh Thariq (2017), pernyataan-pernyataan mendidik yang secara konsisten disampaikan melalui komunikasi verbal dan non-verbal antara orang tua dan anak berkontribusi besar dalam membentuk konsep diri dan pendirian yang baik pada anak. Melalui kegiatan komunikasi, konsep diri juga terus terasah dan berkembang. Hal ini berpengaruh pada mentalitas pribadi seseorang dalam menghadapi kesulitan yang ditemukan pada kesehariannya. Wejangan serta didikan yang ditanamkan oleh orang tua cenderung diingat oleh anak dalam waktu yang lama.

Menurut Thariq (2017), penyaluran pernyataan kasih dan dukungan dari orang tua kepada anak yang sedang berada dalam masalah dan kesulitan kerap membangun konsep diri seorang anak secara positif. Penelitian yang dilakukan oleh Carter *et al* (2019) menunjukkan bahwa seorang anak memiliki beberapa motif untuk melakukan komunikasi dengan orang tuanya, yaitu *relaxation*, *escape*, *inclusion*, dan *pleasure*. Beristirahat dari permasalahan sehari-hari dan mengungkapkan perasaan menjadi salah satu alasan seorang anak bercerita kepada orang tuanya. Peran orang tua adalah untuk mendengarkan dan memberikan solusi akan permasalahan, serta dukungan kepada anak untuk tetap kuat dalam menghadapi masalah. Bentuk kegiatan komunikasi ini membangun karakter dan kepribadian anak dalam menghadapi rintangan dan keadaan kehidupan sosial di sekitarnya. Kehidupan yang sulit di desa nelayan daerah Meskom Bengkalis

mampu diatasi secara baik oleh para orang tua dengan membangun pola dan kegiatan komunikasi interpersonal bersama anaknya untuk menanamkan nilai hidup sederhana. Dengan begitu, ketahanan keluarga dapat terjaga dan karakter hidup sederhana yang dimiliki oleh anak sudah ditanamkan sejak kecil (Arwan, 2018).

2.1.2 Membangun Motivasi Belajar Melalui Komunikasi Interpersonal

Komunikasi interpersonal yang dijalankan dengan baik, selain dapat membentuk karakter dan konsep diri yang baik, juga berpengaruh kepada kesehatan mental dan motivasi seseorang dalam menghadapi tantangan. Penelitian yang dilakukan oleh Wowor & Putri (2022) mengenai kesehatan mental mahasiswa rantau asal Papua yang tidak dapat pulang selama masa pandemi Covid-19 menunjukkan bahwa bentuk kegiatan sederhana seperti percakapan singkat melalui *video call* dapat memberikan kelegaan, semangat, dan mengurangi rasa lelah. Mahasiswa cenderung merasa *stress* dan *burnout* akibat tugas yang berat selama masa perkuliahan *online* dan jarak yang jauh dari kerabat. Kesempatan *video call* dimanfaatkan untuk melakukan percakapan sederhana sambil menceritakan keadaan dan permasalahan kuliah, serta menerima masukan dari orang tua secara terbuka. Setelah melakukan komunikasi yang baik dengan orang tua, mahasiswa kembali merasa semangat dan termotivasi untuk menjalani perkuliahan terlepas dari suasana *online* yang tidak kondusif.

Hasil penelitian Kawoun dan Myoungjin (2016) menunjukkan bahwa penerapan pola komunikasi interpersonal *conversation-oriented* antara mahasiswa dan orang tua memiliki pengaruh yang baik terhadap ketangguhan akademik. Seorang anak akan memiliki tingkat kecemasan atau *anxiety* yang lebih rendah ketika menjalankan komunikasi yang saling mendengarkan dengan terbuka. Komunikasi interpersonal baik yang didasari atas kasih dan empati dari orang tua dapat membentuk tingkat emosional yang stabil pada anak. Hal ini dapat berpengaruh dan membantu mahasiswa dalam menghadapi permasalahan dalam kegiatan akademik karena adanya rasa saling percaya dan mendukung antara mahasiswa dan orang tua. Komunikasi yang menuntut adanya kepatuhan mahasiswa terhadap orang tua secara mutlak cenderung menghasilkan karakter

yang memiliki tingkat kecemasan tinggi dan tidak percaya diri (Kawoun & Myoungjin, 2016).

Selain orang tua, komunikasi interpersonal yang efektif antara dosen dan mahasiswa juga mempengaruhi semangat akademik dan motivasi mahasiswa dalam mengerjakan skripsi. Komunikasi interpersonal antara dosen dan mahasiswa yang tidak berjalan dengan baik dapat mempengaruhi ketangguhan akademik dan motivasi mahasiswa dalam mengerjakan skripsi. Dalentang & Oktavianti (2022) melakukan penelitian mengenai proses komunikasi interpersonal dosen dan mahasiswa melalui media pesan instan selama masa pandemi dalam membentuk motivasi pengerjaan skripsi. Hasil penelitian menunjukkan adanya kesulitan dan hambatan dalam melakukan komunikasi melalui media pesan instan. Mahasiswa tidak dapat menangkap secara langsung pesan verbal maupun non-verbal yang disampaikan oleh dosen, yang menunjukkan bahwa kurangnya komunikasi interpersonal yang efektif menyebabkan berkurangnya motivasi mahasiswa untuk mengerjakan skripsi. Hal ini juga menunjukkan adanya tantangan dalam melakukan komunikasi interpersonal efektif secara *online*. Ketidakmampuan untuk menerima reaksi non-verbal dari dosen membuat mahasiswa tidak merasa termotivasi ketika menerima masukan dan semangat. Kemampuan dan kepercayaan diri mahasiswa dalam berkomunikasi dengan dosen juga mempengaruhi motivasi dan pencapaian akademik mahasiswa. Hasil dari penelitian yang dilakukan oleh Wijayanti *et al* (2019) menunjukkan bahwa kurangnya rasa percaya diri dan kemampuan melakukan komunikasi yang efektif meningkatkan rasa stress yang dialami mahasiswa. Rasa stress disebabkan oleh berbagai hal, seperti kesulitan dalam menemukan judul, menemukan penelitian terdahulu, dan tekanan yang timbul karena tidak dapat berkomunikasi secara baik dengan dosen. Semakin tinggi kegiatan komunikasi interpersonal yang efektif, yaitu yang memenuhi nilai keterbukaan, kepositifan, dukungan, empati, kesetaraan antara dosen dengan mahasiswa akan mengurangi rasa stress dan membentuk motivasi akademik yang semakin tinggi (Abubakar, 2015).

Dari penelitian terdahulu, mayoritas menggunakan konsep-konsep dari DeVito (2011, 2016, 2018), tetapi dari penelitian terdahulu tersebut, belum ditemukan adanya penelitian yang spesifik membahas mengenai bagaimana bentuk nyata penerapan efektivitas komunikasi interpersonal antara orang tua dan mahasiswa dalam memberikan dukungan ketika melakukan proses pengerjaan skripsi, terkhususnya pada mahasiswa rantau yang jauh dari orang tua. Penelitian terdahulu lebih fokus pada kajian hubungan dan pengaruh antara komunikasi interpersonal dengan perilaku serta semangat akademik. Selain itu, dalam konteks pengerjaan skripsi atau tugas akhir, penelitian terdahulu yang ditemukan hanya meneliti mengenai hubungan komunikasi interpersonal yang dilakukan dosen dan mahasiswa dalam membentuk semangat akademik. Melalui penelitian ini, peneliti menawarkan pendekatan terhadap konsep efektivitas komunikasi interpersonal terkait mahasiswa rantau dan orang tuanya dalam proses pengerjaan skripsi di pendidikan tingkat sarjana. Fokus penelitian ini terdapat pada apa saja dan bagaimana tindakan nyata efektif yang diterapkan dari konsep efektivitas komunikasi interpersonal yang terjadi antara orang tua dan mahasiswa rantau di tahun terakhir perkuliahan. Keterangan-keterangan lebih detail akan masing-masing penelitian terdahulu dapat dilihat pada Tabel 2.1.

