

BAB II

KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN HIPOTESIS

2.1. Kajian Pustaka

2.1.1. Review Penelitian Sejenis

Penelitian terdahulu merupakan usaha untuk membuktikan bahwa penelitian yang akan di lakukan benar-benar asli, valid, dan orisil tanpa adanya unsur plagiaris. Adanya penelitian terdahulu dapat membantu pembaca mengetahui tidak adanya unsur plagiarisasi. Dapat juga meningkatkan kualitas penelitian dengan mengembangkan tujuan penelitian. Menurut Randi dalam bukunya (Randi 2018), Penelitian terdahulu dapat menjadi salah satu acuan peneliti dalam melakukan penelitian, sehingga peneliti dapat memperkaya teori yang digunakan dalam mengkaji penelitian yang dilakukan.

1. Penelitian dengan judul “HUBUNGAN *SELF-DISCLOSURE* DENGAN KOMUNIKASI INTERPERSONAL PADA MAHASISWA FPK TAHUN PERTAMA UNIVERSITAS NEGERI PADANG” yang dilakukan oleh Farid Melvino & Rinaldi Rinaldi pada tahun 2025 bertujuan untuk mengetahui hubungan antara *self-disclosure* dan komunikasi interpersonal pada mahasiswa tahun petama Fakultas Psikologi dan Kesehatan Universitas Negeri Padang. Objek dari penelitian ini Adalah mahasiswa dengan sampel 505 mahasiwa Universitas Negeri Padang yang diperoleh melalui Teknik total sampling. Landasan teori yang digunakan pada penelitian ini bertumpu pada dua teori, yang pertama adalah teori *self-disclosure* yang merujuk pada pemikiran Leung (2002) yang dimana memahami *self-disclosure* sebagai proses pengungkapan informasi pribadi, pesan, dan pemikiran kepada orang lain untuk membangun kedekatan dan hubungan sosial yang bermakna. Sedangkan teori ke dua adalah teori komunikasi interpersonal yang dikemukakan oleh Joseph A. DeVito (2011).

Komunikasi interpersonal didefinisikan sebagai proses pertukaran pesan dua arah antara individu yang memungkinkan adanya umpan balik langsung dan saling memengaruhi. Hasil dari penelitian ini menunjukkan adanya hubungan positif dan signifikan antara *self-disclosure* dan komunikasi interpersonal. Semakin tinggi tingkat *self-disclosure* mahasiswa, semakin baik pula kemampuan komunikasi interpersonal yang dimiliki. Sebaliknya, rendahnya tingkat *self-disclosure* mahasiswa berkorelasi dengan lemahnya kemampuan komunikasi interpersonal. Temuan ini menegaskan bahwa keterbukaan diri merupakan faktor penting dalam membangun komunikasi yang efektif, khususnya pada fase awal adaptasi kehidupan kampus.

2. Penelitian dengan judul “HUBUNGAN ANTARA *INTIMATE FRIENDSHIP* DENGAN *SELF-DISCLOSURE* PADA MAHASISWA PENGGUNA WHATSAPP” yang dilakukan oleh Muhammad Nabil Rizal dan Gumi Langerya Rizal pada tahun 2021 ini bertujuan untuk mendeskripsikan *self-disclosure* dan *intimate friendship* serta untuk mengetahui hubungan antara *intimate friendship* dengan *self-disclosure* pada mahasiswa pengguna WhatsApp. Objek dari penelitian ini adalah mahasiswa pengguna WhatsApp di Sumatera Barat dengan sample 111 mahasiswa. Dalam penelitian ini landasan teori yang digunakan dalam teori ini adalah teori *self-disclosure* yang dimana bagaimana individu mengungkapkan informasi pribadi kepada orang lain seperti apa yang diungkapkan Wheelless & Grotz (1976) dan DeVito (2011). Selanjutnya teori yang digunakan adalah teori *intimate friendship* yang menurut Sharabany (1994) *intimate friendship* dipahami sebagai hubungan dekat yang ditandai dengan kepercayaan, kelekatan, keterbukaan, eksklusivitas dan saling berbagi pengalaman. Berdasarkan analisis data, diperoleh hubungan antara *intimate friendship* dengan *self-disclosure* pada mahasiswa pengguna WhatsApp. Nilai R Square penelitian ini sebesar 0.505 yang berarti dimensi *intimate friendship* mempengaruhi *self-disclosure* sebesar 50.5%. Analisis tambahan menunjukkan tidak terdapat perbedaan *self-disclosure* dan *intimate friendship* ditinjau dari usia dan jenis kelamin.

3. Penelitian yang dilakukan oleh Ayu Friska Tampubolon & Abdul Munir judulnya adalah “Hubungan Antara Keterbukaan Diri Dengan Komunikasi Interpersonal Pada Siswa SMA Hosana Medan” yang dilakukan pada tahun 2024. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara keterbukaan diri dengan komunikasi interpersonal pada siswa SMA Hosana Medan. Objek dari penelitian ini adalah siswa SMA Hosana, populasi dalam penelitian ini mencakup seluruh siswa-siswi SMA Hosana kelas X dan XI. Jumlah sampel dalam penelitian ini sebanyak 87 siswa dengan teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah total sampling. Dalam penelitian ini landasan teori yang digunakan adalah teori *self-disclosure* yang dikemukakan oleh Hanani (2007) yang mendefinisikan keterbukaan diri merupakan suatu kemampuan seseorang untuk membuka ruang yang ada dalam dirinya sehingga dapat mengetahui lebih banyak, sekaligus membantunya menjadi sadar akan ketidaktahuan akan ruang yang ada didalam dirinya. Hasil dari penelitian ini Berdasarkan Hasil perhitungan nilai rata-rata hipotetik dan empiris siswa SMA Hosana Medan memiliki keterbukaan diri dalam ketegori sedang dapat diketahui dengan nilai $SD = 16,960$, mean hipotetik = 127,5 dan mean empiris = 142,55 dikegorikan sedang. Sedangkan komunikasi interpersonal pada siswa SMA Hosana Medan dalam ketergori tinggi dengan nilai $SD = 18,857$, mean hipotetik = 140 dan mean empiris = 167,80. Selanjutnya diketahui bahwa keterbukaan diri memiliki kontribusi dengan komunikasi interpersonal sebesar 60,9%. Dalam hal terdapat 39,1% sumbangan dari faktor lain yang tidak diungkap dalam penelitian ini. Berdasarkan hasil penelitian diatas maka hipotesis diterima bahwa semakin tinggi keterbukaan diri maka semakin tinggi komunikasi interpersonal siswa SMA Hosana Medan
4. Penelitian dengan judul “Pengaruh Interpersonal *Trust* dan *Intimate Friendship* Terhadap *Self-Disclosure* Generasi Z Pengguna Twitter” yang dilakukan oleh Athira Rafidha Firual, Sugeng Hariyadi ini dibuat pada tahun 2022. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh interpersonal *trust* dan *intimate friendship* terhadap *self-disclosure* generasi Z pengguna

twitter. Landasan teori dari penelitian ini adalah teori *self-disclosure* yang dikemukakan oleh Devito (2011) serta Wheelless & Grotz (1976) yang dimana mereka memahami bahwa *self-disclosure* sebagai proses pengungkapan informasi pribadi baik berupa pikiran, perasaan, opini, maupun pengalaman yang sebelumnya tidak diketahui oleh orang lain. Dalam hal ini, *self-disclosure* diukur melalui dimensi *intent to disclose*, *amount of disclosure*, *positive-negative nature of disclosure*, *honesty-accuracy of disclosure*, *depth and control of disclosure*. Objek dari penelitian ini adalah generasi Z pengguna twitter dengan Jumlah sampelnya 326. Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa: 1) *Self-disclosure* generasi Z pengguna twitter berada pada kategori sedang mengarah ke tinggi; 2) Interpersonal trust generasi Z pengguna twitter berada pada kategori sedang; 3) *Intimate friendship* generasi Z pengguna twitter berada pada kategori sedang cenderung rendah.

