

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **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 merupakan 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 “*Silent Treatment* Sebagai Penghambat Komunikasi Dalam Media Sosial *Whatsapp*” yang ditulis oleh (Fasya 2024). Tujuan penelitian ini untuk mengetahui dan menganalisis bagaimana *Silent Treatment* menjadi penghambat komunikasi dalam media sosial *whatsapp*. pada studi ini peneliti menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan melakukan wawancara mendalam dengan sepuluh partisipan yang terdiri dari pelaku dan penerima *Silent Treatment*, studi ini mengeksplorasi bagaimana dinamika komunikasi personal dan profesional terpengaruh oleh perilaku ini. Penelitian ini menggunakan teori Dialektika Relasional yang meliputi konsep Totalitas, Kontradiksi, Pergerakan, dan Praksis. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *Silent Treatment* sering kali digunakan sebagai

respons terhadap pesan yang ambigu atau kontradiktif, yang memicu frustrasi dan penghentian komunikasi sementara. Studi ini juga menyoroti peran penting dari konteks sosial dan norma digital dalam membentuk perilaku komunikasi di Whatsapp, termasuk bagaimana *Silent Treatment* diterima dan diinterpretasikan oleh penggunanya. Penelitian ini menegaskan pentingnya pemahaman yang lebih dalam tentang cara komunikasi non-verbal dan ketiadaan komunikasi di media digital, yang bisa sangat berbeda dari interaksi tatap muka.

2. Penelitian terdahulu kedua dengan judul “Bahaya *Silent Treatment* ” yang ditulis oleh (Amalia et al. 2023). Penelitian ini mengkaji perspektif dari channel YouTube yang berjudul “Bahaya *Silent Treatment*”. Pada studi ini peneliti menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan melakukan simak catat karena sumber data yang diperoleh dengan menyimak narasi lisan. Penelitian ini menjelaskan bahaya *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 Treatment* itu sebagai hubungan 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.

3. Penelitian terdahulu ketiga dengan judul “Perilaku Komunikasi *Silent Treatment* Pada Pasangan Suami Istri di Kota Kediri” yang ditulis oleh (RAMADHAN 2024) Tujuan penelitian ini untuk mengetahui fenomena *Silent Treatment* dalam hubungan suami istri dapat menyebabkan keretakan rumah tangga, karena menghambat komunikasi sehat dan konstruktif. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif, dengan fokus pada dampak *Silent Treatment* terhadap pasangan suami istri di Kota Kediri. Data primer dikumpulkan melalui wawancara dengan pasangan yang pernah mengalami *Silent Treatment*, sementara data sekunder berasal dari buku dan jurnal terkait. Penelitian di Kota Kediri tentang perilaku komunikasi *Silent Treatment* pada pasangan suami istri menemukan bahwa *Silent Treatment* sering digunakan untuk menghindari konflik dalam pernikahan. Perilaku ini dipilih karena pasangan ingin menghindari siklus konflik atau takut mengungkapkan emosi yang sebenarnya. Jika pasangan tidak segera atau tidak inisiatif menghilangkan *Silent Treatment*, komunikasi akan terhambat. Oleh karena itu, respon cepat dan tepat dari pasangan sangat penting untuk mengakhiri *Silent Treatment* dan mengembalikan hubungan ke kondisi normal.

Tabel 2. 1

*Review Penelitian Sejenis*

| No | Nama Peneliti                                                 | Judul Penelitian                                                                  | Metode Penelitian, Teori                                                                  | Persamaan Penelitian                                                                 | Perbedaan Penelitian                                                              |
|----|---------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | Fauzan, Rasya (2024)                                          | <i>Silent Treatment</i> Sebagai Penghambat Komunikasi Dalam Media Sosial Whatsapp | Penelitian ini dilakukan dengan metode deskriptif kualitatif, Teori Dialektika Relasional | Persamaan peneliti ini dapat dilihat dari objek penelitian, dan teori yang digunakan | Perbedaan peneliti ini dapat dilihat dari subjek penelitian                       |
| 2  | Amalia, I., Asbari, M., Winata, D. B P., & Rohanah, S. (2023) | Bahaya <i>Silent Treatment</i>                                                    | Penelitian ini dilakukan dengan metode deskriptif kualitatif.                             | Persamaan peneliti ini dapat dilihat dari metode penelitian                          | Perbedaan peneliti ini dapat dilihat dari objek, subjek, dan teori yang digunakan |
| 3  | Ramadhan, Frudence Desta Four Andri (2024)                    | Perilaku Komunikasi <i>Silent Treatment</i> Pada Suami Istri                      | Penelitian Ini dilakukan dengan metode                                                    | Persamaan peneliti ini dapat dilihat dari teori yang                                 | Perbedaan peneliti ini dapat dilihat dari objek,                                  |

|  |  |                |                          |           |                          |
|--|--|----------------|--------------------------|-----------|--------------------------|
|  |  | di Kota Kediri | deskriptif<br>kualitatif | digunakan | subjek yang<br>digunakan |
|--|--|----------------|--------------------------|-----------|--------------------------|

**Sumber : Modifikasi Peneliti, 2025**

## **2.2. Kerangka Konseptual**

### **2.2.1. Komunikasi**

Kata atau istilah komunikasi (*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.