UMMN

UNIVERSITAS

MULTIMEDIA

NUSANTARA

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

Nama Penulis	Wowor & Putri, (2022)	Thariq, (2017)	Abubakar, (2015)
Judul Artikel	Komunikasi Interpersonal Keluarga Sebagai Penunjang Kesehatan Mental Mahasiswa Rantau Asal Papua – Papua Barat	Membangun Ketahanan Keluarga dengan Komunikasi Interpersonal	Pengaruh Komunikasi Interpersonal antara Dosen dan Mahasiswa Terhadap Motivasi Belajar dan Prestasi Akademik Mahasiswa
Sumber Jurnal	<i>PERSPEKTIF</i> , Vol. 11 No. 1 Doi: http://dx.doi.org/10.31289/perspektif.v11i1.5488	<i>SIMBOLIKA</i> , Vol. 3 No. 1 Doi: https://doi.org/10.31289/simbolika.v3i1.1204	<i>Jurnal Pekommas</i> , Vol. 18 No.1 Doi: https://doi.org/10.30818/jpkm.2015.1180106
Tujuan	Mencari tahu bagaimana komunikasi interpersonal dari keluarga dapat berpengaruh terhadap kondisi kesehatan mental mahasiswa rantau asal Papua Barat selama perkuliahan, terkhususnya di masa pandemi.	Mengetahui bagaimana komunikasi interpersonal dapat membentuk konsep diri pada anak dan keluarga sehingga dapat membangun ketahanan keluarga dalam menghadapi tantangan sehari-hari yang semakin berat.	Mengetahui bagaimana komunikasi interpersonal yang dilakukan oleh dosen dalam mengajar mahasiswa dapat meningkatkan motivasi belajar dan semangat mahasiswa dalam mengejar prestasi akademik.
Konsep	Komunikasi Interpersonal (DeVito, 2018)	<i>Self-Concept in Interpersonal Communication</i> (DeVito, 2016)	<i>Self-Disclosure in Interpersonal Communication</i> (DeVito, 2011)
Metodologi Penelitian	Kualitatif; Fenomenologi; Wawancara mendalam	Kualitatif; Studi kasus; Wawancara mendalam, observasi, studi dokumentasi.	Kuantitatif; Survei; Kuesioner.

<p>Hasil dan Kesimpulan</p>	<p>Hasil penelitian menunjukkan bahwa bentuk komunikasi yang berjalan antara mahasiswa rantau dan orang tua memberikan kelegaan dan motivasi lebih pada mahasiswa dalam menghadapi kesulitan di perkuliahan selama pandemi.</p>	<p>Komunikasi interpersonal berperan penting dalam membangun relasi antara orang tua dan anak, serta membentuk konsep diri yang dipegang oleh anggota keluarga. Melalui obrolan dan percakapan harian, orang tua dan anak dapat saling menghormati, menghargai, dan memahami satu sama lain lebih baik lagi sehingga membentuk sebuah hubungan keluarga yang hangat dan membentuk ketahanan dalam menghadapi tantangan atau masalah sehari-hari.</p>	<p>Komunikasi interpersonal yang dilakukan secara mendalam oleh dosen berpengaruh dalam meningkatnya motivasi dan prestasi akademik mahasiswa.</p>
------------------------------------	---	--	--

Sumber: Olahan Penulis (2023)

UMMN

UNIVERSITAS

MULTIMEDIA

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu (lanjutan)

Nama Penulis	Sahertian <i>et al.</i> , (2021)	Kawoun & Myoungjin, (2016)	Wijayanti <i>et al.</i> , (2019)
Judul Artikel	<i>Interpersonal Communication within The Family for Improving Adolescent Religiosity</i>	<i>Study on the Effects of Interpersonal Communication Competence and Family Communication Patterns on Academic Resilience</i>	<i>The Correlations Between Interpersonal Communication and Stress on Academy Students during Scientific Papers Preparation at Nursing Academy of 17 Karanganyar</i>
Sumber Jurnal	<i>HTS Teologiese Studies/Theological Studies</i> , Vol. 77 No. 4. Doi: http://dx.doi.org/10.4102/hts.v77i4.6267	<i>Indian Journal of Science and Technology</i> , Vol. 9 No. 40. Doi: https://doi.org/10.17485/ijst/2016/v9i40/103263	<i>Journal of Physics: Conference Series</i> doi: https://doi.org/10.1088/1742-6596/1175/1/012138
Tujuan	Mengukur pengaruh komunikasi interpersonal yang baik dalam keluarga terhadap nilai religiusitas remaja.	Mengukur pengaruh dari kompetensi komunikasi interpersonal dan pola komunikasi dalam keluarga terhadap ketangguhan akademik mahasiswa.	Mengukur pengaruh dan hubungan antara komunikasi interpersonal dan rasa stres dalam proses pengerjaan tugas akhir atau skripsi untuk mendapatkan gelar diploma.
Konsep	<i>Self-Disclosure in Interpersonal Communication</i> (DeVito, 2011)	<i>Interpersonal Communication Competence</i> (Rubin & Martin, 1994)	<i>Interpersonal Communication</i> (DeVito, 2011)
Metodologi Penelitian	Kuantitatif; Survei; Kuesioner.	Kuantitatif; Survei; Kuesioner.	Kuantitatif; Survei; Kuesioner.

<p>Hasil dan Kesimpulan</p>	<p>Hasil penelitian yang diperoleh menunjukkan adanya korelasi antara komunikasi interpersonal dalam keluarga dengan baiknya tingkat religiusitas, moralitas, dan mentalitas pada anak remaja. Semakin baik dan terbukanya komunikasi interpersonal antara orang tua dan anak, maka ada peningkatan yang signifikan pada pertumbuhan nilai pada remaja.</p>	<p>Ketangguhan akademik mahasiswa sangat berkorelasi dan dipengaruhi oleh kompetensi komunikasi interpersonal dan keluarga yang menerapkan pola komunikasi <i>conversation-oriented</i>.</p>	<p>Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan mengenai komunikasi interpersonal sebagai salah satu alat untuk menanggulangi stres dalam pengerjaan tugas akhir atau skripsi.</p>
------------------------------------	---	--	---

Sumber: Olahan Penulis (2023)

UMMN

UNIVERSITAS

MULTIMEDIA

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu (lanjutan)

Nama Penulis	Arwan (2018)	Carter <i>et al.</i> , (2019)	Dalentang & Oktavianti (2022)
Judul Artikel	Efektivitas Komunikasi Interpersonal Dalam Mewujudkan Keharmonisan Keluarga di Masyarakat Nelayan Meskom Bengkalis	<i>Analyzing College Students from Divorced and Intact Families and Their Family Communication Patterns and Interpersonal Communication Motives</i>	Komunikasi Interpersonal Dosen dan Mahasiswa Skripsi dalam Membangun Motivasi melalui Media Pesan Instan
Sumber Jurnal	Jurnal RISALAH, Vol. 29, No. 1 Doi: https://doi.org/10.24014/jdr.v29i1.5887	<i>Southern Communication Journal</i> , Vol. 84 No. 4 doi: https://doi.org/10.1080/1041794X.2019.1641544	Koneksi, Vol. 6, No. 1 Doi: https://doi.org/10.24912/kn.v6i1.15492
Tujuan	Mengetahui bagaimana bentuk <i>self-disclosure</i> dan efektivitas komunikasi interpersonal yang dilakukan oleh masyarakat nelayan Meskom Bengkalis sehingga dapat meningkatkan keharmonisan keluarga, membentuk konsep diri, serta membentuk mentalitas diri anak.	Mengulik pola komunikasi interpersonal dan motif atau tujuan komunikasi interpersonal yang dilakukan oleh mahasiswa untuk melakukan komunikasi dengan ayah dan ibu yang telah bercerai.	Mencari tahu bagaimana proses komunikasi interpersonal yang terbentuk antara dosen dan mahasiswa melalui media pesan instan sebagai motivasi dalam mengerjakan skripsi.
Konsep	<i>Self-disclosure</i> (Pearson, 2003), Efektivitas Komunikasi Antarpribadi (DeVito, 2011)	<i>Interpersonal Communication Motives</i> (Rubin, Perse, & Barbato, 1988)	<i>Interpersonal Communication</i> (DeVito, 2011)

