

## BAB II

### KAJIAN PUSTAKA DAN KERANGKA PEMIKIRAN

#### 2.1 Review Penelitian Sejenis

*Review* penelitian sejenis merupakan penelitian-penelitian yang sudah pernah dilakukan orang lain, dan relevan dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti. Peneliti melakukan perbandingan antara penelitian yang akan dilakukan dengan penelitian yang sejenis lalu dijadikan sebagai referensi agar dapat membuat penelitian ini yang lebih baik lagi. Adapun beberapa hal yang akan di *review* untuk dijadikan perbandingan dalam peneliti ini diantaranya yaitu:

1. Penelitian terdahulu pertama dengan judul “Bahaya *Silent treatment*” yang di tulis oleh Amalia, I., Asbari, M., Winata, D. B. P., & Rohanah, S. (2023). Penelitian ini mengkaji perspektif dari channel YouTube yang berjudul “Bahaya *Silent treatment*”. Pada studi ini peneliti menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan melakukan simak catat karena sumber data yang diperoleh dengan menyimak narasi lisan. Penelitian ini menjelaskan bahwa *Silent treatment* merupakan suatu perilaku dimana seseorang enggan untuk berkomunikasi pada orang lain dengan menahan diri secara verbal. Penelitian ini menyebutkan bahwa kebanyakan orang yang melakukan *silent treatmeant* itu sebagai hukuman bagi mereka agar orang tersebut merasa bersalah. Sikap ini dapat membuat orang yang terkena *silent treatment* menjadi rendah diri dan merasa diabaikan dikarenakan lawan bicaranya enggan menyelesaikan konflik. Ini kelak akan

menjadi bom waktu bagi si lawan bicara karena ia merasa konfliknya belum selesai, sedangkan orang yang melakukan *silent treatment* akan menganggap masalahnya selesai begitu saja.

2. Penelitian terdahulu kedua dengan judul “Media Komunikasi *Whatsapp* Bagi Mahasiswa Pelaku Pacaran Jarak Jauh Yang Berkonflik Dalam Mempertahankan Hubungan” yang di tulis oleh Maulina, Putri Sekar tahun 2023. Tujuan Penelitian ini untuk mengetahui dan menganalisis bagaimana media komunikasi *Whatsapp* dalam membantu hubungan yang berkonflik pada hubungan pacaran jarak jauh untuk mempertahankan hubungan mahasiswa angkatan 2019 ilmu komunikasi Universitas Nasional (UNAS). Menggunakan Teori Menejemen Konflik Joseph Devito, sebagai pisau analisis yang terdiri dari (1) Win-Win and WinLose Strategies, (2)Active Fighting and Avoidance Strategies, (3)Talk and Force Strategies, (4)Face Enhacing and Face Detracting Strategies, (5) Verbal Argumentativeness and Verbal Aggressiveness Strategies. Metode penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan Studi Deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dilihat dari strategi Win-win and win-lose Strategies banyak pasangan menggunakan win-lose strrtategies daripada win-win strategies,dilihat dari aspek Active Fighting and Avoidance Strategies ternyata pasangan pelaku pacaran jarak jauh hanya tidak melakukan active fighting tetapi melakukan avoidance strategies dalam bentuk (*silent treatment*), talk and force strategies pasangan pacaran jarak jauh melakuan talk namun tidak melakukan force strategies, dilihat dari aspek Face

Enhancing and Face Detracting Strategies pasangan ternyata tidak melakukan kedua unsur strategies untuk menghindari rusaknya hubungan. Dilihat dari Verbal Argumentativeness and Verbal Aggressiveness Strategies pasangan pacaran jarak jauh lebih banyak melakukan Verbal Argumentativeness melalui video call daripada Verbal Aggressiveness untuk mempertahankan hubungan. Kesimpulan dari penelitian ini adalah pasangan yang melakukan pacaran jarak jauh dengan menggunakan media komunikasi *Whatsapp* ternyata tidak sepenuhnya menggunakan pendekatan teori manajemen konflik dari Joseph Devito, sebab untuk menghindari rusaknya hubungan jarak jauh yang sudah terbangun selama mereka berpacaran. Peneliti menyarankan bagi tiap pelaku pasangan jarak jauh dengan menggunakan media apapun sebaiknya memperhatikan cara-cara berkomunikasi, gaya berkomunikasi, dan pola berkomunikasi sehingga meskipun hubungannya berjarak tetapi tetap bisa di pertahankan. Kata Kunci: Konflik, Hubungan Pacaran Jarak Jauh, *Whatsapp*, Kualitas Hubungan, Menejemen Konflik, Media Baru

3. Penelitian terdahulu ketiga dengan judul “Fenomena Phubbing: Suatu Degradasi Relasi Sosial sebagai Dampak Media Sosial” yang di tulis oleh Maulina, Rafinita Aditia tahun 2021. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tentang tentang fenomena phubbing sebagai suatu degradasi relasi sosial sebagai dampak dari media sosial. Jenis penelitian yang digunakan menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Data yang dibutuhkan dalam penelitian ini merupakan data kualitatif

sebagai data primer berupa gambar, kata-kata dan bukan angka-angka dalam sebuah wacana mengenai fenomena phubbing sebagai suatu degradasi relasi sosial sebagai dampak dari media sosial. Berdasarkan hasil penelitian diperoleh hasil bahwa perilaku phubbing mampu mengancam terganggunya hubungan komunikasi yang sedang berlangsung, sehingga menyebabkan degradasi sosial. Degradasi sosial yang terjadi ialah karena dampak dari keacuhan pelaku phubbing terhadap lingkungannya karena terlalu sibuk menggunakan smartphone, terlebih dalam penggunaan media sosial. Oleh karena itu penggunaan media sosial perlu dibatasi dan dikontrol dengan baik agar fenomena phubbing dapat segera teratasi dan degradasi relasi sosial tidak terjadi.