Komunikasi sangat erat kaitannya dengan kehidupan manusia. Manusia sebagai makhluk sosial yang tidak bisa hidup sendiri, membutuhkan komunikasi untuk menjalin hubungan dengan manusia lainnya. Komunikasi dapat diartikan sebagai proses interaksi yang terjadi antara dua orang atau lebih, baik secara verbal maupun non verbal. Jadi komunikasi akan berlangsung baik selama ada kesamaan makna antara komunikator dan komunikan.

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 definisi 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?*” (Yasmin and Priyanata 2024) 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.

#### **2.2.1.1. 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:

- a. 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.

- b. 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.

#### **2.2.1.2. 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 definisinya menjadi berbeda. Gangguan semantik tersaring ke dalam pesan melalui penggunaan bahasa.

## 2. Kepentingan

Kepentingan akan membuat seseorang selektif dalam menanggapi menghayati 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).

### 2.2.1.3. 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 bersosialisasi 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:

- Proses Pengembangan Mental (*Development of Mental Process*)
  - Penyesuaian dengan Lingkungan (*Adjusment of Environment*)
  - Manipulir Lingkungan (*Manipulation of Environment*)
- (2009 : 138)

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.

#### **2.2.1.4. Konteks Komunikasi**

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

- a. Aspek bersifat fisik seperti cuaca, bentuk ruangan, warna pada suatu barang, penataan tempat duduk, jumlah peserta komunikasi, dan alat yang tersedia untuk menyampaikan pesan.
- b. Aspek psikologis, seperti sikap, prasangka, dan emosi para peserta komunikasi
- c. Aspek sosial, seperti norma kelompok, nilai sosial, dan karakteristik budaya.
- d. 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.

### **2.2.2. Komunikasi Interpersonal**

Komunikasi Interpersonal merupakan proses komunikasi yang berlangsung antara dua orang atau lebih secara bertatap muka dimana pengirim dapat menyampaikan pesan secara langsung dan penerima pesan dapat menerima dan menanggapi secara langsung (Anggraini et al. 2022)

Ciri – ciri komunikasi *dyadic* adalah pihak – pihak yang berkomunikasi berada dalam jarak yang dekat; pihak – pihak yang berkomunikasi mengirim dan menerima pesan secara langsung dan simultan. Komunikasi interpersonal adalah jalinan proses penyampaian suatu informasi, ide dan perasaan kepada orang lain secara verbal ataupun non verbal agar memperoleh kebermanaknaan sehingga orang lain memahami atau berubah sikap, perasaan dan perilakunya yang terjadi dalam sebuah masyarakat (Deddy Mulyana, 2005:65).

Komunikasi interpersonal adalah kegiatan komunikasi yang diarahkan pada pencapaian suatu situasi integrasi sosial. Komunikasi interpersonal juga merupakan suatu proses pengaruh mempengaruhi mencapai keterkaitan sosial yang dicitacitakan antar individu yang ada di masyarakat. Komunikasi interpersonal setidaknya mengisyaratkan bahwa komunikasi itu penting untuk membangun konsep diri kita, aktualisasi diri, kelangsungan hidup, memperoleh kebahagiaan, terhindar dari tekanan dan ketegangan (lewat komunikasi yang bersifat menghibur) dan mempunyai hubungan dengan orang lain.

#### **2.2.2.1. 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. Mengetahui 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.

#### **2.2.2.2. Fungsi Komunikasi Interpersonal**

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

1. Informasi pengumpulan, penyimpanan, pemrosesan, penyebaran berita, data, gambar, fakta dan pesan opini dan komentar yang

dibutuhkan agar dapat dimengerti.