5. Penelitian dengan judul “Hubungan Antara *Father Attachment* Dengan *Self-Disclosure* Pada Wanita Dewasa Awal Yang Sedang Menjadil Hubungan Romantis” yang dilakukan oleh Marisa Metri Silalahi ini dilakukan pada tahun 2025. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Hubungan antara keterikatan ayah dengan keterbukaan diri pada wanita dewasa awal yang sedang menjalin hubungan romantis. Objek dari penelitian ini adalah Wanita dengan usia 20-40 tahun dengan jumlah populasi 204 wanita dewasa awal. Ladasan teori yang digunakan adalah teori *self-disclosure* yang dikemukakan oleh DeVito (2011), yang dimana teori ini menjelaskan bahwa keterbukaan diri merupakan faktor penting dalam membangun hubungan interpersonal yang efektif, baik secara langsung maupun melalui media komunikasi. Hasil uji korelasi Pearson Product Moment menunjukkan nilai $r = 0,627$ dengan signifikansi 0,000 yang berarti semakin kuat keterikatan emosional wanita terhadap ayah, maka semakin tinggi kecenderungan mereka untuk terbuka kepada pasangan romantisnya. Tingkat keterikatan ayah dan keterbukaan diri sebagian besar tinggi. Sebanyak 53,4% subjek memiliki keterikatan tinggi terhadap ayah, sedangkan 46,6% subjek

menunjukkan tingkat keterbukaan diri yang tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa pengalaman masa kecil yang aman dan mendukung dengan seorang ayah membentuk keterampilan interpersonal yang kuat pada awal masa dewasa.

Tabel 2. 1. Review Penelitian Sejenis

Nama Peneliti	Judul	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
Farid Melvino & Rinaldi Rinaldi	Hubungan <i>Self-disclosure</i> Dengan Komunikasi Interpersonal Pada Mahasiswa FPK Tahun Pertama Universitas Negeri Padang	Kuantitatif	Hasil dari penelitian ini menunjukkan adanya hubungan positif dan signifikan antara <i>self-disclosure</i> dan komunikasi interpersonal. Semakin tinggi tingkat <i>self-disclosure</i> mahasiswa, semakin baik pula kemampuan komunikasi interpersonal yang dimiliki. Sebaliknya, rendahnya tingkat <i>self-disclosure</i> mahasiswa berkorelasi dengan lemahnya kemampuan komunikasi interpersonal.
Muhammad Nabil Rizal & Gumi Langerya Rizal	Hubungan Antara <i>Intimate Friendship</i> Dengan <i>Self-Disclosure</i> Pada Mahasiswa Pengguna WhatsApp	Kuantitatif	Berdasarkan analisis data, diperoleh hubungan antara <i>intimate friendship</i> dengan <i>self-disclosure</i> pada mahasiswa pengguna WhatsApp. Nilai R Square penelitian ini sebesar 0.505 yang berarti dimensi <i>intimate friendship</i> mempengaruhi <i>self-disclosure</i> sebesar 50.5%. Analisis tambahan menunjukkan tidak terdapat perbedaan <i>self-disclosure</i> dan <i>intimate friendship</i> ditinjau dari usia dan jenis kelamin.
Ayu Friska Tampubolon & Abdul Munir	Hubungan Antara Keterbukaan Diri Dengan Komunikasi Interpersonal Pada Siswa SMA Hosana Medan	Kuantitatif	Hasil dari penelitian ini Berdasarkan Hasil perhitungan nilai rata-rata hipotetik dan empiris siswa SMA Hosana Medan memiliki keterbukaan diri dalam kategori sedang dapat diketahui dengan nilai $SD = 16,960$, mean hipotetik = 127,5 dan mean empiris = 142,55 dikategorikan sedang. Sedangkan komunikasi interpersonal pada siswa SMA Hosana Medan dalam kategori tinggi dengan

			nilai SD = 18,857, mean hipotetik = 140 dan mean empiris = 167,80. Selanjutnya diketahui bahwa keterbukaan diri memiliki kontribusi dengan komunikasi interpersonal sebesar 60,9%. Dalam hal terdapat 39,1% sumbangan dari faktor lain yang tidak diungkap dalam penelitian ini.
Athira Rafidha Firual & Sugeng Hariyadi	Pengaruh Interpersonal <i>Trust</i> dan <i>Intimate Friendship</i> Terhadap <i>Self-Disclosure</i> Generasi Z Pengguna Twitter	Kuantitatif	Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa: 1) <i>Self-disclosure</i> generasi Z pengguna twitter berada pada kategori sedang mengarah ke tinggi; 2) Interpersonal <i>trust</i> generasi Z pengguna twitter berada pada kategori sedang; 3) <i>Intimate friendship</i> generasi Z pengguna twitter berada pada kategori sedang cenderung rendah.
Marisa Metri Silalahi	Hubungan Antara <i>Father Attachment</i> Dengan <i>Self-Disclosure</i> Pada Wanita Dewasa Awal Yang Sedang Menjadil Hubungan Romantis	Kuantitatif	Hasil uji korelasi Pearson Product Moment menunjukkan nilai $r = 0,627$ dengan signifikansi 0,000 yang berarti semakin kuat keterikatan emosional wanita terhadap ayah, maka semakin tinggi kecenderungan mereka untuk terbuka kepada pasangan romantisnya. Tingkat keterikatan ayah dan keterbukaan diri sebagian besar tinggi. Sebanyak 53,4% subjek memiliki keterikatan tinggi terhadap ayah, sedangkan 46,6% subjek menunjukkan tingkat keterbukaan diri yang tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa pengalaman masa kecil yang aman dan mendukung dengan seorang ayah membentuk keterampilan interpersonal yang kuat pada awal masa dewasa.
Perbedaan dan persamaan dengan penelitian yang akan di lakukan	Perbedaannya adalah Penelitian ini berfokus kepada pengaruh <i>self-disclosure</i> melalui WhatsApp terhadap Kualitas hubungan para pemegang di Jabar Saber Hoaks dan objek dari penelitian ini adalah mahasiswa yang melakukan kegiatan magang di Jabar Saber Hoaks pada Tahun 2025 dengan menggunakan Teori Penetrasi Sosial oleh Altman & Taylor. Persamaannya hanya ada pada penggunaan variabel <i>self-disclosure</i>		

2.1.2. Kerangka Konseptual

Kerangka konseptual merupakan suatu bentuk kerangka berpikir yang dapat digunakan sebagai pendekatan dalam memecahkan masalah. Biasanya kerangka penelitian ini menggunakan pendekatan ilmiah dan memperlihatkan hubungan antar variabel dalam proses analisisnya. Menurut Miles dan Huberman (1994) Kerangka konseptual adalah representasi visual atau verbal dari sistem yang melibatkan variabel penelitian dan hubungannya. Kerangka ini membantu peneliti untuk memahami struktur penelitian dan menghubungkan konsep yang relevan dengan fokus penelitian.