Metodologi Penelitian	Kualitatif; Studi kasus; Wawancara	Kuantitatif; Survei; Kuesioner.	Kualitatif; Studi kasus; Wawancara
Hasil dan Kesimpulan	Keluarga di desa tersebut secara aktif berusaha untuk menjaga hubungan komunikasi interpersonal secara aktif dengan menerapkan nilai-nilai saling menghargai, menghormati, dan kasih sayang yang memang telah ditanamkan sejak dahulu pada suami, istri, dan anak. Selain itu, faktor lain yang mendukung adanya keharmonisan adalah seluruh keluarga di desa yang memiliki pola pikir bahwa semua warga desa bernasib sama.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa mahasiswa cenderung memiliki motif yang berbeda dalam melakukan komunikasi dengan orang tua, seperti <i>pleasure, inclusion, relaxation, dan escape</i> . Jenis kelamin juga berpengaruh terhadap proses komunikasi interpersonal antara orang tua dan anak.	Komunikasi interpersonal yang dilakukan melalui media instan tidak dapat menangkap reaksi verbal maupun nonverbal secara langsung sehingga tidak dapat memberikan motivasi langsung kepada mahasiswa dalam mengerjakan skripsi.

Sumber: Olahan Penulis (2023)

UMN

UNIVERSITAS

MULTIMEDIA

2.2 Konsep yang digunakan

Penelitian ini akan menggunakan konsep dasar komunikasi interpersonal beserta elemen-elemen yang terkandung di dalamnya, *listening* dan *emotional messages* sebagai bagian dari *interpersonal messages*, dukungan sosial keluarga, dan efektivitas komunikasi interpersonal sebagai pisau analisis dalam penelitian ini.

2.2.1 Konsep Komunikasi Interpersonal

Menurut Devito (2022), komunikasi interpersonal merupakan sebuah interaksi verbal maupun non-verbal antara dua orang atau lebih di mana dalam prosesnya terdapat respon umpan balik. Mulyana (2017) menyatakan bahwa komunikasi interpersonal merupakan komunikasi antara orang-orang di mana para pesertanya dapat menangkap respon atau reaksi lawan bicaranya secara langsung, baik verbal maupun non-verbal.

Melalui komunikasi interpersonal, hubungan antara orang-orang dapat dilihat melalui reaksi atau respon yang diberikan, seperti tatapan, ucapan, gerak gerik, ekspresi, dan lain-lain. Komunikasi interpersonal berperan penting dalam mempengaruhi emosi, perasaan, dan keputusan yang dibuat. Selain itu, komunikasi interpersonal dapat membuat orang-orang yang saling berinteraksi menjadi lebih dekat atau akrab terhadap sesama (Mulyana, 2017).

Komunikasi interpersonal merupakan sebuah proses yang akan terus berlangsung dan berevolusi. Semakin dalam proses tersebut berjalan, maka hubungan antara pihak-pihak yang bersangkutan pun akan bersifat semakin intim (Wood, 2018). Menurut DeVito (2022), terdapat tujuh elemen dasar menjadi pondasi berlangsungnya komunikasi interpersonal. Tanpa adanya penerapan elemen-elemen dasar tersebut, maka komunikasi interpersonal tidak akan berjalan dengan baik. Berikut adalah tujuh elemen dasar komunikasi interpersonal:

- 1) *Source-Receiver*, yaitu dua peran utama dalam komunikasi interpersonal. *Source* merupakan sumber utama yang memberikan atau menyampaikan pesan, dikenal dengan istilah lain seperti komunikator. Orang yang menjadi *source* dalam sebuah proses komunikasi akan memimpin dan menyampaikan pesan dalam pembicaraan. *Receiver*

adalah pihak yang menerima pesan dari *source*. Dalam proses komunikasi antara keduanya, terjadi proses *encoding-decoding*. *Encoding* merupakan proses produksi dan penyusunan pesan oleh pihak *source*, sedangkan *decoding* merupakan proses penerimaan dan penafsiran pesan oleh *receiver* (DeVito, 2022).

- 2) *Messages*, yaitu pesan atau sinyal yang berperan menjadi stimulus yang diterima oleh *receivers* melalui indra-indra yang dimiliki, seperti pendengaran, penglihatan, sentuhan, penciuman, dan pengecap. Pesan dapat disampaikan bukan hanya dengan kalimat, tetapi juga dengan tindakan atau gestur tubuh. Dalam proses penyampaian pesan, terdapat juga *feedback messages* atau umpan balik, yang merupakan respon dari penerima pesan awal mengenai bagaimana perasaan mereka terhadap pesan tersebut (DeVito, 2022).
- 3) *Channel*, merupakan medium penyampaian pesan. Medium ini menjadi jembatan dari pesan yang disampaikan oleh *source* kepada *receiver*. Medium-medium ini cenderung berfungsi secara bersamaan, misalnya ketika kita berbicara dan mendengar, kita juga secara bersamaan melakukan gestur dengan tangan atau merubah ekspresi wajah kita (DeVito, 2022).
- 4) *Noise*, merupakan segala sesuatu yang mengganggu proses penyampaian pesan. Gangguan-gangguan ini dapat datang dalam berbagai bentuk, seperti gangguan fisik, gangguan fisiologis, gangguan psikologis, dan gangguan semantik (DeVito, 2022).
- 5) *Context*, yaitu konteks berjalannya komunikasi. Dalam sebuah proses komunikasi, akan ada sebuah konteks yang mendasari bagaimana sebuah pesan dapat disampaikan oleh *source* dan diterima oleh *receiver*. Pesan yang disampaikan dalam konteks yang berbeda akan memiliki makna yang berbeda pula (DeVito, 2022).
- 6) *Effects*, merupakan pengaruh yang terjadi pada pihak yang berkomunikasi. Setiap komunikasi interpersonal akan memiliki efek atau pengaruh pada orang-orang yang terlibat di dalamnya. Efek-efek

tersebut dapat berupa efek kognitif, efek afektif, dan efek perilaku (DeVito, 2022). Efek kognitif berpengaruh terhadap cara kita memandang atau memikirkan sesuatu. Efek afektif lebih berpengaruh kepada sifat, kepercayaan, nilai, dan perasaan yang dimiliki oleh seseorang. Sedangkan efek perilaku dapat dilihat secara langsung dari tindakan-tindakan yang dilakukan oleh seseorang.

- 7) *Ethics*, yaitu dimensi etika yang terkandung di dalam komunikasi interpersonal. Dalam proses komunikasi interpersonal, etika menjadi salah satu elemen yang dipandang penting, bagaimana seseorang dapat berperilaku baik atau buruk, benar atau salah, dan sebagainya.

Tujuh elemen komunikasi interpersonal di atas menjadi dasar berjalannya komunikasi interpersonal. Tanpa adanya satu atau lebih elemen, maka komunikasi interpersonal tidak dapat berjalan dengan baik. Elemen-elemen seperti *messages* dan *effects* secara khusus berkaitan erat dengan pemberian semangat serta dukungan melalui rangkaian proses komunikasi interpersonal yang berlangsung. Kegiatan umpan balik ketika saling bertukar pesan dapat menjadi acuan bagi seorang *source* mengenai bagaimana interpretasi *receiver* terhadap pesan yang ia sampaikan. Oleh karena itu, sinergisme antara penyampaian dan penerimaan pesan dalam komunikasi interpersonal penting untuk dipahami (DeVito, 2022). Dengan begitu, penggunaan elemen-elemen komunikasi interpersonal cocok untuk digunakan sebagai acuan dasar komunikasi interpersonal efektif antara mahasiswa rantau dan orang tua.