2. Sosialisai (pemasyarakatan) Penyediaan sumber ilmu pengetahuan yang memungkinkan orang bersikap dan bertindak sebagai masyarakat yang efektif.
3. Motivasi Mendorong orang menentukan pilihannya dan keinginannya, mendorong kegiatan individu dan kelompok berdasarakan tujuan Bersama yang akan dikejar.
4. Perdebatan dan diskusi Menyediakan dan saling menukar fakta yang diperlukan untuk memungkinkan persetujuan atau menyelesaikan perbedaan pendapat mengenai masalah publik.
5. Pendidikan Pengalihan Ilmu Pengetahuan sehingga mendorong pengembangan intelektual.
6. Memajukan kebudayaan Penyebaran hasil kebudayaan dan seni dengan maksud melestarikan warisan masa lalu.
7. Hiburan Penyebarluasan sinyal, simbol, suara dan image dari drama, tari, kesenian dan lain-lain untuk rekreasi, kesenangan kelompok dan individu.
8. 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.

### 2.2.2.3. 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 disebutm 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 komunkasi.
- 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 yang langsung antar sumber dan penerima dan penerima merupakan bentuk yang unik bagi Komunikasi

Antarpribadi.

- g. Lingkungan adalah factor-faktor tertentu yang dapat mempengaruhi jalannya komunikasi yaitu lingkungan fisik, psikologis, social-budaya dan dimensi waktu.

#### **2.2.2.4. Ciri – Ciri Komunikasi Interpersonal**

Komunikasi interpersonal dalam kehidupan sehari-hari memiliki peran yang sangat penting untuk menyatukan pandangan, ide, gagasan, dan tujuan bersama, sehingga dapat membentuk hubungan sosial yang dibutuhkan untuk mencapai tujuan dalam kelompok, lembaga, atau organisasi melalui kesepakatan bersama. Komunikasi yang terjadi merupakan bagian dari komunikasi antarpribadi, yang melibatkan interaksi langsung secara tatap muka, baik secara verbal maupun nonverbal.

Dalam komunikasi yang efektif dan interaktif, keberhasilan suatu lembaga dalam mencapai tujuannya sangat bergantung pada hal tersebut, karena komunikasi yang baik dapat menghindari konflik dan ketidakpastian dalam pencapaian tujuan. Komunikasi antara atasan dan bawahan untuk mengevaluasi kinerja setelah melaksanakan tugas serta meninjau kembali hasil pekerjaan sangat diperlukan. Hal ini memungkinkan pihak yang menyampaikan pesan untuk memastikan bahwa penerima pesan memahami pekerjaan dan tanggung jawabnya, serta menghindari kejenuhan yang melelahkan bagi penerima pesan. Akhirnya, hal ini berkontribusi pada terciptanya hubungan yang harmonis antara semua pihak yang terlibat.

Adapun ciri-ciri komunikasi interpersonal menurut Joseph A.Devito

dalam (Liliweri ,1991: 13) mengatakan bahwa ciri Komunikasi Interpersonal yang efektif sebagai berikut:

1) 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 komunikan yang menjemukan. Bila ingin komunikan 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.

## 2) Empati (*empathy*)

Empati adalah kemampuan seseorang untuk mengetahui apa yang sedang dialami orang lain pada suatu saat tertentu, dari sudut pandang orang lain, melalui kacamata 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.

## 3) 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.

## 4) 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.

### 2.2.2.5. Macam – Macam Komunikasi Interpersonal

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 nonverbal juga mengandung komunikasi verbal yang dilakukan oleh seseorang, karena masyarakat luas berpendapat bahwa komunikasi non-verbal tersebut lebih terpercaya.

### **2.2.3. Aplikasi Whatsapp**

WhatsApp adalah aplikasi berbasis internet yang merupakan salah satu hasil dari perkembangan teknologi informasi yang paling populer. Aplikasi ini memiliki potensi besar untuk digunakan sebagai media komunikasi karena memudahkan penggunanya dalam berinteraksi tanpa perlu mengeluarkan biaya tinggi, karena WhatsApp menggunakan data internet, bukan pulsa (Pranajaya 2018). Menurut (Rahartri 2019) WhatsApp adalah aplikasi yang memungkinkan penggunanya untuk mengirim pesan secara instan dan berbagi gambar, video, foto, serta pesan suara, yang juga dapat digunakan untuk berbagi informasi dan berdiskusi. Larasati menyimpulkan bahwa penggunaan WhatsApp sebagai media diskusi pembelajaran tergolong efektif.

Pemanfaatan WhatsApp sangat efektif berkat fitur-fitur yang dimilikinya, jika dibandingkan dengan aplikasi pesan instan lainnya. Kecepatan pengiriman pesan tanpa penundaan, kemampuan beroperasi meskipun dalam kondisi sinyal lemah, serta kapasitas besar untuk mengirim teks, suara, foto, dan video tanpa gangguan iklan menjadikan WhatsApp

sebagai alternatif media informasi yang sangat baik untuk meningkatkan kinerja (Andi Miladiyah, 2017). Jumi atmoko (2016) juga menyatakan bahwa *WhatsApp Messenger* dapat menyesuaikan dengan budaya sosial penggunanya, termasuk etika dalam berkomunikasi, tanpa mengurangi kuantitas, kualitas, dan modernitas cara berkomunikasi. *WhatsApp Messenger* adalah aplikasi yang mampu mengakomodasi perkembangan zaman, manfaat, dan keadaban dalam berkomunikasi.