2.1.2.1. *Self-disclosure*

Self-disclosure merupakan salah satu konsep dalam kajian komunikasi interpersonal yang menjelaskan proses pengungkapan informasi pribadi kepada orang lain. Konsep ini telah lama menjadi perhatian para ahli komunikasi dan psikologi sosial karena secara berkaitan erat dengan pembentukan, pemeliharaan, dan kualitas hubungan antar individu. Secara umum *self-disclosure* dipahami dengan tindakan individu dalam menyampaikan informasi pribadi yang sebelumnya tidak diketahui oleh oranglain, baik berupa perasaan, pikiran, sikap, pengalaman, maupun pandangan terhadap suatu hal. Sidney M. Jourard (1971) merupakan tokoh awal yang secara sistematis membahas *self-disclosure*, Jourard memahami *self-disclosure* sebagai proses pengungkapan diri yang bersifat sadar dan disengaja yang dilakukan individu guna mencapai hubungan interpersonal yang autentik dan sehat. Jourard juga menambahkan bahwa manusia memiliki kebutuhan psikologi untuk dikenal dan dipahami oleh orang lain, dan kebutuhan tersebut dapat dipenuhi dengan *self-disclosure*. Ia juga menegaskan bahwa hubungan inter personal yang minim *self-disclosure* cenderung bersifat dangkal dan kurang bermakna.

DeVito (2019) memperluas pemahaman mengenai *self-disclosure* dengan menekankan aspek komunikasi dan konteks hubungan. Menurut DeVito, *self-*

disclosure merupakan proses komunikasi yang dimana individu secara sadar membagikan informasi tentang dirinya yang bersifat pribadi dan relevan dengan situasi komunikasi. Ia juga menegaskan bahwa *self-disclosure* tidak dapat dipisahkan dari pertimbangan etika, norma sosial, dan karakter hubungan. Dengan demikian keterbukaan diri bukanlah tindakan mengungkap seluruh aspek diri tanpa batas, melainkan proses selektif yang mempertimbangkan kepada siapa, kapan, dan dalam konteks apa informasi itu disampaikan. Dalam kajian komunikasi interpersonal *self-disclosure* dipahami sebagai proses yang mengandung resiko. Adler, Rodman, dan du Pré (2013) menjelaskan bahwa setiap tindakan membuka diri selalu melibatkan potensi penilaian, penolakan, atau kesalahpahaman dari pihak lain. Oleh karenanya, individu cenderung mengungkapkan informasi pribadinya secara bertahap dan hati-hati, resiko ini menjadikan *self-disclosure* sebagai indikator penting dalam menilai tingkat kepercayaan dan kedekatan dalam suatu hubungan interpersonal.

Selain hanya sebagai suatu proses komunikasi, *self-disclosure* juga memiliki dimensi psikologis yang kuat. Jourard menegaskan bahwa keterbukaan diri berkaitan erat dengan kesehatan mental individu. Individu yang mampu mengekspresikan perasaan dan pengalamannya secara terbuka cenderung memiliki kesejahteraan psikologi yang lebih baik dibandingkan dengan individu yang menutup atau menyembunyikan perasaannya. Dalam konteks ini *self-disclosure* berfungsi sebagai mekanisme regulasi emosi, bukan hanya sebagai alat untuk membangun suatu hubungan antar individu. Selain itu, dalam perspektif hubungan interpersonal *self-disclosure* berifat resiprokal yang dipahami oleh Jourard dan DeVito bahwa keterbukaan diri cenderung mendorong keterbukaan diri dari pihak lain juga. Proses timbal balik ini berperan dalam menciptakan rasa kesetaraan dan kepercayaan dalam hubungan dan apa bila keterbukaan diri hanya terjadi secara sepihak, hubungan tersebut berpotensi tidak seimbang dan kurang berkelanjutan.

2.1.2.1.1. Unsur-unsur *self-disclosure*

Menurut Altaman & Taylor (dalam Gainau, 2009) konsep *self-disclosure* yang sudah ada sebelumnya dikembangkan kembali dan menghasilkan enam dimensi yang ada pada *self-disclosure* dan saling melengkapi dalam memahami bagaimana seseorang mengungkapkan dirinya kepada orang lain, yaitu

1. Ketepatan (*accuracy*)

Tingkat di mana informasi yang dilaporkan seseorang secara akurat mencerminkan kondisi, emosi, dan pengalaman mereka yang sebenarnya dikenal sebagai ketepatan. Keterbukaan yang efektif dalam proses pengungkapan diri bergantung pada kebenaran dan ketepatan pesan serta keberanian untuk mengungkapkan suatu informasi. Perkembangan hubungan dapat terhambat oleh informasi yang tidak akurat atau dilebih-lebihkan karena dapat menimbulkan kesalahpahaman dan mengikis kepercayaan. Oleh karena itu, ketepatan adalah dasar yang sangat penting untuk pengungkapan diri, terutama dalam hubungan profesional seperti antara mentor dan peserta magang, di mana kualitas kerja sama dan interaksi sangat dipengaruhi oleh kejujuran dan kejelasan informasi.

2. Motivasi (*motivation*)

Istilah "motivasi" menggambarkan kekuatan atau motif yang mendorong seseorang untuk mengungkapkan informasi pribadinya. *Self-disclosure* tidak dilakukan secara sembarangan; sebaliknya, hal itu didorong oleh tujuan tertentu, seperti dorongan untuk memperkuat ikatan, mendapatkan bantuan, menentukan tanggung jawab, atau meningkatkan komunikasi. Kesiapan orang untuk membuka diri tergantung pada alasan mereka dalam mengungkapkan diri. Pengungkapan diri yang dimotivasi oleh tujuan yang konstruktif, seperti membangun kepercayaan bersama, biasanya membantu meningkatkan kualitas hubungan. Di sisi lain, *self-disclosure* yang dimotivasi oleh tekanan atau kepentingan yang bertentangan dapat menimbulkan ketidakseimbangan dalam hubungan.

3. **waktu (*timing*)**

Kesesuaian waktu untuk *self-disclosure* terkait dengan waktu. Dengan menekankan pentingnya kesadaran situasional dan tahap pengembangan hubungan. Karena pesan dapat dikirim kapan saja tanpa memedulikan waktu atau lokasi, penentuan waktu menjadi semakin penting dalam komunikasi berbasis media. Kualitas hubungan mungkin akan menurun dan ketidaknyamanan dapat muncul ketika informasi pribadi atau profesional disampaikan pada saat yang salah.

4. **Intensitas (*intensity*)**

Seberapa banyak interaksi dan pertemuan selama proses *self-disclosure* disebut sebagai intensitas. Dimensi ini menunjukkan seberapa sering *self-disclosure* terjadi dan sejauh mana emosional yang menyertainya. Tingkat *self-disclosure* cenderung meningkat dalam hubungan yang berkembang dengan baik seiring dengan meningkatnya kepercayaan dan keintiman. Di sisi lain, ketegangan juga dapat timbul akibat intensitas yang berlebihan yang mengabaikan konteks hubungan. Oleh karena itu, tingkat *self-disclosure* harus disesuaikan berdasarkan jenis hubungan.

5. **Kedalaman (*depth*)**

Kedalaman merujuk pada tingkat personalitas informasi yang diungkapkan. Kedalaman *self-disclosure* menggambarkan sejauh mana individu membuka aspek-aspek pribadi yang bersifat emosional, nilai, atau pengalaman mendalam. Semakin dalam informasi yang dibagikan, semakin tinggi pula tingkat kepercayaan dan keintiman yang terlibat dalam hubungan tersebut. Peningkatan kedalaman *self-disclosure* biasanya terjadi secara bertahap dan sejalan dengan perkembangan hubungan. Dalam konteks hubungan pemegang dan mentor, kedalaman pengungkapan diri perlu dijaga agar tetap proporsional dan sesuai dengan norma profesional.