2.2.2 Efektivitas Komunikasi Interpersonal

Penerapan elemen-elemen dasar, diikuti dengan gaya mendengarkan dan penyampaian serta penerimaan pesan emosional yang baik dapat menciptakan timbulnya karakteristik komunikasi interpersonal yang efektif. Menurut DeVito (2013), terdapat lima kualitas atau karakteristik komunikasi interpersonal yang perlu dipenuhi untuk meningkatkan efektivitas dalam proses komunikasi interpersonal, yaitu:

1. Keterbukaan / *Openness*

Keterbukaan menjadi salah satu faktor yang menentukan dan memberikan pengaruh besar dalam membangun sebuah hubungan antarpribadi yang baik. Keterbukaan artinya menerima pesan dalam proses komunikasi dengan senang hati dan *open minded* (DeVito, 2022). Dalam komunikasi interpersonal, keterbukaan dapat dilihat dari kemauan seseorang untuk memberitahu informasi mengenai dirinya kepada orang lain secara sukarela. Keterbukaan diterapkan secara keseluruhan sepanjang proses komunikasi, mulai dari mendengarkan hingga memberikan tanggapan secara tulus, jujur, dan objektif. Komunikator juga perlu menerima tanggapan dengan lapang dada. Selain itu, keterbukaan juga membantu seseorang untuk dapat menerima dan memahami perasaan yang dikomunikasikan oleh lawan bicara.

2. Empati / *Empathy*

Empati merupakan sifat merasakan apa yang dirasakan oleh lawan bicara. Berempati terhadap perasaan orang lain dapat membantu kita untuk memahami secara emosional apa yang sedang dirasakan oleh lawan bicara. Dalam komunikasi interpersonal, hubungan antara pihak yang saling berkomunikasi akan tumbuh semakin erat atas dasar kepercayaan dan pemahaman akan satu sama lain apabila ada empati di antara setiap orang yang berkomunikasi. (DeVito, 2022) Beberapa tindakan yang bisa dilakukan untuk berempati dalam berkomunikasi adalah dengan *be clear, focus, reflect, disclose, address mixed messages*, dan *acknowledge importance* (DeVito, 2013, p. 248).

3. Dukungan / *Supportiveness*

Dalam proses komunikasi interpersonal yang efektif, seorang komunikator perlu secara suportif memberikan tanggapan kepada komunikator sebagai respon atas pesan yang telah diterima. Begitu juga sebaliknya, seorang komunikator perlu bersifat suportif dalam menyampaikan pesan agar

komunikasikan semakin yakin untuk mengemukakan pendapatnya (DeVito, 2022). Jenis pesan yang diberikan dalam menunjukkan dukungan terbagi menjadi dua, yaitu *descriptive messages* dan *provisional messages* (DeVito, 2013, p. 274). Pesan deskriptif merupakan pesan yang membuat lawan bicara merasa didukung dan dimengerti. Sedangkan pesan sementara merupakan pesan yang menunjukkan keterbukaan pikiran dan kesediaan seseorang untuk mendengarkan pendapat yang berbeda.

Menunjukkan dukungan atau *support* juga perlu memperhatikan situasi dan kondisi. Beberapa orang menanggapi atau memandang dukungan secara berbeda. Suatu *feedback* yang bersifat suportif untuk satu orang, dapat diinterpretasikan secara berbeda oleh orang lain (Wood, 2018).

4. Kepositifan / *Positiveness*

Kepositifan merupakan salah satu karakteristik efektivitas komunikasi interpersonal yang melibatkan sikap yang positif, yang diekspresikan melalui pesan-pesan positif, yang menunjukkan penerimaan atau persetujuan terhadap tindakan yang dilakukan lawan bicara, sehingga menciptakan suasana komunikasi yang positif. Dalam melakukan komunikasi interpersonal, sifat optimistik dan positif akan membuat suasana komunikasi interpersonal yang berlangsung menjadi kondusif (DeVito, 2022).

5. Kesetaraan / *Equality*

Kesetaraan merupakan situasi dalam komunikasi interpersonal di mana pihak yang saling berkomunikasi saling menghargai, memahami, dan memiliki pemikiran yang sama baiknya akan satu sama lain. Adanya kesamaan tujuan dan pola pikir juga akan membuat proses komunikasi interpersonal menjadi lebih efektif. Adanya kesetaraan dalam sebuah komunikasi berarti pihak yang saling berkomunikasi diperlakukan dengan

derajat yang sama, sehingga dapat saling menghargai, menerima, dan memahami perbedaan pendapat satu sama lain (DeVito, 2022, p. 306).

Menurut Wood (2018), adanya kesetaraan dalam komunikasi interpersonal akan memberikan ruang komunikasi yang lebih nyaman, luas, dan terbuka untuk saling menyampaikan pesan. Sedangkan sifat superioritas dalam komunikasi interpersonal akan memberikan tekanan dan rasa ragu kepada pihak lain untuk berkomunikasi secara bebas dan efektif.

2.2.3 Interpersonal Messages

Pesan-pesan interpersonal mengacu kepada berbagai bentuk atau jenis penyampaian pesan dalam komunikasi interpersonal. Dalam komunikasi interpersonal, terdapat beberapa jenis pesan interpersonal, yaitu pesan verbal, pesan non-verbal, *listening* atau mendengarkan, *emotional messages*, dan *conversational messages* (DeVito, 2022). Penelitian ini akan berfokus pada jenis pesan *listening* dan *emotional messages* sebagai dua kunci penting untuk memberikan empati dan dukungan dalam komunikasi interpersonal.

2.2.3.1 Listening

Kegiatan mendengarkan sudah menjadi tindakan yang normal dalam kehidupan kita dan kita lakukan secara tidak sadar dalam kegiatan sehari-hari. Kita mendengar suara-suara kendaraan, suara radio, percakapan orang lain yang samar, suara hujan, mendengarkan penjelasan dosen, cerita teman, dan lain-lain. Dalam komunikasi interpersonal, mendengar menjadi salah satu hal paling krusial dan dapat mempengaruhi arah berjalannya komunikasi tersebut.

Menurut Wood (2018), terdapat tiga hal yang perlu diterapkan untuk mencapai *effective listening*, yaitu:

1. Be Mindful

Be mindful dapat diartikan sebagai memperhatikan dan sadar dalam kegiatan *listening*. Dalam *listening*, *mindfulness* berarti mengesampingkan seluruh kesibukan, gangguan, serta prasangka, dan memutuskan untuk fokus dan hadir di momen percakapan itu saja. *Mindful listening* menjadi salah satu bentuk dukungan terbaik yang dapat diberikan kepada lawan bicara karena hal tersebut menunjukkan betapa berartinya seseorang bagi dirinya. *Mindfulness* menjadi prinsip utama yang terpenting dalam *effective listening*.

2. Adapt Listening Appropriately

Ketika berkomunikasi dalam sebuah hubungan, kita perlu menerapkan keterampilan atau *skills* yang berbeda-beda. Rasa keterbukaan dan peduli perlu ditunjukkan melalui *listening* yang baik. Oleh karena itu, adaptasi gaya mendengarkan sesuai dengan keperluan dari lawan bicara. Beberapa orang memerlukan dorongan dan kata semangat untuk mengekspresikan dirinya, beberapa lain hanya ingin didengarkan dengan baik.

3. Listen Actively

Dalam mendengarkan secara efektif, kita perlu memfokuskan pikiran, mengorganisir dan menginterpretasikan perasaan dan ide yang disampaikan, mengekspresikan perasaan dan ketertarikan kita terkait konten yang disampaikan serta hubungan yang dijalin. Dalam situasi tertentu, diperlukan adanya partisipasi aktif lebih lanjut, seperti memberikan satu dua patah kata tanda setuju dan ikut serta memberikan masukan dan pendapat untuk memecahkan masalah.