**Gambar 2. 1 Logo Aplikasi Whatsapp**



**Logo Aplikasi Whatsapp**

Whatsapp juga dapat digunakan untuk bertukar informasi dan penyebaran informasi. WhatsApp bisa mengirim dan menerima tidak dalam bentuk teks saja melainkan juga bisa dalam bentuk gambar, video, audio, berkas-berkas kantor atau yang lainnya dalam jumlah tidak terbatas (Winarso, 2015).

Aplikasi ini juga menawarkan kemampuan untuk melakukan panggilan yang sederhana, aman, dan reliabel, yang tersedia untuk telepon di seluruh dunia. Banyaknya kemudahan yang tersedia menjadikan aplikasi ini sangat digemari

dan terkenal. WhatsApp menyediakan keuntungan atau kemudahan dalam berkomunikasi seperti biaya murah dan mempermudah kehidupan. Oleh karena itulah WhatsApp merupakan aplikasi chat yang bisa menjadi media komunikasi yang efektif dan bermanfaat bagi penggunanya (Winarso, 2015).

Umumnya para pengguna WA menyebutkan alasan tentang memilih aplikasi ini adalah karena tersedianya berbagai kemudahan yang ada di dalamnya disamping tidak mengeluarkan biaya alias gratis. Namun demikian dibalik berbagai kemudahan yang ada ternyata bukan hanya efek positif yang diperoleh dari aplikasi ini. Jika penggunaannya tidak terkendali dan terawasi maka bisa menimbulkan berbagai hal yang negatif yang pada akhirnya seringkali dapat mengurangi kualitas hidup (Pranajaya & Hendra Wicaksono, 2017).

#### **2.2.3.1. Kelebihan dan Kekurangan Whatsapp**

Aplikasi pada smartphone tentu saja memiliki kelebihan dan kekurangan. Kelebihan dan kekurangan pada WhatsApp diantaranya yaitu (Rusni 2017).

##### **Kelebihan :**

- a. Tidak memerlukan uang untuk memasang aplikasi WhatsApp di telepon pintar dan biaya percuma.
- b. Bisa mengirimkan pesan, gambar, video, audio, dan pesan suara dengan mudah.
- c. Bisa berkomunikasi lebih dari 50 orang dalam ruangan group.
- d. Kenalan yang mempunyai WhatsApp akan langsung muncul di daftar kontak tanpa perlu ditambah sebagai kenalan dan

menunggu persetujuan, seperti di media sosial lainnya.

- e. Penggunaan data yang kecil dibanding aplikasi-aplikasi yang lain.

### **Kekurangan:**

Selain memberikan kelebihan, WhatsApp juga memiliki kekurangan, menurut Yensi (2020:70) dalam (Lestari 2021) menyatakan bahwa kekurangan dari WhatsApp yaitu:

- a. Keberadaan lokasi yang berbeda akan membawa pengaruh yang berbeda juga dengan kekuatan sinyal.
- b. Banyaknya chat yang masuk di WhatsApp Group akan mengakibatkan penuh memori Hp sehingga koneksi internet terhambat.
- c. Chat yang menumpuk akan sulit di akses karena harus menscroll ke atas agar bisa mengikuti jalannya diskusi.

Dari pendapat di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa keberadaan WhatsApp sangat membantu seseorang untuk berkomunikasi satu sama lain dan tidak memerlukan biaya yang cukup banyak, serta mampu digunakan untuk jumlah 18 yang banyak dalam sebuah fitur Whatsap Group. Walaupun WhatsApp memiliki kekurangan tapi keberadaan aplikasi WhatsApp tetap menjadi aplikasi yang paling banyak digunakan orang karena dianggap yang paling mudah.

### **2.2.4. *Silent Treatment***

#### **2.2.4.1. Definisi *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.

#### 2.2.4.2. Ciri – Ciri *Silent Treatment*

Menurut Iswan Saputro, M.Psi., Psikolog, *Silent Treatment* adalah pola komunikasi pasif-agresif yang biasanya dilakukan oleh seseorang yang merasa kurang percaya diri dalam menyelesaikan konflik, tidak terbiasa menghadapi tanggung jawab berat, atau takut menghadapi kenyataan, sehingga mereka lebih memilih untuk menghindar. Berikut adalah beberapa ciri-ciri *Silent Treatment* yang perlu diketahui:

1. Diam Total

Orang yang melakukan *Silent Treatment* biasanya akan berhenti berbicara sama sekali dan memberikan respons yang sangat minim terhadap pasangannya. Bahkan, mereka mungkin juga akan menghindari kontak mata.