6. **Keluasan (*breadth*)**

Rentang topik yang dibahas selama proses *self-disclosure* disebut sebagai keluasan. Dimensi ini menunjukkan jumlah sisi kehidupan atau pengalaman yang dipublikasikan. *Self-disclosure* pada fase awal sebuah hubungan

biasanya terbatas pada topik yang formal dan umum. Rentang topik dapat meluas seiring perkembangan hubungan untuk mencakup lebih banyak masalah yang relevan dengan pertukaran informasi tersebut. Tingkat *self-disclosure* berkontribusi pada peningkatan pemahaman antara pihak-pihak dan membangun hubungan yang lebih komprehensif.

Kenam unsur ini menggambarkan kompleksitas *self-disclosure*, di mana setiap aspek saling berhubungan dan memainkan peran penting dalam cara seseorang membuka diri kepada orang lain serta dampaknya terhadap hubungan interpersonal yang terjalin.

2.1.2.1.2. Tujuan *Self-disclosure*

Tujuan dari setiap individu dalam melakukan *self-disclosure* berbeda-beda. Menurut Menurut Derlega & Grzelak (dalam Taylor, Peplau, & Sears, 2000), ada empat fungsi dari self-disclosure itu sendiri yaitu:

1. Ekspresi (*Expression*)
Mengungkapkan perasaan sebagai bentuk pelampiasan emosi. Membicarakan apa yang dirasakan menjadi salah satu alasan seseorang melakukan keterbukaan diri.
2. Penjernihan diri (*Self-clarification*)
Saat berbagi perasaan atau pengalaman dengan orang lain, individu memperoleh kesadaran diri (*self-awareness*) dan pemahaman yang lebih baik tentang dirinya. Bercerita pada teman soal masalah membantu memperjelas pikiran terhadap situasi yang dihadapi.
3. Keabsahan sosial (*Social validation*)
Dengan melihat reaksi pendengar terhadap pengungkapan yang dilakukan, individu memperoleh informasi mengenai kebenaran dan ketepatan pandangannya sendiri.

4. Kendali sosial (*Social control*)

Individu mungkin mengungkapkan atau menyembunyikan informasi tentang dirinya, sama seperti arti dari kontrol sosial, dengan menekan topik, kepercayaan, atau ide tertentu agar membentuk pesan yang baik bagi pendengar

2.1.2.1.3. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi *Self-disclosure*

DeVito (2011) mengemukakan bahwa terdapat sejumlah faktor utama yang menentukan tingkat keterbukaan diri seseorang dalam proses komunikasi interpersonal. Ukuran kelompok termasuk dalam pertimbangan ini. Kelompok yang lebih kecil dan interaksi dua arah memudahkan pengungkapan diri lebih cepat karena suasana komunikasi biasanya lebih intim dan memberikan rasa percaya diri kepada orang-orang.

Rasa kasih sayang atau keakraban emosional merupakan faktor selanjutnya. Biasanya *self-disclosure* dibatasi saat berinteraksi dengan seseorang yang tidak memiliki hubungan emosional, orang cenderung lebih terbuka dengan mereka yang mereka sukai atau percayai. Selain itu, *self-disclosure* dapat dipengaruhi oleh efek diadik, yang dimana kecenderungan individu untuk bersikap terbuka Ketika lawan bicaranya menunjukkan sikap *self-disclosure* yang sama. Situasi ini mendorong rasa saling percaya anatra individu untuk bertuka informasi pribadi mereka.

Proses *self-disclosure* juga bergantung pada tingkat kompetensi pribadi. Karena mereka memiliki kualitas diri yang dapat mereka bagikan kepada orang lain, orang yang merasa kompeten biasanya lebih nyaman membagikan informasi pribadi. Kepribadian individu juga turut berperan dalam mempengaruhi tingkat *self-disclosure*, biasanya individu dengan sifat *ekstrovert* cenderung lebih mudah mengungkapkan informasi dirinya dibandingkan dengan individu dengan sifat *introvert*. Selain itu, perbedaan jenis kelamin turut memengaruhi proses pengungkapan diri, menurut (DeVito, 2011) Secara umum, perempuan cenderung menunjukkan tingkat keterbukaan diri yang lebih tinggi dibandingkan dengan laki-laki.

2.1.2.1.4. *Self-disclosure* Dalam Konteks Hubungan Profesional

Dalam kajian organisasi, Miller (2015) memahami *self-disclosure* sebagai bagian dari proses komunikasi yang berperan dalam membangun kepercayaan dan efektivitas kerja. Individu yang mampu mengungkapkan pandangan, kesulitan, dan kebutuhan yang berkaitan dengan pekerjaannya secara terbuka dan proporsional cenderung memiliki peluang lebih dalam membangun hubungan kerja yang kooperatif. Namun, Miller juga menekankan bahwa keterbukaan diri harus tetap mempertimbangkan konteks organisasi dan posisi individu dalam struktur kerja agar tidak menimbulkan kesan tidak profesional atau melemahkan otoritas.

Dalam hubungan profesional, pengungkapan diri berada dibawah prinsip resiprositas (timbang balik). Jadi, Ketika satu pihak mengungkapkan dirinya, hal itu menciptakan tekanan normative bagi pihak lain untuk melakukan hal yang serupa, kemudian mempercepat pembentukan ikatan profesional. Namun, terdapat perbedaan penting dibandingkan dengan hubungan personal, yaitu :

1. Manajemen Kesan (*Impression Management*)

Individu cenderung melakukan filterisasi terhadap informasi yang dibagikan agar tetap selaras dengan peran profesional dan ekspektasi organisasi.

2. Batasan Profesional

Pengungkapan diri yang berlebihan (*OverSharing*) dapat menimbulkan pandangan tidak profesional yang beresiko menurunkan kredibilitas atau otoritas individu.

3. Fungsi Instrumental

Self-disclosure sering dilakukan untuk tujuan tertentu, seperti meningkatkan koordinasi tim atau membangun jaringan.

2.1.2.1.5. *Self-disclosure* yang Dimediasi Teknologi

Munculnya aplikasi pesan instan dan media sosial membawa komunikasi ketahapan yang lebih tinggi dan mengubah cara kita berinteraksi dengan teman, keluarga bahkan rekan kerja sekalipun. Kita dapat berinteraksi dengan individu lain meskipun dengan keterhalangan jarak. Dalam konteks *self-disclosure* yang dimediasi teknologi mengalami dinamika yang berbeda dibandingkan dengan sebelumnya. Menurut Walther (1992), komunikasi bermediasi komputer tidak menghilangkan proses sosial, melainkan mentransformasikannya melalui karakteristik media yang memengaruhi cara pesan disampaikan, diterima, dan dimaknai. Hal ini tetap menjadi landasan dasar *self-disclosure* dalam pembentukan hubungan, namun prosesnya melalui mekanisme yang khas dari media digital.

Walther (1992) melalui *Social Information Processing Theory* menjelaskan bahwa individu dalam komunikasi bermediasi teknologi mampu membangun hubungan interpersonal yang bermakna meskipun terbatasnya isyarat nonverbal. Proses terjadinya *self-disclosure* yang dimediasi terjadi melalui secara bertahap seperti pertukaran pesan yang berulang dan terstruktur. *Self-disclosure* yang dimediasi sangat bergantung kepada kemampuan individu dalam mengolah pesan verbal dan simbolik seperti teks, emoji, atau tanda baca sebagai ganti ekspresi nonverbal yang biasa hadir dalam komunikasi tatap muka.