**Tabel 2.1**  
**Review Penelitian Sejenis**

No	Nama	Judul	Metodelogi Penelitian	Hasil Penelitian	Analisis Perbedaan
1	Amalia, I., Asbari, M., Winata, D. B. P., & Rohanah, S. (2023	Bahaya <i>Silent treatment</i>	Penelitian ini dilakukan dengan metode kualitatif deskriptif.	Penelitian ini menjelaskan bahwa <i>Silent treatment</i> merupakan suatu perilaku dimana seseorang enggan untuk berkomunikasi pada orang lain dengan menahan diri secara verbal. Penelitian ini menyebutkan bahwa kebanyakan orang yang melakukan silent treatmeant itu sebagai hukuman bagi mereka agar orang tersebut merasa bersalah. Sikap	Perbedaan terletak pada pertanyaan fokus penelitian dengan penggunaan teori.

				<p>ini dapat membuat orang yang terkena <i>silent treatment</i> menjadi rendah diri dan merasa diabaikan dikarenakan lawan bicaranya enggan menyelesaikan konflik. Ini kelak akan menjadi bom waktu bagi si lawan bicara karena ia merasa konfliknya belum selesai, sedangkan orang yang melakukan <i>silent treatment</i> akan menganggap masalahnya selesai begitu saja.</p>	
--	--	--	--	--	--

2	Maulina, Putri Sekar (2023)	Media Komunikasi <i>Whatsapp</i> Bagi Mahasiswa Pelaku Pacaran Jarak Jauh Yang Berkonflik Dalam Mempertahankan Hubungan	Penelitian ini dilakukan dengan metode kualitatif dengan pendekatan studi kasus.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa dilihat dari strategi Win- win and win-lose Strategies banyak pasangan menggunakan win-lose strategies daripada win-win strategies, dilihat dari aspek Active Fighting and Avoidance Strategies ternyata pasangan pelaku pacaran jarak jauh hanya tidak melakukan active fighting tetapi melakukan avoidance strategies dalam bentuk ( <i>silent treatment</i> ), talk and force strategies	Perbedaan terletak pada pertanyaan fokus penelitian dengan penggunaan teori.
---	--------------------------------	--	---	--	--

				<p>pasangan pacaran jarak jauh melakukan talk namun tidak melakukan force strategies, dilihat dari aspek Face Enhacing and Face Detracting Strategies pasangan ternyata tidak melakukan kedua unsur strategies untuk menghindari rusaknya hubungan. Dilihat dari Verbal Argumentativeness and Verbal Aggressiveness Strategies pasangan pacaran jarak jauh lebih banyak melakukan Verbal Argumentativeness</p>	
--	--	--	--	--	--

				<p>melalui video call daripada Verbal Aggressiveness untuk mempertahankan hubungan. Kesimpulan dari penelitian ini adalah pasangan yang melakukan pacaran jarak jauh dengan menggunakan media komunikasi <i>Whatsapp</i> ternyata tidak sepenuhnya menggunakan pendekatan teori manajemen konflik dari Joseph Devito, sebab untuk menghindari rusaknya hubungan jarak</p>	
--	--	--	--	---	--

				<p>jauh yang sudah terbangun selama mereka berpacaran. Peneliti menyarankan bagi tiap pelaku pasangan jarak jauh dengan menggunakan media apapun sebaiknya memperhatikan cara-cara berkomunikasi, gaya berkomunikasi, dan pola berkomunikasi sehingga meskipun hubungannya berjarak tetapi tetap bisa di pertahankan. Kata Kunci: Konflik, Hubungan Pacaran Jarak Jauh, <i>Whatsapp</i>, Kualitas</p>	
--	--	--	--	---	--

				Hubungan, Menejemen Konflik, Media Baru	
3	Rafinita Aditia (2021)	Fenomena Phubbing: Suatu Degradasi Relasi Sosial sebagai Dampak Media Sosial	Penelitian menggunakan metode kualitatif deskriptif..	Berdasarkan hasil penelitian diperoleh hasil bahwa perilaku phubbing mampu mengancam terganggunya hubungan komunikasi yang sedang berlangsung, sehingga menyebabkan degradasi sosial. Degradasi sosial yang terjadi ialah karena dampak dari keacuhan pelaku phubbing terhadap lingkungannya karena terlalu sibuk menggunakan smartphone, terlebih dalam penggunaan media	Perbedaan terletak pada pertanyaan fokus penelitian dengan penggunaan teori.

				<p>sosial. Oleh karena itu penggunaan media sosial perlu dibatasi dan dikontrol dengan baik agar fenomena phubbing dapat segera teratasi dan degradasi relasi sosial tidak terjadi.</p>	
--	--	--	--	---	--

Sumber : Diolah Peneliti, 2023

## **2.2 Kerangka Konseptual**

### **2.2.1 Komunikasi**

Kata atau istilah komunikasi (dari bahasa Inggris communication), secara etimologis atau menurut asal katanya adalah dari bahasa Latin communicatus, dan perkataan ini bersumber pada kata communis. Communis yang artinya membuat kebersamaan atau membangun kebersamaan antara dua orang atau lebih ini memiliki makna „berbagi“ atau „menjadi milik bersama“ yaitu suatu usaha yang memiliki tujuan untuk kebersamaan atau kesamaan makna.

Pada umumnya, komunikasi dilakukan secara lisan atau verbal yang dapat dimengerti oleh kedua belah pihak. Apabila tidak ada bahasa verbal yang dapat dimengerti oleh keduanya, komunikasi masih dapat dilakukan dengan menggunakan gerak-gerik badan, menunjukkan sikap tertentu, misalnya tersenyum, menggelengkan kepala, mengangkat bahu.

Untuk memahami pengertian komunikasi tersebut sehingga dapat dilancarkan secara efektif, Effendy dalam bukunya yang berjudul Ilmu Komunikasi Teori dan Praktik bahwa para peminat komunikasi sering kali mengutip paradigma yang dikemukakan oleh Harold Lasswell. Lasswell mengatakan bahwa cara yang baik untuk menjelaskan komunikasi adalah dengan menjawab pertanyaan sebagai berikut: “Who Says That in Which Channel to Whom with What Effect?” (2011: 10) Paradigma Lasswell di atas menunjukkan bahwa komunikasi meliputi lima unsur sebagai jawaban dari pertanyaan yang diajukan itu, yaitu:

1. Komunikator (siapa yang mengatakan?)
2. Pesan (mengatakan apa?)
3. Media (melalui saluran atau channel apa?)
4. Komunikan (kepada siapa?)
5. Efek (dengan dampak atau efek apa?)