2. Menghindari Komunikasi

Menghindari komunikasi menjadi salah satu ciri utama dari *Silent Treatment*. Pelaku sering kali tidak membalas pesan, tidak menjawab telepon, atau bahkan memblokir kontak pasangan tanpa memberikan penjelasan apa pun.

3. Ketidakpedulian

Selain berhenti berbicara, pelaku *Silent Treatment* sering menunjukkan sikap acuh tak acuh, seolah-olah tidak peduli dengan perasaan dan kebutuhan pasangannya.

4. Isolasi Diri

Orang yang melakukan *Silent Treatment* seringkali menarik diri dari interaksi sosial dan mengisolasi diri. Mereka mungkin menganggap bahwa menghindari kontak dengan pasangan adalah cara untuk menghukum atau memberi pelajaran.

#### 5. Penolakan Fisik

*Silent Treatment* juga bisa disertai dengan penolakan fisik, seperti tidur terpisah atau menghindari kontak fisik. Tindakan ini hanya akan memperburuk ketegangan dalam hubungan.

#### 6. Manipulasi Emosional

*Silent Treatment* sering kali digunakan sebagai bentuk manipulasi emosional, di mana pelaku mencoba membuat pasangannya merasa bersalah atau bertanggung jawab atas masalah yang ada.

### 2.2.4.3. Dampak *Silent Treatment*

Perilaku *Silent Treatment* dapat memberikan dampak negatif yang cukup signifikan baik bagi pelaku maupun korban, seperti yang dijelaskan oleh Psikolog Iswan Saputro. Dampak tersebut bisa merusak hubungan secara emosional dan psikologis. Berikut adalah beberapa dampak *Silent Treatment* yang dialami oleh masing-masing pihak:

#### A. Dampak Pelaku Pada *Silent Treatment*

##### 1) Sulit Mengekspresikan Emosi

Pelaku sering merasa kesulitan untuk mengekspresikan perasaan dan emosinya, yang membuat mereka cenderung memilih untuk menghindari konflik melalui *Silent Treatment*.

## 2) Merasa Tidak di Pahami

Pelaku sering kali merasa marah atau frustrasi, berharap pasangannya bisa memahami perasaannya tanpa harus berbicara atau menjelaskan lebih lanjut.

## 3) Kesulitan Dalam Menjalani Hubungan

Pelaku dapat dianggap egois, sombong, dan kurang dewasa karena tidak mampu mengelola komunikasi dengan baik. Hal ini bisa menyulitkan mereka dalam membangun hubungan yang serius atau mempertahankan komitmen jangka panjang.

### B. Dampak Korban Pada *Silent Treatment*

#### 1) Rasa Bersalah Berkepanjangan

Korban sering merasa bingung dan menyalahkan diri sendiri karena tidak diberikan penjelasan tentang penyebab *Silent Treatment*. Mereka cenderung merasa bertanggung jawab atas masalah yang ada.

#### 2) Perasaan Sedih

Secara psikologis, korban merasa sedih karena tidak mengetahui apa yang sebenarnya terjadi, sementara mereka mendapatkan perlakuan yang tidak menyenangkan dari pasangannya.

#### 3) Komunikasi Yang Tidak Sehat

*Silent Treatment* menghambat komunikasi yang sehat dan terbuka antara pasangan. Hal ini dapat menciptakan dinamika hubungan yang tidak sehat dan berisiko menyebabkan *toxic*

*relationship.*

4) Kecemasan dan Setres

Efek dari *Silent Treatment* dapat meningkatkan tingkat kecemasan dan stres pada korban, yang merasa cemas tentang hubungan dan tentang perasaan pasangannya.

5) Meragukan Diri Sendiri

Korban bisa meragukan harga dirinya dan mengalami krisis kepercayaan diri, merasa tidak dihargai oleh pasangannya atau disayangi oleh pasangannya.

6) Rusaknya Kepercayaan

Jika *Silent Treatment* digunakan dengan manipulasi emosional, hal ini dapat merusak kepercayaan dalam hubungan, membuat pasangan merasa tidak aman dan tidak dihormati.