Selain itu, Walther (1996) juga mengemukakan *Hyperpersonal Model*, yang dimana komunikasi bermediasi teknologi dapat mendorong *self-disclosure* yang lebih intens dibandingkan dengan komunikasi tatap muka. Kondisi ini terjadi karena individu memiliki control yang lebih luas dalam mengolah pesan, waktu respon, dan citra diri yang ingin ditampilkan. Kemampuan dalam merefleksikan pesan sebelum pesan dikirimkan memungkinkan individu mengungkapkan pikiran dan perasaan secara lebih terstruktur dan selektif, berkurangnya tekanan sosial dan meningkatnya persepsi psikologis membuat *self-disclosure* berlangsung lebih dalam. Individu merasa lebih aman dan nyaman dalam mengungkapkan informasi pribadi ketika resiko penilaian dirasakan lebih rendah, sejalan dengan pemikiran Joinson (2001), ia menekankan bahwa anonimitas relatif dan jarak fisik dalam komunikasi

daring dapat menurunkan hambatan sosial dan meningkatkan kecenderungan individu untuk membuka diri.

2.1.2.1.6. Media Baru

Kehadiran media baru telah merubah pola komunikasi yang dilakukan oleh masyarakat modern pada saat ini, istilah media baru merujuk pada transformasi ekosistem media yang muncul seiring dengan perkembangan teknologi digital, khususnya computer, internet, dan teknologi berbasis jaringan. Konsep ini digunakan untuk membedakan bentuk media kontemporer dari media tradisional seperti televisi, radio, dan surat kabar. Media baru merepresentasikan perubahan fundamental dalam cara produksi, distribusi, konsumsi, serta interaksi pengguna terhadap pesan dan informasi. Secara konseptual, media baru berlandaskan pada digitalisasi, yaitu proses konversi informasi ke dalam format digital yang memungkinkan penyimpanan, manipulasi, dan transmisi data secara elektronik. Digitalisasi menjadi fondasi utama dalam media baru karena menghapus batasan teknis yang sebelumnya ada pada media analog. Informasi dalam media digital dapat diproduksi tanpa degradasi kualitas, didistribusikan secara instan, dan dapat dimodifikasi dengan fleksibel.

Manovich merupakan salah satu tokoh yang berkontribusi besar dalam konseptualisasi media baru. Manovich (2001), ia menyatakan bahwa media baru adalah media yang beroperasi di atas basis komputerisasi digital dan memiliki logika operasional yang berbeda dari media lama. Manovich menekankan media baru memiliki lima prinsip utama, yakni *numerical representation*, *modularity*, *automation*, *variability*, dan *transcoding*.

1. *numerical representation*

objek media direpresentasikan dalam bentuk digital.

2. *modularity*

Elemen media baru bersifat independent namun dapat digabungkan.

3. *Automation*

Merujuk pada kemampuan sistem digital untuk memproses konten secara otomatis.

4. *Variability*

Merujuk pada fleksibilitas bentuk konten.

5. *Transcoding*

Mengacu pada interaksi antara logika dan mengonstruksikan realitas sosial.

Pandangan serupa dikemukakan juga oleh Lister, M., Dovey, J., Giddings, S., Grant, I., & Kelly, K. (2009) yang menyatakan bahwa media baru bukan hanya fenomena teknologi, melainkan fenomena sosial dan kultural. Mereka menekankan bahwa media baru harus dipahami sebagai lingkungan komunikasi yang mengubah praktik sosial, struktur makna, serta pengalaman pengguna. Artinya, media baru tidak hanya menghadirkan perangkat teknis baru saja, tetapi membentuk cara baru dalam berkomunikasi dan mengkonstruksikan realitas sosial.

Dari perspektif komunikasi, media baru menghadirkan perubahan dalam relasi antara komunikator dan komunikan. Bruns, A. (2008) memperkenalkan konsep *produsage* untuk menggambarkan fenomena dimana pengguna berperan sebagai produsen dan penikmat konten. Hal ini menunjukkan media baru mengaburkan batasan tradisional antara pembuat pesan dengan audiens.

2.1.2.1.6.1. Sifat Media Baru

Media baru memiliki sifatnya sendiri yang membedakan dia dengan media analog sebelumnya, yaitu interaktivitas, konvergensi media, desentralisasi dan jaringan, dan yang terakhir adalah fleksibilitasn konten.

1. **Interaktivitas**

Media baru memungkinkan pengguna berpartisipasi aktif dalam proses komunikasi. McQuail, D. (2011) menegaskan bahwa interaktivitas merupakan karakteristik penting media baru karena memberikan pengguna kemampuan untuk memilih, merespons, dan memodifikasi konten.

Interaktivitas menggeser posisi khalayak dari penerima pasif menjadi partisipan aktif dalam ekosistem komunikasi.

2. **Konvergensi Media**

Jenkins, H. (2006) menjelaskan bahwa konvergensi tidak hanyamerujuk pada integrasi teknologi, tetapi juga pada aliran konten lintas platform dan partisipasi pengguna dalam produksi makna. Media baru memungkinkan berbagai format pesat seperti teks, audio, video, dan dokumen dalam satu lingkungan digital yang terintegritas, konvergensi ini menghapus batasan yang sebelumnya ada dan terpisah-pisah secara teknologis.

3. **Desentralisasi & Jaringan**

Castells, M. (2009) menyatakan bahwa media digital beroperasi dalam logika jaringan, di mana produksi dan distribusi informasi tidak lagi dimonopoli oleh institusi media besar. Struktur jaringan memungkinkan arus informasi bersifat multidireksional, fleksibel, dan global. Hal ini mencerminkan pergeseran dari model komunikasi massa menuju komunikasi berbasis jaringan.

4. **Variabilitas & Fleksibilitas**

Konten digital tidak bersifat tetap sebagaimana media analog, melainkan dapat di perbarui dan dimodifikasi. Fleksibilitas ini memungkinkan konten disajikan dengan berbagai format dan versi sesuai kebutuhan sang pengguna. Sifat ini menandai perubahan ontologis media yang dimana pesan tidak lagi dipandang sebagai produk statis, melainkan sebagai entitas dinamis yang terus berkembang.

2.1.2.1.7. WhatsApp

WhatsApp merupakan aplikasi komunikasi berbasis internet yang termasuk kedalam kategori media baru yang beroperasi melalui infrastruktur digital dan jaringan. Aplikasi ini memungkinkan pertukaran pesan secara *real-time* dengan memanfaatkan konektivitas internet, menggantikan paradigma komunikasi berbasis jaringan seluler tradisional. Kehadiran WhatsApp mencerminkan pergeseran

fundamental dalam praktik komunikasi kontemporer yang dimana interaksi tidak lagi dibatasi oleh medium fisik atau perangkat komunikasi konvensional.

Sebagai aplikasi komunikasi digital, WhatsApp berfungsi sebagai sistem pertukaran pesan multimodal yang mengintegrasikan berbagai format media seperti teks, gambar, audio, video, dokumen, serta komunikasi *real-time* melalui panggilan suara ataupun video. Jenkins, H. (2006) menjelaskan bahwa konvergensi media merujuk pada aliran berbagai format konten dalam satu lingkungan teknologi yang terintegrasi, memungkinkan pengalaman komunikasi yang lebih fleksibel dan dinamis, integrasi ini menegaskan bahwa karakteristik utama media baru, yakni konvergensi media.

Dalam perspektif teknologi komunikasi, WhatsApp termasuk dalam bentuk *computer-mediated communication* (CMC), yaitu komunikasi yang dimediasi oleh perangkat komputerisasi dan jaringan digital. Walther, J. B. (1996) mengutarakan pendapatnya bahwa CMC merupakan bentuk interaksi interpersonal yang berlangsung melalui sistem digital yang dimana produksi, transmisi, dan penerimaan pesan sepenuhnya bergantung pada teknologi. WhatsApp sebagai aplikasi berbasis jaringan, merepresentasikan evolusi CMC dengan menghadirkan komunikasi yang bersifat instan dan berkelanjutan.