Menurut Devito (2022), proses mendengarkan dalam komunikasi interpersonal terdiri menjadi lima tahapan, yaitu:

- 1) *Receiving*, proses menerima pesan yang disampaikan untuk pertama kalinya (*hearing*). *Hearing* berbeda dengan *listening*, di mana *hearing*

bersifat pasif dan terjadi di bawah alam sadar kita. Ketika kita mendengar ucapan dan kata-kata yang dikeluarkan oleh lawan bicara kita, proses tersebut disebut *hearing* karena kita belum mencerna makna dari ucapan tersebut (DeVito, 2022). Oleh karena itu, dalam tahapan ini, seorang *receiver* harus dapat menerima pesan dengan baik agar dapat diproses dengan baik pula di tahapan selanjutnya.

- 2) *Understanding*, merupakan tahapan *receiver* mempelajari pesan yang telah disampaikan, memaknai pikiran dan perasaan yang telah diekspresikan oleh *source* (DeVito, 2022).
- 3) *Remembering*, merupakan salah satu tahapan yang penting untuk menerapkan komunikasi interpersonal yang efektif. Dalam menerima pesan, sangat diperlukan bagi *receiver* supaya dapat mengingatnya untuk interaksi di masa yang akan datang (DeVito, 2022).
- 4) *Evaluating*, yaitu tahapan di mana pendengar akan menilai (*judge*) maksud dari pesan yang disampaikan, baik itu bersifat positif maupun negatif. Kegiatan penilaian ini cenderung terjadi secara pasif tanpa kita sadari, biasanya kita lakukan dengan membentuk persepsi pada pikiran kita (DeVito, 2022).
- 5) *Responding*, merupakan tahapan akhir di mana penerima pesan akan memberikan umpan balik kepada sumber pesan untuk menyuarakan pendapat dan perasaannya mengenai pesan yang telah diterima. Terdapat dua bentuk *responding*, yaitu respon yang diberikan ketika proses penyampaian pesan masih berlangsung (*immediate feedback*) dan respon yang diberikan setelah pesan selesai disampaikan (*delayed feedback*).

Menurut DeVito (2022), terdapat empat gaya mendengarkan yang efektif untuk digunakan dalam komunikasi interpersonal sesuai dengan situasi tertentu, yaitu:

MULTIMEDIA
NUSANTARA

1. Mendengarkan dengan Empati (*Emphatic Listening*)

Seperti namanya, gaya mendengar ini fokus pada nilai empati. Ketika ingin memahami perasaan hati seseorang dalam komunikasi interpersonal, maka gaya mendengar yang digunakan adalah *emphatic listening* (DeVito, 2022). Dengan menggunakan gaya mendengar ini, maka *receiver* dapat merasakan dan melihat dari sudut pandang komunikator dengan baik.

Seorang *receiver* dapat menunjukkan upaya untuk berempati dengan mempertahankan kontak mata, postur tubuh yang baik, serta memberikan fokus sepenuhnya kepada komunikator. Salah satu bentuk *emphatic listening* yang baik adalah dengan memastikan kembali kepada komunikator bagaimana persepsi kita mengenai pesan yang ia sampaikan untuk mengurangi kesalahpahaman dan dapat memahami sepenuhnya perasaan yang bersangkutan (DeVito, 2022). Hal tersebut juga menunjukkan bahwa pendengar benar-benar ingin memahami dan berempati dengan komunikator.

Dalam menghadapi sebuah masalah, tidak semua komunikator ingin mendapat teguran atau umpan balik yang membebani mereka. Terkadang seseorang hanya ingin orang lain merasa empati terhadap situasi yang sedang mereka hadapi (Wood, 2018).

2. Mendengar Dengan Sopan (*Polite Listening*)

Mendengarkan secara sopan merupakan gaya mendengar yang pada dasarnya perlu diterapkan secara umum oleh *receiver* ketika sedang berada dalam komunikasi interpersonal. Ada beberapa hal yang dapat dilakukan ketika mendengarkan secara sopan, yaitu tidak memotong pembicaraan, memberikan respon kecil yang bersifat suportif, menunjukkan bahwa kita berusaha memahami maksud dari komunikator, menjaga kontak mata, dan memberikan umpan balik yang positif (DeVito, 2022).

Tata krama, perilaku, dan kesopanan dalam mendengarkan juga perlu disesuaikan dengan konteks budaya tempat berlangsungnya komunikasi interpersonal. Misalnya, pada beberapa negara, tidak sopan

untuk menatap lawan bicara di mata, sedangkan beberapa negara lain memerlukan lawan bicara untuk tetap menjaga kontak mata (Wood, 2018).

3. Mendengarkan Secara Kritis (*Critical Listening*)

Mendengarkan secara kritis berarti mendengar tanpa bias, menggunakan logika, dan mendengar secara objektif agar dapat memberikan *feedback* atau masukan yang bersifat kritis. Mendengar secara kritis juga berarti menetapkan pola pikir terbuka (*open minded*), sehingga dapat membantu *receiver* memahami pesan dengan luas dan dapat memproses pesan secara logis (DeVito, 2022).

Gaya mendengarkan yang kritis diperlukan ketika ingin memberikan penilaian logis dan objektif tanpa bias kepada komunikator mengenai permasalahan yang sedang dihadapi.

4. Mendengarkan Secara Aktif (*Active Listening*)

Active listening merupakan gaya mendengarkan di mana *receiver* secara aktif berusaha memastikan kebenaran dari pemahamannya akan pesan yang disampaikan oleh komunikator, biasanya pemahaman akan pesan dan perasaan (DeVito, 2022). Fungsi kedua dari *active listening* adalah memberikan impresi kepada komunikator bahwa *receiver* mengerti maksud dan perasaan dari komunikator. Hal ini dapat ditunjukkan dengan secara aktif memberikan respon dan pertanyaan kepada komunikator.

Empat gaya mendengarkan bersifat situasional dan digunakan pada sirkumtansi yang berbeda-beda pula. Namun, dalam beberapa keadaan tertentu, lebih dari satu gaya mendengarkan juga dapat diterapkan bersamaan.

Dari pemaparan di atas, *listening* menjadi tindakan yang krusial dalam menjalankan komunikasi interpersonal yang efektif. Hal ini dapat dilihat dari berbagai jenis *listening* yang dapat diterapkan untuk mencapai sebuah komunikasi

yang lebih efektif. Rasa simpati dan dukungan tidak dapat tersampaikan dengan baik apabila *receiver* tidak menerapkan *listening* yang baik dalam menerima pesan emosional dari *source*.

2.2.3.2 Emotional Messages

Proses komunikasi interpersonal melibatkan dua pihak atau lebih sebagai *source* dan *receiver*. Untuk dapat mencapai sebuah komunikasi interpersonal yang efektif, bukan hanya *receiver* yang berperan penting dalam *listening*, tetapi *source* juga perlu mengkomunikasikan pesan-pesan dan perasaannya dengan baik. *Emotional messages* atau pesan emosional merujuk kepada bagaimana seseorang dapat berkomunikasi dengan orang lain dalam menyampaikan atau mengekspresikan perasaannya.

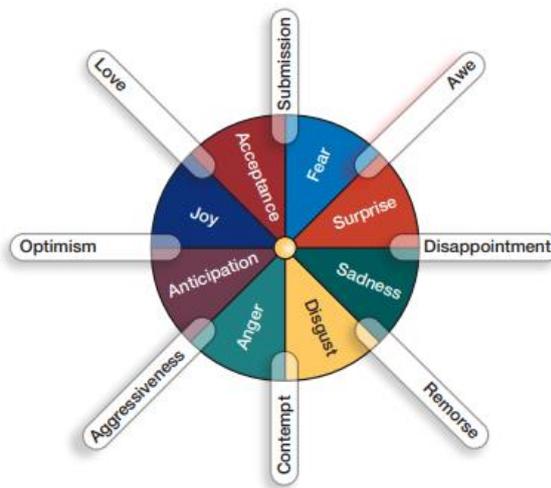
Menurut Devito (2022), dalam upaya menyampaikan perasaan, seseorang cenderung menghadapi dua permasalahan utama, yaitu diperlukan adanya pemahaman mengenai mengapa perasaan seorang diri perlu diungkapkan atau diekspresikan, apa motivasi dan alasan dilakukannya hal tersebut. Kedua, bagaimana perasaan seseorang tentang mengekspresikan emosi atau perasaannya itu sendiri. Dengan mengetahui jawaban akan dua pertanyaan tersebut, maka seseorang akan dapat membuat keputusan yang lebih baik dalam mengkomunikasikan perasaannya.