C. Dampak *Silent Treatment* Pada Kesehatan Mental

Dalam jangka panjang, perilaku *Silent Treatment* dapat menyebabkan masalah kesehatan mental, seperti depresi, kecemasan, atau perasaan tidak berharga. Setiap hubungan dan individu memiliki dinamika yang unik, sehingga dampak dari *Silent Treatment* bisa bervariasi, tergantung pada bagaimana pasangan menangani konflik, dukungan sosial yang tersedia, dan sumber daya yang dimiliki untuk mengatasi masalah tersebut.

Sikap *Silent Treatment* yang dilakukan oleh seseorang memiliki tujuan yang beragam. Terkadang, ini digunakan sebagai

tanda kemarahan, tetapi dalam beberapa kasus juga dimanfaatkan untuk memanipulasi pasangan. Selain itu, ada kalanya orang menggunakan *Silent Treatment* untuk mengakhiri hubungan yang mereka rasa sudah tidak bisa dipertahankan. Beberapa orang merasa kesulitan untuk mengungkapkan keinginan untuk mengakhiri hubungan secara langsung, sehingga mereka memilih menggunakan *Silent Treatment* sebagai cara untuk menjauh.

Dampak dari *Silent Treatment* tidak boleh dianggap remeh. Sebagaimana yang telah dijelaskan sebelumnya, perilaku ini termasuk dalam kategori *emotional abuse* non-verbal. Bagi korban, dampaknya sangat menyakitkan, karena mereka merasa diabaikan dan ditolak. Bahkan, beberapa orang melaporkan merasakan sakit fisik, seperti nyeri kepala atau ketegangan tubuh, akibat perlakuan ini yang terus-menerus dialami. Namun, dampak ini juga dirasakan oleh pelaku *Silent Treatment*. Salah satu dampak bagi pelaku adalah perasaan bersalah yang terus menghantui mereka atas perlakuan yang mereka lakukan terhadap orang lain.

Penting untuk diingat bahwa komunikasi yang terbuka, jujur, dan saling menghormati adalah kunci untuk menjaga hubungan yang sehat. Jika terjadi ketegangan atau masalah, lebih baik mencoba berbicara dan mencari solusi bersama daripada memilih *Silent Treatment*. Bagi korban, penting untuk mengungkapkan perasaan mereka kepada pasangan mengenai

dampak yang mereka rasakan dan mencari cara untuk menyelesaikan masalah tersebut. Jika kesulitan dalam berkomunikasi, terapis atau konselor pernikahan bisa membantu pasangan yang mengalami masalah semacam ini. Jika perilaku *Silent Treatment* terus berlanjut dan merusak hubungan, sangat penting untuk mempertimbangkan langkah-langkah lebih serius untuk melindungi diri dan kesejahteraan emosional.

*Silent Treatment* dapat menghalangi terjalinnya komunikasi yang sehat antara pasangan, yang menyebabkan ketidakpahaman, kesalahpahaman, dan timbulnya perasaan negatif. Ketika salah satu pasangan memutuskan untuk melakukan *Silent Treatment*, hal ini justru akan memperburuk konflik alih-alih menyelesaikannya. Pasangan yang diabaikan cenderung merasa terluka, marah, atau frustrasi, yang hanya akan memperburuk situasi dan memperpanjang ketegangan dalam hubungan. Dampak-dampak tersebut menunjukkan betapa pentingnya komunikasi yang sehat dalam hubungan, dan bagaimana perilaku seperti *Silent Treatment* dapat merusak hubungan secara emosional.

#### **2.2.4.4. Faktor Penyebab *Silent Treatment***

Perilaku *Silent Treatment* dalam hubungan pasangan sering kali dipengaruhi oleh berbagai faktor, baik yang bersifat internal maupun eksternal. Sering kali, pasangan memilih *Silent Treatment* sebagai cara untuk menghindari konfrontasi atau karena ketidakmampuan untuk mengungkapkan perasaan

mereka secara langsung. Dalam beberapa kasus, perilaku ini juga bisa digunakan untuk mengendalikan atau memanipulasi pasangan. Pemahaman terhadap faktor-faktor penyebab *Silent Treatment* ini sangat penting agar pasangan dapat mengidentifikasi akar masalahnya dan mencari solusi yang lebih sehat dan efektif dalam berkomunikasi.

1) Komunikasi yang Buruk

Salah satu penyebab utama *Silent Treatment* adalah komunikasi yang buruk atau tidak efektif antara pasangan. Ketidakmampuan untuk mengungkapkan perasaan atau kebutuhan secara jelas dapat mendorong salah satu pasangan untuk memilih diam daripada berbicara.

2) Kekuasaan dan Kontrol

*Silent Treatment* dapat digunakan sebagai bentuk kekuasaan atau kontrol dalam hubungan. Salah satu pasangan mungkin menggunakannya untuk memanipulasi atau mengendalikan pasangan lainnya.