WhatsApp juga merepresentasikan transformasi dalam sifat kehadiran sosial (*social presence*) dalam komunikasi digital. Short, J., Williams, E., & Christie, B. (1976) mendefinisikan kehadiran sosial sebagai tingkat persepsi individu terhadap keberadaan pihak lain dalam interaksi bermediasi. Lebih lanjut, WhatsApp dapat dipahami sebagai bagian dari kategori media sosial dan platform pesan instan yang menekankan konektivitas interpersonal berbasis jaringan. Boyd, D. M., & Ellison, N. B. (2007) menjelaskan bahwa platform komunikasi digital modern memfasilitasi pembentukan jaringan sosial melalui pertukaran pesan, identitas digital, dan interaksi berkelanjutan. Dalam ranah ini WhatsApp tidak hanya berfungsi sebagai alat pertukaran pesan, tetapi sebagai ruang untuk berinteraksi yang menopang aktivitas komunikasi sehari-hari.

2.1.2.1.7.1. Fitur WhatsApp

WhatsApp mengintegrasikan beragam fitur komunikasi digital dalam satu ekosistem teknologi, keberadaan fitur-fitur ini mencerminkan karakteristik utama media baru. Dalam kerangka media baru, fitur tidak hanya dipahami sebagai fungsi teknis, melainkan sebagai mekanisme yang membentuk pola produksi, distribusi, dan konsumsi pesan dalam komunikasi digital, fitur unggulan yang dimiliki oleh WhatsApp ada tujuh fitur yaitu :

1. **Pesan Teks Instan**

Fitur ini memungkinkan pertukaran pesan berbasis teks secara *real-time* melalui jaringan internet. Pesan teks dalam WhatsApp beroperasi dalam format, sehingga dapat dikirim, diterima, disimpan, dan diproduksi tanpa kehilangan kualitas pesan itu sendiri.

2. **Pertukaran Pesan Multimodal**

Fitur ini menjelaskan bahwa pertukaran pesan yang terjadi tidak hanya pesan antar teks, melainkan dapat berupa gambar, video, pesan suara, dokumen, dan emoji. Integrasi berbagai format ini pesan ini menunjukkan sifat dari konvergensi media yang dimana pelebaran berbagai bentuk konten terjadi dalam satu platform digital.

3. **Panggilan Video & Suara**

Merepresentasikan perluasan fungsi komunikasi sinkron pada media digital. Teknologi ini memungkinkan interaksi berlangsung secara langsung meskipun dimediasi oleh jaringan internet. Kehadiran komunikasi sinkron dalam WhatsApp mempertegas transformasi media baru, dimana platform digital tidak hanya mendukung komunikasi asinkron, tetapi juga *real-time interaction*.

4. **Komunikasi Grup**

Fitur ini memungkinkan pengguna untuk berkomunikasi secara langsung dalam struktur banyak-ke-banyak (*many-to-many communication*). Fitur ini mencerminkan logika jaringan digital yang menjadi karakteristik utama

media baru. Komunikasi grup pada WhatsApp merepresentasikan bagaimana teknologi memfasilitasi pertukaran pesan kolektif dalam ruang virtual.

5. **Indikator Status Pesan**

Tanda terkirim, diterima dan dibaca ini merupakan konsep *feedback* dalam komunikasi digital. Media digital baru memungkinkan umpan balik berlangsung secara cepat dan terukur, berbeda dengan media tradisional sebelumnya yang cenderung tertunda. Kehadiran indikator ini memperkuat transparansi proses komunikasi serta memberikan pengguna informasi mengenai proses transmisi pesan dalam sistem digital.

6. **Stories**

Memungkinkan pengguna untuk membagikan konten visual atau tekstual dalam durasi tertentu. Fitur ini mencerminkan sifat variabilitas dan temporality dalam media baru yang dimana konten bersifat dinamis, mudah di perbarui, dan tidak selalu permanen. Variabilitas konten digital memungkinkan pesan hadir dalam berbagai bentuk dan durasi

7. **Arsip, Pencarian Pesan, dan Enkripsi *End-to-End***

Fitur-fitur ini menunjukkan bahwa media baru tidak hanya berfungsi untuk saluran komunikasi, tetapi juga sebagai sistem pengelolaan data digital. Enkripsi khususnya, merepresentasikan dimensi keamanan informasi dalam komunikasi modern, dimana perlindungan pesan menjadi elemen penting dalam infrastruktur teknologi jaringan.

2.1.2.1.7.2. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penggunaan WhatsApp

Penggunaan aplikasi komunikasi seperti WhatsApp tidak dapat dilepaskan dari dinamika adopsi teknologi, karakteristik media baru, serta faktor psikologis dan sosial penggunaannya. Dalam kajian teknologi komunikasi, keputusan individu dalam menggunakan suatu platform digital dipahami dengan hasil intraksi kompleks antara persepsi pengguna, desain teknologi, serta konteks sosial tempat teknologi tersebut beroperasi. Salah satu model yang dapat menjelaskan

penggunaan teknologi adalah *Technology Acceptance Model* (TAM) yang dikembangkan oleh Davis, F. D. (1989), model ini menjelaskan bahwa penerimaan dan penggunaan suatu teknologi terutama dipengaruhi oleh dua variabel utama yaitu *perceived usefulness* dan *perceived ease of use*.

1. *Perceived Usefulness*

Merujuk pada sejauh mana individu meyakini penggunaan teknologi akan meningkatkan kinerja atau efektivitas aktivitasnya.

2. *Perceived Ease of Use*

Berkaitan dengan persepsi bahwa teknologi tersebut mudah dipahami dan dioperasikan.

Selain faktor kegunaan dan kemudahan, penggunaan WhatsApp juga dipenuhi dengan aksesibilitas teknologi. Media baru berbasis internet menuntut infrastruktur digital yang memadai, termasuk ketersediaan perangkat, konektivitas jaringan, dan biaya akses data. Dengan demikian tingkat penetrasi antara *smartphone* dan internet menjadi determinen penting dalam pola penggunaan aplikasi pesan instan.

Penggunaan WhatsApp juga tidak terlepas dari pengaruh sosial (*social influence*). Dalam kerangka *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT) yang dikembangkan Venkatesh, V., Morris, M. G., Davis, G. B., & Davis, F. D. (2003), perilaku penggunaan teknologi dipengaruhi oleh norma sosial dan ekspektasi lingkungan. Individu cenderung mengadopsi teknologi yang telah diterima secara luas dalam jaringan sosialnya. Efek jaringan ini menyebabkan platform komunikasi digital memperoleh nilai tambah seiring meningkatnya jumlah pengguna karena utilitas aplikasi sangat bergantung dengan adanya partisipan lain.

Selain itu, dimensi psikologi juga dapat mempengaruhi, khususnya terkait persepsi kehadiran sosial dan immediacy. Short, J., Williams, E., & Christie, B. (1976) menjelaskan bahwa media komunikasi yang mampu menghadirkan persepsi kedekatan dan keberadaan pihak lain cenderung lebih disukai. Indikator aktivitas

pengguna, notifikasi pesan, serta respons instan dalam WhatsApp berkontribusi pada pengalaman komunikasi yang terasa langsung dan berkelanjutan.