Jadi berdasarkan paradigma Lasswell tersebut, secara sederhana proses komunikasi adalah pihak komunikator membentuk (encode) pesan dan menyampaikannya melalui suatu saluran tertentu kepada pihak penerima yang menimbulkan efek tertentu.

### **2.2.2 Proses Komunikasi**

Dalam sebuah komunikasi itu harus ada proses terlebih dahulu, Effendy dalam bukunya yang berjudul Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek menjelaskan bahwa proses komunikasi terbagi menjadi dua tahap, yaitu:

1. Proses komunikasi secara primer merupakan proses penyampaian pikiran dan atau perasaan seseorang kepada orang lain dengan menggunakan lambang (symbol) sebagai media. Lambang sebagai media primer dalam proses komunikasi adalah pesan verbal (bahasa), dan pesan nonverbal (gesture, isyarat, gambar, warna, dan lain sebagainya) yang secara langsung dapat atau mampu menerjemahkan pikiran dan atau perasaan komunikator kepada komunikan.
2. Proses komunikasi secara sekunder merupakan proses penyampaian pesan oleh komunikator kepada komunikan dengan menggunakan alat atau sarana sebagai media kedua setelah memakai lambang sebagai media pertama. (2011: 11-16)

### 2.2.3 Hambatan Komunikasi

Komunikasi merupakan sebuah proses penyampaian pesan dari komunikator ke pihak lain. Pada proses komunikasi pasti terdapat hambatan-hambatan di dalamnya, Effendy dalam bukunya Ilmu, Teori, dan Filsafat Komunikasi mengungkapkan hambatan-hambatannya, yaitu:

1. Gangguan

Ada dua jenis gangguan terhadap jalannya komunikasi yang menurut sifatnya dapat diklasifikasikan sebagai gangguan mekanik dan semantik.

- a. Gangguan mekanik (mechanical channel noise)

Gangguan mekanik merupakan gangguan yang disebabkan saluran kegaduhan yang bersifat fisik.

- b. Gangguan semantik (semantic noise)

Gangguan jenis ini bersangkutan dengan pesan komunikasi yang pengertiannya menjadi berbeda. Gangguan semantik tersaring ke dalam pesan melalui penggunaan bahasa.

2. Kepentingan

Kepentingan akan membuat seseorang selektif dalam menanggapi atau menghayati suatu pesan. Orang akan hanya memperhatikan perangsang yang ada hubungannya dengan yang ada kepentingannya.

3. Motivasi terpendam

Motivation atau motivasi akan mendorong seseorang berbuat sesuatu yang sesuai benar dengan keinginan, kebutuhan, dan kekurangannya.

#### 4. Prasangka

Prejudice atau prasangka merupakan salah satu rintangan atau hambatan berat bagi sesuatu kegiatan komunikasi oleh karena orang yang memiliki prasangka belum apa-apa sudah bersikap curiga dan menentang komunikator yang hendak melancarkan komunikasi. (2003: 45-49)

#### 2.2.4 Fungsi - Fungsi Komunikasi

Fungsi komunikasi secara umum adalah untuk menyampaikan pikiran atau perasaan, aktualisasi diri, ekspresi emosi, informasi, motivasi, untuk kelangsungan hidup. Melalui komunikasi kita dapat ber-sosialisasi dengan keluarga, kerabat dekat dan masyarakat, karena kita sebagai makhluk sosial tentu butuh komunikasi. Fungsi dari komunikasi lainnya yaitu, yang pertama untuk mengontrol dan mengetahui bagaimana keadaan orang lain sehingga kita bisa memutuskan sesuatu yang sesuai dengan keadaan orang lain. Yang kedua, sebagai alat untuk menyampaikan informasi dari sumber kepada tujuan yang akan melahirkan tanggapan dari komunikan. Yang ketiga, sebagai alat untuk memberikan motivasi kepada orang lain yang sifatnya lembut namun biasanya langsung mengarah kepada nuraninya. Dan yang keempat atau terakhir, sebagai alat penyampai emosi atau perasaan melalui komunikasi dalam bentuk ekspresi. Selain itu, menurut Robert G. King dalam buku Lukiat Komala yang berjudul Ilmu Komunikasi: Perspektif, Proses dan Konteks ada tiga fungsi komunikasi, yaitu:

1. Proses Pengembangan Mental (Development of Mental Process)
2. Penyesuaian dengan Lingkungan (Adjustment of Environment)
3. Manipulir Lingkungan (Manipulation of Environment) (2009 : 138)

4. Pada masa pertumbuhan, manusia mengalami proses perubahan dalam perkembangan mentalnya. Dari mulai lahirnya seorang manusia lahir, belum memiliki kemampuan untuk berbicara, ia mulai mempelajari segala stimulus yang diterimanya, dengan kemampuan yang masih terbatas, bayi itu mulai berusaha memberikan respons dengan cara non verbal, misalnya melalui gumaman, tangisan, bahkan senyuman. Semakin bayi itu tumbuh, menjadi balita, maka cara berkomunikasi pun akan semakin berkembang. Respons yang ia berikan untuk setiap stimulus yang datang pun semakin beragam. Pada masa balitanya, anak-anak merupakan pembelajar yang sangat kritis, anak-anak dengan mudah akan mempelajari segala pesan yang diterimanya.

### **2.2.5 Kontek Komunikasi**

Jika konteks komunikasinya merupakan faktor di luar orang-orang yang berkomunikasi, maka konteks komunikasinya yakni :

1. Aspek bersifat fisik seperti cuaca, bentuk ruangan, warna pada suatu barang, penataan tempat duduk, jumlah peserta komunikasi, dan alat yang tersedia untuk menyampaikan pesan.
2. Aspek psikologis, seperti sikap, prasangka, dan emosi para peserta komunikasi
3. Aspek sosial, seperti norma kelompok, nilai sosial, dan karakteristik budaya.
4. Aspek waktu, yakni kapan berkomunikasi (hari apa, jam berapa, pagi, siang, sore, malam).

Indikator paling umum untuk mengelompokkan komunikasi berdasarkan konteksnya atau tingkatnya adalah jumlah peserta yang terlibat dalam komunikasi. Maka diketahuilah komunikasi intrapribadi, komunikasi diadik, komunikasi antarpribadi, komunikasi kelompok (kecil), komunikasi publik, komunikasi organisasi, dan komunikasi massa.