Dalam mengekspresikan perasaan, ada banyak hal yang menjadi pertimbangan, seperti melalui apa pesan ingin disampaikan, bagaimana pesan tersebut disampaikan, sedalam apa seseorang ingin menyampaikan perasaannya, dan masih banyak lagi. Dalam membentuk pemahaman mengenai cara menyampaikan atau mengekspresikan perasaan dalam komunikasi interpersonal, Devito (2022) menyusun prinsip-prinsip *emotional messages*, antara lain:

UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA

1. *Emotions May Be Primary or Blended*

Perasaan dapat bersifat dasar atau bercampur. Perasaan seseorang akan bervariasi tergantung situasi yang dihadapinya. Ada situasi yang membuat seseorang senang, ada juga situasi yang membuat orang merasa sedih. Namun, ada juga beberapa kondisi khusus yang membuat seseorang memiliki perasaan yang bercampur atau lebih kompleks (DeVito, 2022). Plutchik dalam DeVito (2022) menyusun sebuah model korelasi antara perasaan primer dan perasaan campuran.



Gambar 2.1 Plutchik's Model of Emotions

Sumber: DeVito (2022)

Pada Gambar 1.2, dapat dilihat beberapa perasaan dasar atau disebut juga dengan *primary emotions*, yaitu *joy*, *acceptance*, *fear*, *surprise*, *sadness*, *disgust*, *anger*, dan *anticipation*. Selain itu, terdapat juga perasaan campuran atau *blended emotions*, yaitu bentuk perasaan yang lebih kompleks ketika seseorang berada di dalam kondisi tertentu yang mempertemukan dua perasaan primer.

2. *Emotions Both Involved Body and Mind*

Ketika seseorang merasakan emosi, hal tersebut dirasakan secara fisik dan secara mental bersamaan. Reaksi yang ditimbulkan oleh tubuh, seperti wajah memerah, mata yang berkaca-kaca, dan lain-lain, dan reaksi pada

mental seperti pikiran yang gagal fokus, otak yang memikirkan segala kemungkinan, keduanya saling bereaksi dan berinteraksi satu sama lain (DeVito, 2022).

Bentuk reaksi yang ditimbulkan oleh tubuh cenderung menjadi petunjuk yang besar bagi pihak lain untuk mengetahui bagaimana seseorang merasa. Sedangkan untuk reaksi secara mental, orang-orang cenderung menebak-nebak isi pikiran lawan bicara berdasarkan perilaku atau gerakan non-verbal.

Menurut DeVito (2022), reaksi mental dari sebuah pengalaman emosional timbul dari bagaimana pikiran seseorang mengambil kesimpulan atau penilaian terkait apa yang sedang dialami. Contohnya, ketika lawan bicara tidak menjawab pertanyaan yang dilontarkan, komunikator dapat berpikir bahwa lawan bicaranya adalah orang yang kasar atau tidak sopan. Namun, di sisi lain, reaksi mental yang timbul akan berbeda apabila komunikator mengerti bahwa lawan bicaranya sedang berduka atau dalam kondisi hati yang kurang baik.

3. Emotional Expression Uses Multiple Channel

Seperti yang telah dijelaskan pada subbab *Listening*, terdapat beberapa medium penyampaian pesan. Hal ini juga berlaku dalam komunikasi interpersonal untuk menyampaikan emosi atau perasaan. *Receiver* akan melakukan proses *decoding* terhadap pesan yang disampaikan oleh *source* melalui isyarat-isyarat verbal dan non-verbal yang disampaikan. (DeVito, 2022).

Hal tersebut tentu akan mudah untuk dilakukan apabila komunikasi interpersonal yang berlangsung terjadi secara tatap muka. Dalam komunikasi jarak jauh, contohnya antara mahasiswa dan orang tua di kampung halaman, diperlukan adanya alternatif lain. Alternatif pertama adalah mendeskripsikan kepada lawan bicara tindakan non-verbal yang biasanya dilakukan apabila menjalani percakapan tersebut secara langsung,

Misalnya menjelaskan jika saat membaca pesan itu, jantung berdebar-debar dan wajah memerah. Alternatif lainnya adalah memanfaatkan penggunaan *emoji* (DeVito, 2022).

4. *Emotional Expression is Governed by Display Rules*

Bagaimana seseorang mengekspresikan diri dalam berkomunikasi secara tidak langsung diatur oleh peraturan tidak tertulis. Peraturan ini beragam dan berbeda-beda untuk setiap budaya (DeVito, 2022). Ketika seseorang melanggar peraturan tersebut, perbuatan atau ekspresinya untuk mengemukakan emosi cenderung tidak dapat diterima oleh masyarakat. Contoh umumnya adalah perempuan yang diizinkan untuk menangis dalam mengkomunikasikan perasaannya. Laki-laki seringkali dipandang sebagai sosok yang tegar dan kuat, hal ini menimbulkan aturan tidak tertulis yang menganggap laki-laki tidak boleh menangis dalam mengekspresikan perasaannya.

Emotional labor adalah bentuk ungkapan perasaan yang dilakukan secara terpaksa karena suatu tuntutan tertentu. Contohnya, pelayan di restoran diharuskan untuk terus tersenyum dalam melayani pengunjung, bahkan disaat mereka direndahkan atau diperlakukan secara tidak layak (DeVito, 2022). Menurut Wood (2018), apabila seseorang tidak menunjukkan emosinya sesuai dengan tuntutan tersebut, maka ia akan dianggap tidak profesional.

Aturan-aturan ini seringkali menjadi dinding penghalang seseorang untuk dapat secara bebas mengungkapkan perasaannya yang sesungguhnya. Oleh karena itu, dalam melakukan komunikasi interpersonal untuk menunjukkan perasaan, diharuskan untuk dapat melakukan penilaian terhadap waktu dan tindakan yang tepat untuk melakukannya (Wood, 2018).

5. *Emotional Expression Can Be Used Strategically*

Pengungkapan emosi atau perasaan tidak selalu merupakan ekspresi jujur dari hati seseorang. Istilah *strategic emotionality* digunakan ketika seseorang memanfaatkan ungkapan perasaan atau emosinya untuk memanipulasi keadaan atau orang lain (DeVito, 2022). Contohnya adalah tindakan *emotional blackmail*. DeVito (2022) menyatakan bahwa *emotional blackmail* merupakan tindakan mengancam lawan bicara apabila tidak mengikuti apa yang diinginkan.

Manipulasi keadaan dengan memanfaatkan ungkapan emosi atau perasaan tentu saja dapat merusak hubungan interpersonal antara komunikator dan komunikan. Tindakan ini juga merusak kepercayaan satu sama lain, di mana tidak ada lagi kepastian apakah perasaan yang ditunjukkan merupakan suatu kejujuran atau kebohongan. Oleh karena itu, dalam menyampaikan pesan ungkapan perasaan, tindakan ini perlu dihindari dan diwaspadai.

6. *Emotional Expression Has Consequences*

Sama seperti bentuk komunikasi pada umumnya, ungkapan perasaan juga memiliki konsekuensi tersendiri. Ketika menyampaikan perasaan kepada lawan bicara, seseorang dapat menciptakan sebuah hubungan yang lebih erat dengan lawan bicaranya, tetapi juga dapat merusak atau menimbulkan celah dalam hubungan tersebut apabila seseorang terlalu banyak atau terlalu intim dalam membuka diri (DeVito, 2022).

Ketika membicarakan sebuah perasaan kepada orang lain, maka secara tidak langsung seseorang mengungkapkan informasi pribadi kepada orang lain dan menunjukkan kepercayaannya terhadap orang tersebut. DeVito (2022) menyatakan bahwa ungkapan perasaan yang mendalam dapat menunjukkan kelemahan diri seseorang yang secara licik dapat dimanfaatkan orang lain untuk alasan yang tidak baik. Dalam mengungkapkan perasaan atau emosi, perlu diperhatikan apa saja yang ingin disampaikan dan kepada siapa hal tersebut disampaikan.