3) Konflik yang Belum di Selesaikan

Ketidaksepakatan atau konflik yang belum diselesaikan sering menjadi pemicu *Silent Treatment*. Salah satu pasangan mungkin memilih untuk menghindari konfrontasi langsung dengan memilih diam.

4) Ketidakpuasan Emosional

Ketidakpuasan emosional atau kekecewaan dalam hubungan juga dapat menyebabkan salah satu pasangan memilih *Silent Treatment* sebagai cara untuk menyampaikan perasaan negatif mereka tanpa harus menghadapi konflik langsung.

5) Kurangnya Keterampilan Emosi

Kurangnya keterampilan dalam komunikasi yang efektif, terutama dalam mengelola konflik atau perbedaan pendapat, bisa membuat salah satu pasangan merasa kesulitan mengungkapkan diri mereka dengan cara yang sehat dan produktif, yang akhirnya mendorong mereka untuk memilih *Silent Treatment*.

#### 2.2.4.5. Cara Mengatasi *Silent Treatment*

Pada banyak kasus, menggunakan *Silent Treatment* untuk menyelesaikan konflik bukanlah cara terbaik. Baik pria maupun wanita sering kali memiliki kecenderungan yang sama untuk melakukan hal ini. Untuk menghindari dampak negatif dari perilaku ini, komunikasi yang jelas dan terbuka sangat penting agar hubungan tetap sehat. Menghadapi *Silent Treatment* membutuhkan kesabaran ekstra dan, terkadang, menurunkan ego untuk mencegah dampak buruk lebih lanjut. Ada beberapa cara yang dapat dilakukan untuk mengatasi *Silent Treatment* dalam hubungan:

1) Lakukan Pendekatan dengan Baik

Cobalah untuk mendekati pasangan dengan cara yang lembut dan penuh perhatian. Tanyakan dengan baik mengapa dia tidak merespons dan jelaskan bahwa kamu ingin memahami alasannya. Jika pasangan masih

mengabaikanmu, beri dia waktu untuk menenangkan diri. Setelah itu, atur waktu yang tepat untuk mendiskusikan masalah yang ada.

2) Ungkapkan Perasaan Secara Jujur

Sampaikan perasaanmu dengan jujur mengenai dampak *Silent Treatment* terhadap dirimu. Jelaskan bahwa cara ini bukanlah solusi yang baik untuk menyelesaikan masalah dan justru membuatmu merasa frustrasi, kesepian, dan terluka.

3) Bersikap Tenang

Meskipun *Silent Treatment* bisa memicu emosi dan rasa marah, penting untuk tetap tenang. Hindari terjebak dalam emosi yang bisa memperburuk situasi. Meskipun masalah yang terjadi bukan sepenuhnya salahmu, cobalah mengalah dan turunkan ego. Minta maaf dengan tulus dan beri tahu pasangan bahwa kamu tidak akan mengulangnya. Namun, jika perilaku ini sering terjadi dan merendahkan harga dirimu, pertimbangkan kembali apakah hubungan ini layak dipertahankan.

4) Fokus pada Diri Sendiri

Selain mencoba meredakan sikap dingin pasangan, penting juga untuk fokus pada dirimu sendiri. Luangkan waktu untuk melakukan hal-hal yang positif, seperti hobi, olahraga, atau bersosialisasi dengan keluarga dan teman-teman agar tetap merasa nyaman dan tenang.

5) Hindari Asumsi Berlebihan

Jangan terburu-buru membuat asumsi tentang alasan pasangan

mendiamkanmu. Menganggap bahwa kamu tahu penyebabnya hanya akan memperburuk situasi dan menciptakan kesalahpahaman. Asumsi berlebihan justru bisa memperpanjang keheningan dan menambah ketegangan.

6) Jelaskan Keinginan untuk Berkomunikasi

Diam bukan selalu solusi. Mendiamkan pasangan dalam waktu lama tanpa mengetahui alasan yang jelas bisa merusak hubungan. Setelah memberi pasangan waktu untuk diri sendiri, jelaskan dengan baik niatmu untuk berbicara dan menyelesaikan masalah bersama.

7) Dengarkan dengan Baik dan Jangan Banyak Bicara

Komunikasi yang efektif membutuhkan kemampuan mendengarkan dengan baik, bukan hanya berbicara. Cobalah untuk mendengarkan pasangan dengan penuh perhatian tanpa menginterupsi hingga dia selesai berbicara. Ini akan membangun keterampilan komunikasi yang lebih sehat dalam hubungan.