### **2.2.6 Komunikasi Antarpribadi**

Pengertian Komunikasi Antarpribadi adalah komunikasi yang berlangsung dalam situasi tatap muka antara dua orang atau lebih, baik secara terorganisasi maupun pada kerumunan orang (Wiryanto, 2004). Menurut Devito (1989), komunikasi antarpribadi adalah penyampaian pesan oleh satu orang dan penerimaan pesan oleh orang lain atau sekelompok kecil orang, dengan berbagai dampaknya dan dengan peluang untuk memberikan umpan balik segera (Effendy, 2003, p. 30).

Komunikasi antarpribadi adalah komunikasi antara orang-orang secara tatap muka, yang memungkinkan setiap pesertanya menangkap reaksi orang lain secara langsung, baik secara verbal atau nonverbal. Komunikasi antarpribadi ini adalah komunikasi yang hanya dua orang, seperti suami-istri, dua sejawat, dua sahabat dekat, Guru-murid dan sebagainya (Mulyana, 2000, p. 73).

### **2.2.7 Tujuan Komunikasi Interpersonal**

Menurut Yasir Komunikasi Antarpribadi mempunyai tujuan-tujuan yang mana tujuan tersebut tidak selalu dilakukan dengan sadar ataupun dengan satu maksud, tetapi dapat dilakukan dengan tanpa sadar dan tanpa maksud tertentu.

Menurut Fajar (2009:78) tujuan Komunikasi Antarpribadi (antarpribadi) diantaranya:

- a. Mengenal diri sendiri dan Orang lain: Untuk memberikan kesempatan untuk memperbincangkan diri sendiri dan belajar sejauh mana harus membuka diri pada orang lain.
- b. Mengetahui Dunia Luar: Untuk memahami lingkungan secara baik yaitu tentang objek dan kejadian-kejadian orang lain.
- c. Menciptakan dan Memelihara Hubungan Menjadi Bermakna: Untuk menciptakan dan memelihara hubungan sosial dengan orang lain, mengurangi kesepian, dan ketegangan membuat merasa lebih positif tentang diri sendiri.
- d. Mengubah Sikap dan Perilaku: Untuk mempersuasi orang lain melalui Komunikasi Antarpribadi.
- e. Bermain dan Mencari Hiburan: Untuk memperoleh kesenangan karena bisa memberi suasana yang lepas.
- f. Membantu: Untuk menolong dan membantu orang lain mengubah sikap dan perilaku, serta dapat mengenal diri sendiri.

### **2.2.8 Fungsi Komunikasi Interpersonal**

Komunikasi antarpribadi memiliki beberapa fungsi, seperti yang diungkapkan oleh Widjaja (2000:9-10) sebagai berikut :

a. Informasi

pengumpulan, penyimpanan, pemrosesan, penyebaran berita, data, gambar, fakta dan pesan opini dan komentar yang dibutuhkan agar dapat dimengerti.

b. Sosialisai (pemasyarakatan)

Penyediaan sumber ilmu pengetahuan yang memungkinkan orang bersikap dan bertindak sebagai masyarakat yang efektif.

c. Motivasi

Mendorong orang menentukan pilihannya dan keinginannya, mendorong kegiatan individu dan kelompok berdasarkan tujuan Bersama yang akan dikejar.

d. Perdebatan dan diskusi

Menyediakan dan saling menukar fakta yang diperlukan untuk memungkinkan persetujuan atau menyelesaikan perbedaan pendapat mengenai masalah publik.

e. Pendidikan

Pengalihan Ilmu Pengetahuan sehingga mendorong pengembangan intelektual.

f. Memajukan kebudayaan

Penyebaran hasil kebudayaan dan seni dengan maksud melestarikan warisan masa lalu.

g. Hiburan

Penyebarluasan sinyal, simbol, suara dan image dari drama, tari, kesenian dan lain-lain untuk rekreasi, kesenangan kelompok dan individu.

h. Integrasi

Menyediakan bagi bangsa, kelompok dan individu kesempatan untuk memperoleh berbagai pesan yang mereka perlukan agar mereka dapat saling kenal dan mengerti dan menghargai kondisi, pandangan dan keinginan orang lain.

### **2.2.9 Unsur – Unsur Komunikasi Interpersonal**

Beberapa unsur dalam komunikasi antarpribadi terdapat unsur penting yang terdapat komponen komunikasi, yang mana unsur itu tidak dapat dipisahkan.

Unsur-unsur tersebut menurut Cangara (2006:23-27) adalah:

- a. Sumber (komunikator), semua peristiwa komunikasi akan melibatkan sumber sebagai pembuat atau pengirim informasi. Sumber sering disebut pengirim, komunikator atau disebut source, sender atau encoder.
- b. Pesan, adalah sesuatu yang disampaikan pengirim kepada penerima pesan dapat disampaikan melalui tatap muka atau melalui media komunikasi.
- c. Media, adalah alat yang digunakan untuk memindahkan pesan dari sumber kepada penerima.
- d. Penerima, adalah pihak yang menjadi sasaran pesan yang dikirim oleh sumber. Penerima adalah elemen penting dalam proses komunikasi, karena dialah yang menjadi sasaran proses komunikasi.

- e. Pengaruh atau efek, adalah perbedaan antara apa yang dipikirkan, dirasakan dan dilakukan oleh penerima sebelum dan sesudah menerima pesan. Pengaruh ini bisa terjadi pada pengetahuan, sikap dan tingkah laku seseorang.
- f. Tanggapan balik adalah pesan yang dikirim kembali oleh penerima kepada pembicara. Dalam Komunikasi Antarpribadi selalu melibatkan umpan balik secara langsung. Sering kali bersifat segera, nyata, dan berkesinambungan. Hubungan yang langsung antar sumber dan penerima dan penerima merupakan bentuk yang unik bagi Komunikasi Antarpribadi (Morissan, 2011: 16).
- g. Lingkungan adalah factor-faktor tertentu yang dapat mempengaruhi jalannya komunikasi yaitu lingkungan fisik, psikologis, social-budaya dan dimensi waktu.