7. *Emotions May Be Adaptive or Maladaptive*

Emosi atau perasaan bersifat adaptif dan *maladaptive* (DeVito, 2022). Artinya, pemanfaatan emosi atau perasaan yang ada tergantung terhadap bagaimana seseorang menginterpretasikan perasaannya. Emosi dapat mendorong seseorang untuk beradaptasi dan menjadi motivasi untuk bekerja lebih keras, tetapi juga dapat menjatuhkan mental seseorang dan menyebabkan kegagalan untuk beradaptasi.

Keadaan di mana emosi bersifat *maladaptive* sering ditemukan dalam kehidupan sehari-hari. Seseorang dapat merasa tidak mampu ketika menghadapi sebuah emosi yang negatif dan memilih untuk pasrah menerima keadaan dibanding bangkit untuk berjuang. Situasi *maladaptive* juga dapat muncul apabila orang telah jatuh berkali-kali menghadapi sebuah rintangan.

8. *Emotions Are Contagious*

Emosi atau perasaan dapat berpindah atau menular dari satu orang ke orang yang lain (DeVito, 2022). Dengan begitu, penting bagi komunikator untuk memilih dengan seksama lawan bicara atau komunikan tempat ia akan menceritakan perasaannya. Pribadi yang pesimis cenderung memberikan emosi negatif yang akan menular kepada komunikator.

Dalam komunikasi interpersonal yang terjadi dalam sebuah kelompok, emosi atau perasaan akan menular dengan lebih cepat. Sebuah kelompok dengan pemimpin yang bersemangat dan mampu memberikan motivasi yang baik akan memiliki performa yang baik pula dari anggotanya. Hamilton (dalam DeVito, 2022) menyatakan bahwa perasaan seseorang juga dipengaruhi oleh perasaan lawan bicaranya, di mana orang-orang akan merasa bahagia ketika berbicara dengan lawan bicara yang sedang bahagia, dan sebaliknya.

Menurut DeVito (2022), terdapat tiga proses penularan emosi atau perasaan. Proses ini diawali dengan komunikan yang melihat atau menerima

perasaan dari orang lain. Kemudian, diikuti oleh tindakan mengikuti atau meniru perasaan tersebut, biasanya dilakukan secara tidak sadar. Dengan meniru perasaan tersebut, maka komunikasi juga ikut merasakan apa yang orang tersebut rasakan.

Pemahaman yang baik mengenai prinsip-prinsip *emotional messages* akan membantu pihak yang menjalankan komunikasi interpersonal untuk menyampaikan perasaannya atau menerima perasaan orang lain dengan baik dan menghindari rintangan-rintangan dalam proses penyampaian pesan tersebut. Salah satu bentuk rintangan paling umum yang menjadi penghalang dalam menyampaikan perasaan dalam komunikasi interpersonal adalah generalisasi kata dalam proses komunikasi.

Menurut DeVito (2022), spesifikasi dalam penyampaian perasaan akan membantu kedua belah pihak dalam komunikasi interpersonal yang berlangsung. Seorang komunikator perlu mengdeskripsikan perasaan yang dirasakan secara intens, diikuti oleh tindakan emosi yang menyertai perasaan tersebut. Ungkapan-ungkapan umum seperti “aku merasa sedih”, “aku merasa bahagia”, atau “aku merasa marah” merupakan bentuk penyampaian pesan yang tidak efektif karena tidak secara jelas mengungkapkan perasaan komunikator yang sebenarnya secara detail (Wood, 2018). Bentuk pesan-pesan non-verbal, serta jajaran perasaan yang diungkapkan oleh seseorang tak terbatas, sehingga penting untuk memahami cara mengungkapkan dan memberikan respon terhadap perasaan tersebut untuk mencapai efektivitas interpersonal (DeVito, 2022).

2.2.4 Dukungan Sosial dan Interaksi Keluarga Melalui Media

Menurut Vangelisti (2022), dukungan sosial yang diberikan oleh anggota keluarga terhadap satu sama lain berkontribusi besar bagi ketangguhan individu dan keluarga secara keseluruhan. Bentuk ketangguhan yang dimaksud dapat dilihat dari rendahnya tingkat depresi, kecemasan, dan tekanan psikologis yang dialami, serta terdapat peningkatan kualitas hidup. Bentuk dukungan dibagikan berdasarkan pengalaman-pengalaman hidup yang sudah dialami oleh anggota keluarga dalam

menghadapi berbagai permasalahan, dan memberikan respon terhadap permasalahan tersebut sebagai bentuk pelajaran kepada anggota keluarga lain. Orang tua sebagai garis depan bertanggung jawab membangun ketangguhan anak dengan membentuk respon anak terhadap berbagai situasi dan masalah berbeda yang ditemukan sehari-hari.

Melalui studi dan riset terdahulu, Vangelisti (2022) menyusun tiga cara bagaimana dukungan sosial yang diberikan oleh keluarga berkontribusi dalam membentuk ketangguhan. Pertama, hubungan sosial yang saling mendukung antara anggota keluarga akan membantu masing-masing individu membentuk respon secara mandiri dalam menghadapi situasi yang menekan (Dean & Lin dalam Vangelisti, 2022). Kedua, dukungan sosial keluarga cenderung diasosiasikan dengan meningkatnya tingkat atau rasa percaya diri, berkurangnya pengambilan tindakan yang berisiko, dan kemampuan untuk menyusun strategi yang positif dalam menghadapi situasi yang sulit. Ketiga, Walsh (dalam Vangelisti, 2022) menyatakan bahwa seiring berjalannya waktu, bentuk percakapan yang suportif dalam sebuah keluarga akan membentuk model atau kerangka bagi anggota keluarga yang menjadi dasar pegangan dalam menghadapi masalah dan tekanan yang tinggi.

Computer Mediated Communication adalah kegiatan bertukar pesan dan pemahaman melalui media digital yang dilakukan oleh dua orang atau lebih (Carr, 2021). Dalam berkomunikasi melalui media digital, yang menjadi fokus oleh setiap individu adalah untuk merancang dan menyesuaikan pesan yang ingin disampaikan agar dapat diterima oleh lawan bicara sesuai dengan konteks komunikasi dan hubungan antara setiap pihak yang bersangkutan. Media-media digital yang dapat digunakan untuk berkomunikasi jarak jauh semakin beragam, didukung oleh berbagai fitur yang dapat mendukung berjalannya komunikasi dengan baik, seperti berbagi pesan teks, saling mengirimkan foto, dan membagikan media *audiovisual*, seperti video (Carr, 2021).

Menurut Carr (2021), paham seseorang dalam memilih media yang digunakan untuk berkomunikasi terbagi menjadi dua, yaitu determinasi teknologi (*technodeterminism*) dan determinasi sosial (*social determinism*). Determinasi

teknologi adalah pemilihan penggunaan media yang disesuaikan dengan perkembangan zaman, di mana teknologi yang menentukan cara orang berkomunikasi. Sebaliknya, determinasi sosial merupakan pemilihan media digital yang dalam penggunaannya, media tersebut diadopsi oleh orang-orang terkait bagaimana cara menggunakannya sesuai kebutuhan masing-masing individu yang berbeda, sehingga masyarakat yang menjadi penentu bagaimana media tersebut digunakan.

Menurut Ling & Yttri (dalam Vangelisti, 2022), saat ini *smartphone* menjadi media yang dimanfaatkan oleh keluarga untuk menjaga hubungan sosial dan emosional melalui kegiatan saling bertukar pesan afeksi, dukungan sosial, serta empati dalam menghadapi perjuangan sehari-hari. Rangkaian kegiatan tersebut disebut juga sebagai *hyper-coordination*, yaitu kegiatan yang bertujuan untuk membangun ketangguhan dan kemandirian individu untuk mencegah risiko timbulnya depresi dan kecemasan dengan menggunakan perangkat seluler.