2.1.2.2. Kualitas Hubungan

Dalam kajian komunikasi interpersonal, kualitas hubungan merupakan konsep yang digunakan untuk menjelaskan tingkat keberfungsian, kedalaman, dan keberlanjutan suatu hubungan antar individu. Konsep ini tidak hanya merujuk pada keberadaan suatu hubungan secara struktural, melainkan lebih menekankan pada bagaimana hubungan tersebut dirasakan, dinilai, dan dijalani oleh pihak-pihak yang terlibat. Hubungan dengan kualitas tinggi ditandai dengan interaksi yang efektif, rasa saling percaya, kepuasan relasional, serta komitmen untuk mempertahankan hubungan tersebut. Duck, S. (1994) mengemukakan pemikirannya bahwa kualitas hubungan mencerminkan evaluasi subjektif individu terhadap hubungan yang dijalannya, yang mencakup aspek emosional, kognitif, dan perilaku. Menurutnya hubungan yang berkualitas bukan hanya sekedar hubungan yang berlangsung lama, melainkan hubungan yang mampu memenuhi kebutuhan psikologis dan sosial para pelakunya, yang menandakan bahwa kualitas hubungan merupakan sebuah hasil dari proses komunikasi yang berkelanjutan dan dinamis.

Canary, D. J., & Stafford, L. (1992) menjelaskan bahwa kualitas hubungan sangat dipengaruhi oleh cara individu berkomunikasi satu sama lain. Pola komunikasi yang terbuka, suportif, dan responsif berkontribusi besar pada terbentuknya suatu hubungan yang positif. Hal ini sejalan dengan pemikiran Hinde, R. A. (1979) yang menegaskan bahwa hubungan interpersonal harus dipahami sebagai pola interaksi yang berkembang dari waktu ke waktu dan diwarnai oleh makna yang dibangun bersama oleh para pelaku hubungan. Dengan demikian kualitas hubungan berkaitan erat dengan bagaimana individu menafsirkan interaksi, komunikasi, dan pengalaman emosional yang terjadi dalam hubungan tersebut.

Kemampuan individu dalam mengekspresikan pikiran dan perasaan secara jelas, mendengarkan secara aktif, serta mengelola konflik secara sehat berkontribusi

besar dalam persepsi positif terhadap hubungan. Canary, D. J., & Stafford, L. (1994) menegaskan bahwa hubungan interpersonal yang berkualitas tinggi ditandai oleh pola komunikasi yang terbuka, suportif, dan konstruktif, yang artinya komunikasi yang efektif dapat menjadi penentu dari kualitas dari suatu hubungan.

Dalam kajian relasi komunikasi interpersonal, dukungan sosial juga dipandang sebagai bagian dari kualitas hubungan. Cutrona, C. E., & Russell, D. W. (1990) menjelaskan bahwa dukungan emosional, informasi, maupun instrumental yang diberikan dalam hubungan dapat meningkatkan persaan dihargai dan diperhatikan. Hubungan yang memberikan dukungan sosial satu sama lain cenderung dipersepsikan sebagai hubungan yang berkualitas karena mampu memenuhi kebutuhan emosional individu.

2.1.2.2.1 Sifat Kualitas Hubungan

Kualitas hubungan dalam kajian komunikasi interpersonal memiliki sejumlah sifat yang membedakannya dari sekedar keberadaan hubungan itu sendiri. Para ahli sepakat bahwa hubungan bukanlah kondisi yang bersifat sederhana atau statis, melainkan suatu konstruk yang kompleks, dinamis, dan multidimensional. Sifat-sifat itu yang menjelaskan bagaimana kualitas hubungan dipersepsikan, dibentuk, dan mengalami perubahan seiring dengan proses yang terjadi antar individu. Sifat-sifat dari kualitas hubungan ada delapan, yaitu :

1. Subjektif

Hubungan yang sama dapat dinilai tinggi oleh satu pihak, namun dinilai kurang oleh pihak lainnya, hal ini menunjukkan bahwa kualitas hubungan tidak dapat diukur secara objektif semata melalui frekuensi interaksi atau durasi suatu hubungan, melainkan melalui evaluasi psikologis dan emosional individu terhadap pengalaman relasional yang alami. Hinde, R. A. (1979) juga menyatakan bahwa kualitas hubungan sangat bergantung pada persepsi individu yang terlibat di dalam hubungan tersebut.

2. **Multidimensional**

Duck, S. (1994) berpendapat bahwa kualitas hubungan mencakup berbagai dimensi yang saling berkaitan, seperti kepuasan, kepercayaan, komitmen, kedekatan emosional, dan pola komunikasi. Dimensi-dimensi tersebut bekerja secara simultan dalam membentuk persepsi individu terhadap kualitas hubungan secara keseluruhan. Oleh karenanya, kualitas hubungan harus dipahami dengan gabungan dari berbagai aspek relasional, bukan sebagai hasil dari satu variabel tunggal.

3. **Dinamis & Berkembang**

Menurut Hinde dan Duck, hubungan interpersonal senantiasa mengalami perubahan seiring dengan berjalannya waktu dan pengalaman interaksi yang dialami individu. Kualitas dari suatu hubungan dapat meningkat ketika komunikasi berjalan dengan positif dan responsif, namun dapat menurun akibat adanya suatu konflik, kesalahpahaman, atau kegagalan dalam memenuhi suatu harapan relasional. Sifat dinamis ini yang menegaskan bahwa kualitas hubungan bukan suatu kondisi yang permanen, melainkan hasil dari proses komunikasi yang terus berlangsung.

4. **Kontekstual**

Kualitas hubungan dipengaruhi oleh konteks sosial, budaya dan situasional yang dimana hubungan tersebut berlangsung. Adler, R. B., Rodman, G., & du Pré, A. (2018) menjelaskan bahwa norma sosial dan budaya menentukan ekspektasi individu terhadap suatu hubungan, termasuk bagaimana hubungan tersebut dinilai sebagai hubungan yang berkualitas. Kualitas hubungan juga tidak dapat dilepaskan dari konteks sosial yang melingkupi individu karena konteks ini memengaruhi standar, nilai, dan makna yang diletakkan pada hubungan interpersonal.

5. **Relasional & Timbal Balik**

Reis, H. T., & Shaver, P. (1988) menyampaikan pemikirannya bahwa, kualitas hubungan terbentuk melalui interaksi dua individu yang saling memengaruhi. Kualitas hubungan tidak dapat dipahami melalui satu sisi sudut pandang, melainkan harus dilihat sebagai hasil dari proses interaksi

dan respons timbal balik, responsivitas, empati, dan keterlibatan emosional dari kedua belah pihak menjadi faktor penting dalam menentukan kualitas hubungan.

6. **Evaluatif**

Evaluasi tidak selalu harus bersifat sadar, melainkan memengaruhi perasaan puas atau tidak puas terhadap suatu hubungan. Sifat ini menjelaskan mengapa kualitas hubungan dapat berubah meskipun tidak terjadi perubahan struktural dalam hubungan tersebut. Huston, T. L., & Vangelisti, A. L. (1991) menegaskan bahwa individu secara terus-menerus mengevaluasi hubungannya berdasarkan sejauh mana hubungan tersebut memenuhi kebutuhan, harapan, dan nilai pribadi.

7. **Emosional**

Kualitas hubungan sangat berkaitan erat dengan pengalaman afektif individu, seperti rasa nyaman, aman, dihargai, dan diterima. Menurut Reis, H. T., & Shaver, P. (1988) kualitas hubungan yang tinggi ditandai oleh pengalaman emosional positif yang konsisten dalam interaksi interpersonal. Sebaliknya, dominasi emosi negatif seperti kecemasan, ketidakpercayaan, atau kekecewaan dapat menurunkan kualitas hubungan secara signifikan.

8. **Prosesual**

Prosesual adalah terbentuknya rangkaian interaksi dan komunikasi yang berkelanjutan. Canary, D. J., & Stafford, L. (1994) menjelaskan bahwa kualitas hubungan tidak muncul secara instan, melainkan dibangun dan dipelihara melalui strategi komunikasi, pengelolaan konflik, serta upaya menjaga kedekatan relasional. Hal ini menunjukkan bahwa, kualitas hubungan merupakan hasil dari proses komunikasi yang dilakukan secara konsisten oleh individu yang terlibat dalam hubungan tersebut.