#### **2.2.10 Ciri – Ciri Komunikasi Antarpribadi**

Komunikasi Antarpribadi dalam kehidupan sehari-hari mempunyai hubungan sangat penting untuk menyatukan pendapat, ide, gagasan dan tujuan bersama, sehingga dapat menciptakan hubungan sosial yang diperlukan untuk mencapai tujuan dalam satu kelompok, lembaga maupun organisasi dalam kesepakatan bersama. Komunikasi yang terjalin merupakan bagian dari Komunikasi Antarpribadi dimana terjadi kontak langsung secara tatap muka baik verbal maupun nonverbal.

Dalam komunikasi yang efektif dan interaktif, sebuah lembaga sangat menentukan keberhasilan untuk mencapai tujuan dari hal yang

akan dijadikan tujuan sesuai dengan yang ditetapkan dan hal ini untuk menghindari konflik serta menghindari ketidak-pastian dalam pencapaian tujuan. Komunikasi antara atasan dan bawahan untuk mengevaluasi kinerja sesudah melaksanakan tugas dan mengkilas balik kembali hasil pekerjaan sangat diperlukan oleh pihak yang menyampaikan pesan kepada pihak yang menerima pesan, Sehingga dapat memahami pekerjaan dan tanggungjawab yang dikerjakan, dan tidak berdampak dalam kejenuhan yang melelahkan bagi penerima pesan. Hal ini berdampak kepada terciptanya hubungan yang harmonis antara sesama pihak.

Adapun ciri-ciri komunikasi antarpribadi menurut Joseph A.Devito dalam (Liliweri ,1991: 13) mengatakan bahwa ciri Komunikasi Antarpribadi (Interpersonal) yang efektif sebagai berikut:

a. Keterbukaan (openness)

Kemauan menanggapi dengan senang hati informasi yang diterima di dalam menghadapi hubungan antarpribadi. Kualitas keterbukaan mengacu pada tiga aspek dari komunikasi antarpribadi. Pertama, komunikator antarpribadi yang efektif harus terbuka kepada komunikannya. Ini tidaklah berarti bahwa orang harus dengan segera membukakan semua Riwayat hidupnya. Memang ini mungkin menarik, tetapi biasanya tidak membantu komunikasi. Sebaliknya, harus ada kesediaan untuk membuka diri mengungkapkan informasi yang biasanya disembunyikan, asalkan pengungkapan diri ini patut dan wajar. Aspek kedua mengacu pada kesediaan komunikator untuk bereaksi secara jujur terhadap stimulus yang datang. Orang yang diam, tidak

kritis, dan tidak tanggap pada umumnya merupakan komunikasi yang menjemukan. Bila ingin komunikasi bereaksi terhadap apa yang komunikator ucapkan, komunikator dapat memperlihatkan keterbukaan dengan cara bereaksi secara spontan terhadap orang lain. Aspek ketiga menyangkut kepemilikan perasaan dan pikiran dimana komunikator mengakui bahwa perasaan dan pikiran yang diungkapkannya adalah miliknya dan bertanggungjawab atasnya.

b. Empati (empathy)

Empati adalah kemampuan seseorang untuk mengetahui apa yang sedang dialami orang lain pada suatu saat tertentu, dari sudut pandang orang lain, melalui kaca mata orang lain itu. Berbeda dengan simpati yang artinya adalah merasakan bagi orang lain. Orang yang berempati mampu memahami motivasi dan pengalaman orang lain, perasaan dan sikap mereka, serta harapan dan keinginan mereka untuk masa mendatang sehingga dapat mengkomunikasikan empati, baik secara verbal maupun non-verbal.

c. Dukungan (supportiveness)

Situasi yang terbuka untuk mendukung komunikasi berlangsung efektif. Hubungan antarpribadi yang efektif adalah hubungan dimana terdapat sikap mendukung. Individu memperlihatkan sikap mendukung dengan bersikap deskriptif bukan evaluatif, spontan bukan strategik.

d. Sikap Positif (positiveness)

Seseorang harus memiliki perasaan positif terhadap dirinya, mendorong orang lain lebih aktif berpartisipasi, dan menciptakan situasi komunikasi kondusif untuk interaksi yang efektif.

### **2.2.11 Macam – Macam Komunikasi Antarpribadi**

Terdapat beberapa macam sifat pesan dalam komunikasi yang biasanya dilakukan oleh individu untuk berkomunikasi dengan individu yang lain, yaitu:

#### **a. Komunikasi Verbal**

Menurut Mulyana (2013:260) menjelaskan bahwa simbol atau pesan verbal adalah semua jenis simbol yang menggunakan satu kata atau lebih, hampir semua tutur kata termasuk kedalam kategori pesan verbal disengaja, yaitu usaha-usaha yang dilakukan secara sadar untuk berhubungan dengan orang lain. Dalam bukunya Mulyana (2013:261), bahasa verbal adalah sarana utama untuk menyatukan pikiran, perasaan, dan maksud tertentu seseorang. Bahasa verbal menggunakan kata-kata yang mempresentasikan berbagai aspek realitas individu, dengan kata lain komunikasi verbal lebih menggunakan bahasa dan disampaikan melalui kata-kata. Pada pembicara pasti memiliki makna yang akan disampaikan oleh individu satu kepada individu lainnya yang dapat menumbuhkan sebuah hubungan dari tahap awal ke tahap yang lebih akrab. Menurut Wisnuwardhani dan Mashoedi (2012:49) memaparkan Makna kata komunikasi verbal terkait dengan pemakaian simbol-simbol bahasa berupa kata atau rangkaian kata yang mengandung makna tertentu. Tidak semua dari makna kata berada didalam kata itu sendiri melainkan ada didalam diri individu itu sendiri.