8) Hindari Dendam

Menghadapi pasangan yang melakukan *Silent Treatment* dapat menimbulkan banyak emosi negatif. Meskipun sulit, cobalah untuk tidak memendam rasa dendam. Tunjukkan bagaimana mengatasi masalah hubungan dengan komunikasi terbuka yang lebih efektif dan tidak merusak.

9) Jangan Menyerah

Rasa puas diri dapat merusak hubungan. Jika kamu merasa jenuh

dengan kesunyian dalam hubungan dan perasaan kesepian, carilah dukungan dari keluarga atau teman untuk memberi semangat. Jangan mudah menyerah untuk membuka komunikasi dengan pasangan, karena hal ini sangat penting untuk kelangsungan hubunganmu.

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.

## **2.3. Kerangka Teori**

### **2.3.1. Teori Komunikasi Interpersonal**

Komunikasi interpersonal atau biasa yang disebut dengan komunikasi antar pribadi merupakan komunikasi yang dilakukan oleh satu individu dengan individu lain dengan tujuan untuk mengkomunikasikan perasaan, emosi, gagasan, dan juga informasi yang dilakukan secara tatap muka. Komunikasi interpersonal terbagi menjadi dua bentuk yaitu secara verbal (komunikasi yang menggunakan kata – kata) dan non-verbal (komunikasi yang tidak menggunakan kata – kata, seperti bahasa tubuh). Maka dari itu, Komunikasi Interpersonal tidak hanya sekedar kata – kata yang dikeluarkan tetapi juga bagaimana bahasa tubuh dan ekspresi wajah yang diberikan.

Menurut Joseph A. De Vito (Liliweri, 2015: 26) Komunikasi Interpersoal adalah proses pengiriman dan penerimaan pesan secara verbal maupun non-verbal antara dua orang atau lebih, dengan umpan balik (*feedback*) secara langsung. Dalam buku tersebut, De Vito juga mengatakan bahwa Komunikasi Interpersonal merupakan komunikasi yang menghubungkan antar individu yang meliputi seluruh kehidupan manusia sehingga Komunikasi Interpersonal terjadi karena adanya interaksi antar manusia.

### **2.3.2. Elemen Teori Komunikasi Interpersonal**

Pada teori komunikasi interpersonal terdapat lima elemen yang paling mendasar, yaitu keterbukaan, empati, sikap positif, sikap mendukung, dan kesetaraan menurut (De Vito, 2018). Penjelasan mengenai elemen – elemen tersebut adalah sebagai berikut :

#### **1) Keterbukaan**

Keterbukaan merujuk pada kemauan individu untuk membagikan informasi, perasaan dan pengalaman pribadi secara jujur dan langsung. Dalam komunikasi melalui whatsapp, keterbukaan menjadi dasar untuk menghindari prasangka dan membangun pemahaman yang utuh antara pihak yang berkomunikasi. Ketika keterbukaan tidak terwujud, potensi terjadinya *Silent Treatment* menjadi lebih besar.

#### **2) Empati**

Empati adalah kemampuan untuk merasakan dan memahami perasaan orang lain seolah – olah berada dalam posisi mereka. Dalam komunikasi, empati tercermin dari cara seseorang merespons pesan dengan penuh perhatian,

tanpa mengabaikan konteks emosional. Ketidakhadiran empati dapat memicu jarak emosional yang memengaruhi kestabilan hubungan dan mendorong terjadinya diam sebagai bentuk penarikan diri.

### 3) Sikap Positif

Sikap positif merujuk pada kecenderungan untuk berpikir terbuka, menghindari prasangka buruk, dan memberi respons yang membangun dalam interaksi. Dalam komunikasi via whatsapp, sikap positif sangat dibutuhkan agar pesan diterima tanpa distorsi makna.

### 4) Sikap Mendukung

Sikap mendukung merupakan bentuk dukungan emosional yang ditunjukkan melalui respons yang menunjukkan perhatian, penghargaan, dan kepedulian. Dalam komunikasi digital, hal ini dapat diwujudkan dengan mendengarkan secara aktif, merespons dengan empati, dan hadir saat dibutuhkan. Ketika sikap mendukung tidak dirasakan oleh lawan bicara, seseorang bisa merasa diabaikan, lalu memilih diam sebagai bentuk perlindungan diri.

### 5) Kesetaraan

Kesetaraan berarti tidak adanya dominasi atau ketimpangan dalam komunikasi. Setiap individu memiliki hak yang sama untuk didengar, dipahami, dan dihargai. Dalam relasi komunikasi mahasiswa di WhatsApp, kesetaraan penting agar tidak ada pihak yang merasa direndahkan atau disepelekan, yang dapat memicu konflik pasif seperti *Silent Treatment*.

#### 2.4. Kerangka Pemikiran