Burke et al. (dalam Vangelisti, 2022) menemukan bahwa mahasiswa melakukan komunikasi *online* dengan orang tua sehari-hari dengan tujuan menjaga hubungan keluarga, yaitu membangun nilai *positivity*, *openness*, dan *assurances*, dalam menghadapi rasa stress dan kesepian yang dialami. Bentuk kegiatan yang dilakukan oleh mahasiswa dengan orang tua melalui perangkat seluler dapat berupa kegiatan sinkron, seperti melakukan panggilan video atau panggilan suara, serta kegiatan asinkron, seperti mengirimkan *direct message*, membagikan foto dan video (Vangelisti, 2022). Menjaga konsistensi dalam berkomunikasi sehari-hari melalui berbagai media secara signifikan dapat membantu mahasiswa untuk memiliki pondasi yang kuat dalam mengelola rasa stress serta kesepian yang tinggi.

2.2.5 Mahasiswa Skripsi

Menurut Kurniawan (2022), mahasiswa adalah seorang individu yang sedang menempuh pendidikan di perguruan tinggi, baik universitas, akademi, maupun institut. Siapapun yang terdaftar dan sedang menempuh pendidikan pada perguruan tinggi sudah dapat disebut sebagai mahasiswa. Mahasiswa dianggap sebagai agen pembawa perubahan yang inovatif dan kreatif pada bidang tertentu. Selain itu,

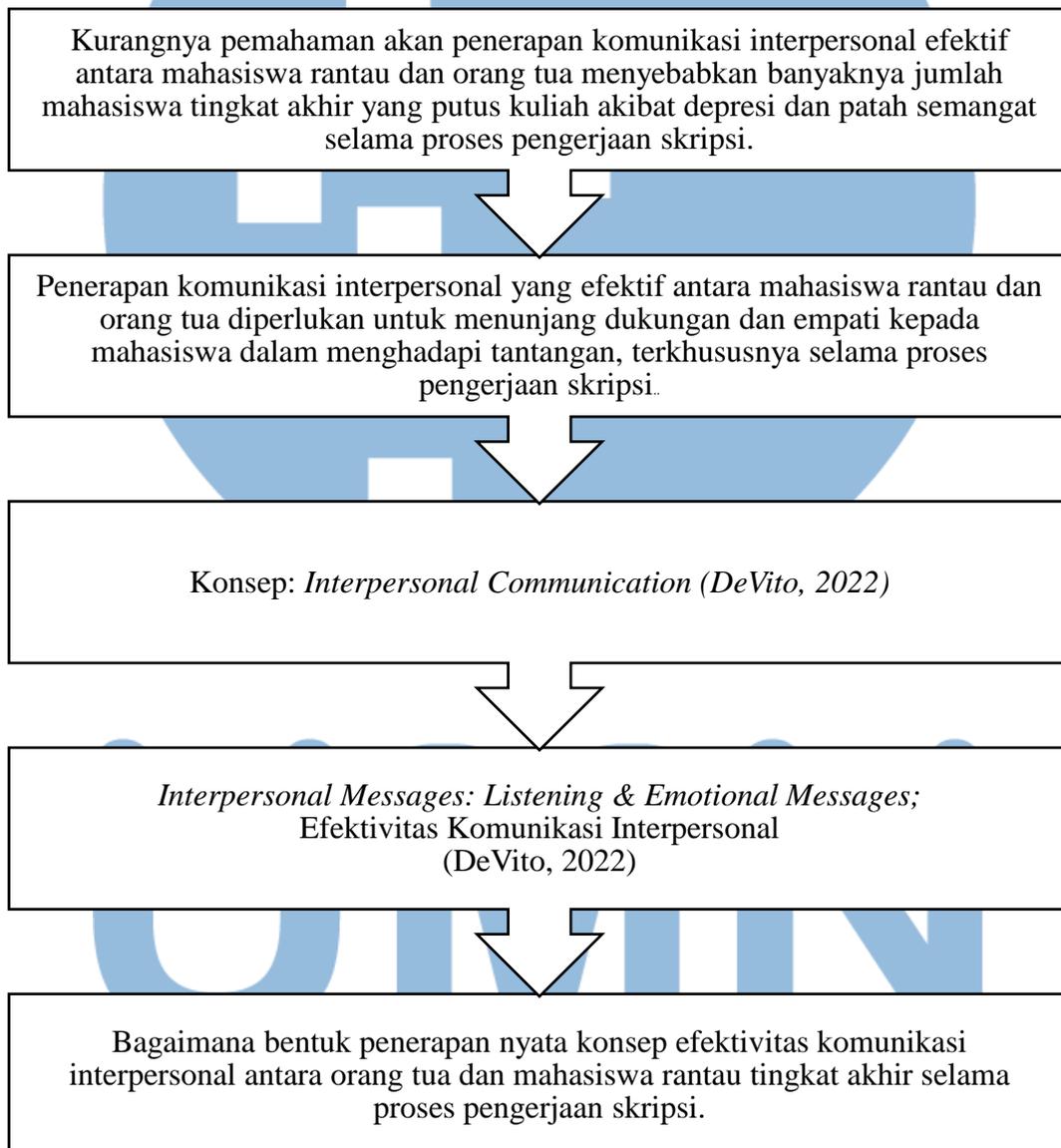
menurut Panjaitan et al. (2018), mahasiswa terdiri dari dua kata, yaitu maha yang berarti besar, dan siswa yang berarti individu yang sedang menempuh jenjang pendidikan. Dengan begitu, mahasiswa dapat diartikan sebagai individu yang sedang menempuh jenjang pendidikan yang memiliki tingkatan lebih tinggi daripada seorang siswa. Mahasiswa menjadi harapan bagi masyarakat banyak sebagai insan-insan penerus bangsa. Melalui kurikulum pendidikan yang dilalui, seorang mahasiswa diharapkan dapat menjadi seorang intelektual berkualitas yang berbudi luhur dan bermoral (Panjaitan et al., 2018).

Untuk memperoleh gelar sarjana, mahasiswa perlu memenuhi tanggung jawab dan tugas yang dimiliki, salah satunya adalah skripsi. Menurut Kuryani (2017), skripsi merupakan tugas akhir dalam bentuk karya ilmiah sesuai bidang studinya yang dibuat oleh mahasiswa untuk menyelesaikan program studinya dan memperoleh gelar sarjana. Dalam penulisan skripsi, diperlukan adanya kreativitas, pemahaman penulisan skripsi, dan penguasaan akan metodologi penelitian yang dijalankan. Berdasarkan hasil uraian di atas mengenai pengertian mahasiswa dan skripsi, dapat disimpulkan bahwa mahasiswa skripsi merupakan seorang mahasiswa yang sedang menjalankan proses pengerjaan skripsi dalam studi perguruan tinggi sebagai syarat kelulusan untuk memperoleh gelar sarjana.

Berdasarkan pemaparan di atas, dapat ditemukan adanya korelasi antara konsep-konsep yang digunakan dalam membentuk komunikasi interpersonal yang efektif. Dalam berjalannya komunikasi interpersonal, kedua belah pihak perlu memahami dan menerapkan gaya *listening* dan penyampaian *emotional messages* yang benar untuk dapat saling mengerti dan berempati terhadap satu sama lain. Pesan emosional yang dipahami dan disampaikan dengan baik, diikuti oleh jenis *listening* yang baik akan mendukung penerapan karakteristik efektivitas komunikasi interpersonal. Komunikasi interpersonal efektif antara mahasiswa dan orang tua menjadi media penyaluran dukungan sosial dari orang tua kepada mahasiswa untuk mengasah mentalitas dan membangun semangat selama proses pengerjaan skripsi.

2.3 Alur Penelitian

Berdasarkan penjelasan latar belakang penelitian dan pemaparan dari konsep atau teori yang digunakan, maka telah disusun alur penelitian pada Gambar 2.3 sebagai berikut:



Gambar 2.2 Alur Penelitian

Sumber: Olahan Penulis (2022)