#### b. Komunikasi Non-Verbal

Dalam penjelasan komunikasi non-verbal menurut Wood (2010:124) menjelaskan bahwa dari semua aspek komunikasi yang bukan berupa kata tidak hanya gerakan dan bahasa tubuh, tetapi juga bagaimana mengucapkan kata-kata: perubahan nada suara, berhenti, waran suara, volume dan juga aksen. Beberapa aspek tersebut dapat mempengaruhi makna yang dihasilkan dari komunikasi yang berlangsung. Selain itu komunikasi non-verbal juga mengandung komunikasi verbal yang dilakukan oleh seseorang, karena masyarakat luas berpendapat bahwa komunikasi non-verbal tersebut lebih terpercaya

#### ***2.2.12 Silent treatment***

Salah satu bentuk komunikasi non-verbal di mana seseorang dengan sengaja memutuskan untuk tidak berbicara atau berinteraksi dengan orang lain sebagai bentuk ekspresi ketidakpuasan, marah, atau perasaan negatif lainnya. Ini adalah taktik pasif-agresif yang sering digunakan dalam hubungan personal, baik itu dalam hubungan pasangan, keluarga, atau pertemanan. Ini bisa menjadi bentuk manipulatif dari komunikasi yang dapat memengaruhi dinamika hubungan.

Beberapa aspek yang perlu dipahami tentang *silent treatment* dalam konteks komunikasi adalah:

1. Penyikapan Komunikasi: Pihak yang memberikan *silent treatment* secara aktif menghindari berbicara atau berkomunikasi dengan pihak lain. Mereka bisa mengabaikan pesan, tidak merespon panggilan telepon atau pesan teks, atau bahkan menghindari tatap muka.

2. Dampak Emosional: Perlakuan diam seperti ini dapat menyebabkan perasaan cemas, frustrasi, dan tidak dihargai pada pihak yang menjadi korban. Ini bisa merusak hubungan, merusak kepercayaan, dan memperburuk konflik yang ada.
3. Tujuan dan Motivasi: Orang yang memberikan *silent treatment* mungkin melakukannya dengan tujuan tertentu. Mereka bisa ingin menghukum atau mengendalikan pihak lain, mendapatkan perhatian, atau bahkan memprotes sesuatu tanpa harus berbicara.
4. Komunikasi Tidak Efektif: *Silent treatment* bukanlah cara yang efektif untuk mengatasi masalah atau konflik dalam hubungan. Sebaliknya, hal itu sering memperburuk situasi dengan memperpanjang ketegangan dan membuat komunikasi terhenti.

Untuk mengatasi *silent treatment* dalam hubungan, penting untuk berkomunikasi secara terbuka dan jujur, mengidentifikasi masalah yang mendasarinya, dan mencari solusi bersama. Ini dapat melibatkan mediasi atau konseling jika diperlukan. Juga, penting untuk menghindari penggunaan *silent treatment* sebagai taktik untuk memengaruhi orang lain dalam situasi yang tidak sehat atau merugikan. komunikasi yang sehat dan terbuka adalah kunci dalam menjaga hubungan yang baik dan memecahkan konflik dengan cara yang konstruktif.

### **2.2.13 Komunikasi Media Sosial Interpersonal Secara Elektronik**

Era digital mau tidak mau membuat lebih banyak orang memilih media untuk berkomunikasi antarpribadi karena banyak kemudahan yang ditawarkan media online dari pada hanya berkomunikasi secara langsung secara *face to face* yang berkemungkinan memerlukan biaya lebih, dan waktu yang tidak sedikit.

*Internet Relay Chat (IRC)* adalah suatu bentuk komunikasi di Internet yang diciptakan untuk komunikasi antarpribadi terutama komunikasi kelompok di tempat diskusi yang dinamakan channel (saluran), tetapi juga bisa untuk komunikasi jalur pribadi. IRC muncul sebagai saluran komunikasi pintu belakang yang menarik yang meliput kejadian-kejadian penting. Pada saat alat-alat komunikasi tradisional tak dapat berfungsi dengan baik, IRC dapat menjadi alternatif yang dapat diandalkan. Hubungan yang terjalin dari online memiliki kekurangan. Walaupun menarik menggunakan komunikasi online namun resiko yang timbul dari perilaku yang tidak etis atau yang tidak sehat dapat terjadi berikut ini seperti berikut ini.

1. *Abuse of anonymity* (penyalahgunaan anonimitas/keadaan tanpa nama).

Satu masalah dengan komunikasi internet adalah praktek bertingkah fiktif atau bertindak bukan seperti dirinya sendiri. Sama seperti mengenakan kostum membebaskan beberapa orang untuk berperilaku dengan cara yang berbeda dari perilaku normal mereka, sehingga terlalu mengizinkan beberapa pengguna internet identitas untuk berpura-pura menjadi diri orang lain tidak seperti dirinya sendiri.

2. *Dishonesty* (ketidakjujuran). Masalah kedua adalah lisensi untuk berbohong. tidak hanya orang-orang berbohong tentang identitas mereka, termasuk seks mereka, tetapi mereka juga berbohong tentang karakteristik pribadi seperti umur, warna rambut, pendidikan, dan status perkawinan.
3. *Addiction* (kecanduan). Masalah ketiga yang potensial untuk anak-anak dan orang dewasa adalah kecanduan teknologi.

Pada perkembangannya media elektronik komunikasi antarpribadi mengalami perkembangan yang pesat, muncul media sosial yang lebih kaya fitur dan berbasis obrolan dengan menyediakan ruang obrol pribadi. Namun demikian tetap saja kekurangan media online seperti penulis kemukakan diatas dapat terjadi.

#### **2.2.14 Media Sosial Sebagai Alat Komunikasi Antarpersonal**

Media sosial menciptakan dunia virtual bagi penggunanya, menurut Utari (2011:49) media sosial merupakan media online yang mana para penggunanya dapat berpartisipasi dengan mudah sekaligus berbagi informasi dengan cara menyampaikan pesan kepada orang lain selain menyatakan komentar terhadap pesan yang diterima. Dewasa ini fenomena beralihnya komunikasi *face to face* ke komunikasi virtual melalui media sosial sudah tidak bisa dipungkiri lagi, terlebih hadirnya media sosial berbasis *chatting*.

Namun, kenyataan yang tak terbantahkan bahwa komunikasi antarpribadi dengan menggunakan media sosial tidaklah sekaya komunikasi antarpribadi yang *face to face*. Karena komunikasi ketika menggunakan media sosial akan kehilangan esensi dari komunikasi verbal. Pelaku komunikasi antarpribadi tidak dapat melihat dan mendengar secara langsung sehingga memungkinkan peserta komunikasi tidak

memperoleh makna utuh dari informasi yang disajikan. Media sosial terhubung dengan media online, oleh karena itulah keduanya memiliki karakter yang serupa, menurut Bambang Darmadi (2003:144) ;

- a. Bersifat konfergen, menyatukan media komunikasi dalam bentuk sosial dan elektronik yang didorong oleh teknologi komputer dan diperkuat oleh teknologi jejaring.
- b. Pengiriman yang cepat karena proses sosialisasi
- c. Adanya interaktivitas yang merupakan komunikasi dua arah antara sumber dengan penerima (komunikasi banyak arah, banyak sumber, dan penerima).
- d. Tidak terkait waktu terbit (dapat di up-date setiap waktu dengan meng upload berita).
- e. Ruang elektronik yang disediakan sangat luas dan hampir tak terbatas.
- f. Berpusat pada pembaca (reader centric), sehingga media interaktif memberi peluang bagi setiap pengguna untuk mengambil informasi yang relevan bagi dirinya.

Melihat karakteristik diatas pada dasarnya aktivitas komunikasi antarpribadi menjadi lebih praktis, unsur-unsur efektifitas komunikasi pun tidak terabaikan, seperti potensi besar hadirnya komunikasi yang dua arah bahkan banyak arah, tidak terkait oleh waktu, ruang elektronik dewasa ini tersedia sangat luas dan hampir tak terbatas, dan pesan bisa disampaikan dengan cepat. Dengan demikian komunikasi melalui media sosial memberikan banyak waktu bagi penggunanya untuk berpikir sebelum berkomunikasi.

Tanpa disadari penggunaan media sosial memberikan aturan tersendiri, bahkan beberapa orang berpendapat bahwa dalam banyak situasi hubungan online yang lebih baik daripada hubungan tatap muka atau *face to face*. Sebagai contoh, di study Parks dan Floyd (1996), satu orang berkomentar bahwa hubungan online-nya jauh lebih dalam dan memiliki kualitas yang lebih baik daripada kehidupan nyata persahabatan. Orang lain yang telah aktif dalam jaringan komputer bagi pekerja gereja berkata, “saya tahu beberapa orang ini lebih baik daripada beberapa teman-teman terbaik saya”. Dan berbagai laporan penelitian memberikan contoh bahwa hubungan online dapat berkembang ke hubungan asmara dan perkawinan.

#### **2.2.15 Karakteristik dan Pola Komunikasi Pengguna Media Sosial**

Dalam komunikasi antarpribadi melalui media sosial adakalanya terjadi gejala parasosial. Istilah parasosial sendiri pertama sekali dikenalkan oleh Donald Horton dan Richard Wohl pada tahun 1956, awalnya konsep ini dikemukakan untuk media massa yang berperan membuat publik merasa dekat dengan tokoh tertentu walaupun belum pernah bertemu, namun hal yang sama tidak dirasakan tokoh yang dimaksud publik. Ini juga yang dialami pengguna media sosial mereka cenderung berkomunikasi di media sosial seolah memiliki kedekatan dengan pengguna yang lain padahal pengguna tersebut tidak merasakan hal yang sama.

Fungsi parasosial ini pada akhirnya mendorong pengguna lebih mengeskpose kegiatan sehari-hari karena dalam media sosial terjadi relasi yang cenderung memperhatikan kegiatan. Relasi yang mengandung perhatian ini pada akhirnya membuat pengguna memiliki cukup informasi untuk menilai tingkah laku pengguna yang lain.

Selain parasosial karakteristik dari media sosial adalah penyebaran wabah penyakit anti sosial, media sosial adalah fasilitas praktis yang dapat menggeser proses komunikasi antarpribadi. Dengan dimanja oleh kepraktisan sosial media untuk berkomunikasi, orang-orang menjadi malas bertemu langsung dengan teman atau kerabat. Jika ada sesuatu yang ingin dikabarkan cukup tulis lalu *share* dan teman-teman bisa membacanya. Frekuensi bertemu dan berkomunikasi langsung semakin jarang dengan adanya sosial media ini. Tanpa disadari menurut Karen N Douglas (dalam Elly A Konijin dkk, 2008:215) dapat mengarahkan pengguna media sosial kearah, *flaming, Cyberostracism, Cyberhate, Online harassment*.

#### **2.2.16 Media Sosial Whatsapp**

*Whatsapp* merupakan aplikasi pesan seluler lintas platform yang memungkinkan para penggunanya dalam bertukar pesan dan informasi dengan cepat dan mudah, karena *Whatsapp* menggunakan paket data internet. Pada penggunaan *Whatsapp*, penggunanya dapat melakukan obrolan secara online, berbagi file, musik, lokasi, bertukar foto, video, melakukan sambungan telepon jarak jauh, bahkan panggilan video dan lain sebagainya. Banyak manfaat *Whatsapp* bagi penggunanya, diantaranya adalah sebagai sarana penyampaian pesan dan informasi, melakukan diskusi dengan sesama pengguna media sosial *Whatsapp* dengan waktu yang sangat cepat, mudah, dan ekonomis. Dengan menggunakan *Whatsapp* percakapan yang harusnya dilakukan antar individu tidak lagi harus berhadap-hadapan.

*Whatsapp* bisa digunakan untuk menelpon sesama anggota *Whatsapp* dengan layanan berbasis VoiP (*Voice Internet Protocol*). Kelebihan aplikasi *Whatsapp*

adalah bisa digunakan di perangkat iOS, Android dan *BlackBerry* serta bisa digunakan pada komputer personal. Fitur lainnya adalah, pengguna *Whatsapp* bisa mengetahui apakah pesannya sudah dibaca atau belum. Kekurangan *Whatsapp*: Walaupun pada dasarnya *Whatsapp* berbasis nomor telephon, tetapi pengguna bisa dengan mudah mengirim pesan ke Nomor lainnya, tanpa perlu di *approve* terlebih dahulu.

## **2.3 Kerangka Teoritis**

### **2.3.1 Teori Dialektika Relasional**

Teori dealektika relasional yang dikembangkan oleh Baxter dan Montgomery (Kim and Yun,2007) menggambarkan hidup hubungan sebagai kemajuan dan pergerakan yang konstan. Orang orang yang terlibat di dalam hubungan terus merasakan dorongan dan tarikan dari keinginan keinginan yang bertolak belakang di dalam seluruh bagian hidup berhubungan. Pada dasarnya orang menginginkan kebaikan-kebaikan, paling tidak mengarah kepada perubahan untuk mendapatkan kebaikan, namun dalam hal ini ada konstan yang berlawanan bukan hanya ketika membicarakan dua tujuan yang berlawanan, tetapi akan selalu ada kontradiktif dalam mencapai suatu tujuan. Seperti halnya hubungan antara pelatih dengan atlet tenis meja yang mempunyai keinginan yang bertolak belakang yakni pada saat pelatih ingin supaya atlet terus berprestasi di masa pandemi tetapi selalu ada konflik baik itu karena situasi maupun kondisi mental atlet yang menurun sehingga menimbulkan kontradiktif diantara keduanya. Kemudian apabila terjadi permasalahan yang terjadi pada atlet ketika ingin bertanding di ajang PON maupun

POPNAS akan tetapi terhalang situasi pandemi sehingga atlet tersebut hanya bisa berprestasi di event yang tidak resmi. Leslie Baxter dan Barbara Montgomery (1996) mengemukakan bahwa dalam hidup berhubungan antar sesama makhluk hidup terdapat ketegangan-ketegangan yang mampu mempengaruhi jalannya hubungan itu sendiri, atau yang dapat disebut sebagai dinamika dialektika relasional yang mana dinamika dialektika sendiri mengartikan bahwa adanya ketegangan, ketegangan yang timbul bisa dalam bentuk pertentangan ataupun kontradiksi yang dipicu dari berbagai factor.

West & Turner (2008), menjelaskan bahwa pada dialektika relasional memiliki empat asumsi pokok yang mampu menunjukkan argumen mengenai hidup berhubungan, keempat asumsi yaitu :

1. Hubungan tidak bersifat linear

Dimana pemikiran bahwa hubungan tidak hanya terdiri atas bagian-bagian yang bersifat linear, namun sebaliknya hubungan terdiri dari adanya fluktuasi yang terjadi antara keinginan-keinginan yang kontradiktif.

2. Hidup berhubungan ditandai dengan adanya perubahan

Pada asumsi kedua dari teori ini menjelaskan mengenai pemikiran akan adanya proses atau perubahan, walaupun tidak sepenuhnya membingkai proses sebagai kemajuan yang linear. Pembahasan mengenai perubahan dalam asumsi ini adalah lebih mengenai tingkatan kedekatan dalam suatu hubungan yang mana nantinya akan mempengaruhi perbedaan dalam pengungkapan kebersamaan dan kemandirian.

3. Kontradiksi merupakan fakta fundamental dalam hidup berhubungan

Asumsi ketiga ini menekankan bahwa ketegangan atau kontradiksi yang terjadi dalam dua hal yang berlawanan tidak pernah berhenti menciptakan ketegangan dan juga tidak pernah hilang. Meskipun cara pengelolaan ketegangan yang terjadi pada setiap individu berbeda-beda tetapi tidak menutup kemungkinan hal tersebut tetap terjadi.

4. Komunikasi sangat penting dalam mengelola dan menegosiasikan kontradiksi-kontradiksi dalam hubungan

Sebagaimana menurut Baxter dan Montgomery (dalam West & Turner, 2008) menyebutkan “Dari perspektif dialektika relasi, aktor-aktor sosial memberikan kehidupan melalui praktik komunikasi kepada kontradiksi-kontradiksi yang mengelola hubungan. Adanya realita sosial dari kontradiksi ini diproduksi dan direproduksi melalui tindakan komunikasi dari para aktor sosial”. Dalam pengertian lainnya, komunikasi disini berperan sebagai pemberi solusi dan penyelesaian atas setiap masalah yang terjadi dalam hubungan..

### **2.3.2 Elemen Teori Dialektika Relasional**

Pada teori dialektika relasional ini terdapat empat elemen yang paling mendasar dalam perspektif dialektis, yaitu totalitas, kontradiksi, pergerakan, dan praksis menurut Rawlins (1992), (dalam West & Turner 2008). Penjelasan mengenai elemen-elemen tersebut adalah sebagai berikut:

1. Totalitas (*Totality*) Menyatakan bahwa orang-orang di dalam suatu hubungan saling tergantung. Ini berarti bahwa ketika sesuatu terjadipada salah satu anggota dalam hubungan, maka anggota yang lain juga akan terpengaruh. Totalitas juga berarti bahwa konteks budaya & sosial memengaruhi proses yang terjadi.
2. Kontradiksi (*Contradiction*) Elemen kontradiksi lebih merujuk kepada oposisi mengenai pertentangan dua elemen. Kontradiksi juga dapat diartikan sebagai ciri utama dari pendekatan dialektika. Dialektika sendiri merupakan hasil dari oposisi-oposisi.
3. Pergerakan (*Motion*) Pergerakan atau *Motion* yang dimaksud pada elemen ini adalah merujuk pada sifat yang memiliki proses dari suatu hubungan dan perubahan yang cenderung terjadi pada hubungan seiring dengan berjalannya waktu.
4. Praksis (*Praxis*) Praksis dalam elemen ini adalah, manusia dianggap sebagai pembuat keputusan. Walaupun tidak sepenuhnya mempunyai pilihan bebas pada setiap kesempatan dan adanya pembatasan yang diakibatkan oleh pilihan-pilihan yang telah dibuat sebelumnya, ataupun bahkan diakibatkan oleh pilihan orang lain, dan bisa juga keterbatasan tersebut dikarenakan kondisi budaya dan sosial, namun tetap manusia sebagai individu yang mengambil keputusan atau sebagai pengambil keputusan yang aktif dan sepenuhnya sadar.

Dilihat dari adanya empat dialektika yang telah dijelaskan diatas dapat dijadikan sebagai acuan penelitian mengenai bagaimana relasi antara pengguna *Whatsapp* di media sosial. Dialektika relasional dan pemikiran dialektik menumbuhkan inisiatif keterlibatan yang memberikan perubahan dinamis dan positif dalam proses komunikasi yang efektif (Dumlao and Janke, 2012).

## 2.4 Kerangka Pemikiran