Berdasarkan pandangan para ahli di atas, kualitas hubungan memiliki sifat yang subjektif, multidimensional, dinamis, kontekstual, relasional, evaluatif, emosional, dan prosesual. Sifat-sifat ini menegaskan bahwa kualitas hubungan tidak dapat dipahami dengan sederhana atau statis, melainkan sebagai konstruk kompleks yang terbentuk dan dinegosiasi melalui komunikasi interpersonal.

2.1.2.2.2. Indikator Perilaku Dari Kualitas Hubungan

Kualitas hubungan dalam kajian komunikasi interpersonal dan psikologi rasional dipahami dengan konstruksi psikososial yang merefleksikan evaluasi individu terhadap relasi yang dijalani, karena kualitas hubungan merupakan variabel abstrak dan tidak dapat diamati secara langsung. Keberadaannya umumnya diidentifikasi melalui indikator perilaku yang muncul dalam interaksi antarindividu. Indikator perilaku ini berfungsi sebagai manifestasi empiris dari kondisi relasional yang dirasakan, sehingga memungkinkan konsep kualitas hubungan untuk diukur dan dianalisis secara sistematis. Secara teoritis, kualitas hubungan tidak hanya berkaitan dengan keberlangsungan interaksi, tetapi juga dengan pola perilaku yang mencerminkan stabilitas, kenyamanan, dan orientasi positif terhadap hubungan. Reis, H. T., & Shaver, P. (1988) menegaskan bahwa kualitas hubungan tercermin dalam pengalaman interaksional yang menghasilkan rasa dipahami, diterima, dan dihargai.

Indikator lainnya adalah ekspresi afeksi positif, afeksi positif merujuk pada perilaku yang mencerminkan sikap ramah, kehangatan, perhatian, dan penghargaan terhadap pihak lain. Dalam literatur hubungan interpersonal, emosi positif dipandang sebagai komponen sentral dalam evaluasi kualitas hubungan. Berscheid, E., & Reis, H. T. (1998) menyatakan bahwa hubungan yang dipersepsikan berkualitas tinggi biasanya menghasilkan pengalaman emosional positif yang terwujud dalam perilaku interpersonal sehari-hari, seperti dukungan verbal, empati, dan penghargaan. Selain itu, kualitas hubungan juga tercermin pada tingkatan kenyamanan interpersonal. Kenyamanan interaksional mengacu pada perasaan aman, rileks, dan bebas dari ketergantungan dalam berkomunikasi. Individu dalam hubungan yang berkualitas cenderung menunjukkan perilaku komunikasi yang spontan, terbuka, dan tidak defensif. Duck, S. (1994) menjelaskan bahwa stabilitas hubungan sangat berkaitan dengan kemampuan individu untuk berinteraksi tanpa rasa cemas atau tekanan psikologis, sehingga kenyamanan menjadi indikator penting dari mutu relasional.

Lebih lanjut, kualitas hubungan dapat dilihat dari minimnya konflik yang terjadi, kehadiran konflik tidak selalu menandakan rendahnya kualitas dalam suatu hubungan, namun pola pengelolaan konflik menjadi faktor penting. Hubungan yang sehat ditandai oleh kemampuan individu dalam mengelola perbedaan secara konstruktif, bukan melalui perilaku yang agresif atau penghindaran ekstrem. Dalam perspektif komunikasi interpersonal, pola resolusi konflik yang adaptif mencerminkan kematangan relasional dan stabilitas hubungan.

2.1.2.2.3. Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Hubungan

Kualitas hubungan merupakan konstruksi relasional yang terbentuk melalui proses interaksi sosial yang kompleks dan berkelanjutan. Dalam kajian komunikasi interpersonal dan psikologi sosial, kualitas hubungan tidak dipandang dengan kondisi statis melainkan sebagai hasil evaluasi dinamis yang dipengaruhi oleh berbagai faktor psikologis, komunikatif, dan situasional. Variasi dalam kualitas hubungan antarindividu mencerminkan adanya determinan yang berperan dalam membentuk persepsi, pengalaman, emosional, serta stabilitas relasi.

Salah satu faktor fundamental yang mempengaruhi kualitas hubungan adalah komunikasi interpersonal. Komunikasi merupakan mekanisme dasar individu dalam membangun makna bersama, menyampaikan kebutuhan, serta mengelola ekspektasi rasional. Duck, S. (1994) menegaskan bahwa hubungan interpersonal pada dasarnya merupakan produk dari proses komunikasi, karena interaksi simbolik memungkinkan terbentuknya pemahaman, interpretasi, dan definisi hubungan. Kualitas komunikasi yang ditandai dengan kejelasan pesan, responsivitas, dan keterbukaan interaksional memiliki kontribusi pada persepsi hubungan yang lebih positif.

Kepercayaan merupakan faktor berikutnya yang berfungsi sebagai fondasi psikologis dalam hubungan karena memungkinkan individu mengurangi ketidakpastian dan meningkatkan rasa aman dalam bersosial. Rempel, J. K.,

Holmes, J. G., & Zanna, M. P. (1985) menjelaskan bahwa kepercayaan berkembang melalui pengalaman interaksional yang konsisten, reliabel, dan dapat diprediksi.

Kualitas hubungan juga dipengaruhi oleh faktor situasional dan kontekstual. Kondisi lingkungan, pengalaman hidup pribadi, serta dinamika sosial dapat mempengaruhi stabilitas dan evaluasi hubungan. Sejalan dengan pendapat Berscheid, E. (1999) yang menyatakan bahwa hubungan interpersonal tidak pernah sepenuhnya terlepas dari konteks sosial, karena faktor eksternal seperti tekanan situasional, perubahan peran, dan transisi kehidupan dapat memengaruhi dinamika relasional.

2.1.2.2.4. Kualitas Hubungan dalam Konteks Pekerjaan

Dalam konteks pekerjaan, kualitas hubungan dipahami dengan elemen yang mempengaruhi interaksi, koordinasi, serta efektivitas sistem kerja. Lingkungan kerja pada dasarnya merupakan ruang interaksi sosial yang mempertemukan individu dengan latar belakang, kepentingan, dan peran yang beragam. Oleh karenanya, kualitas hubungan antarindividu dalam organisasi tidak hanya berfungsi sebagai aspek interpersonal, tetapi juga sebagai mekanisme yang menopang stabilitas dan kinerja kolektif. Secara konseptual, kualitas hubungan dalam konteks pekerjaan merujuk pada evaluasi individu terhadap mutu relasi sosial yang terjalin dalam aktivitas kerja yang mencakup aspek kepercayaan, saling menghormati, dukungan, serta persepsi terhadap keadilan interaksional. Hubungan dalam lingkungan kerja tidak semata-mata ditentukan oleh struktur formal organisasi, melainkan juga oleh proses pertukaran sosial dan pengalaman interaksional yang berlangsung secara berkelanjutan.

Salah satu perspektif yang mendekati dalam menjelaskan kualitas hubungan dalam lingkungan profesional adalah *Leader–Member Exchange (LMX)* yang dikembangkan oleh Graen, G. B., & Uhl-Bien, M. (1995). Teori ini menekankan bahwa hubungan dalam organisasi berkembang melalui proses pertukaran sosial yang menghasilkan variasi kualitas relasi antara individu. Kualitas hubungan yang

baik dapat ditandai dengan kepercayaan, loyalitas, penghargaan timbal balik, dan dukungan sosial. Dalam kerangka *Leader–Member Exchange*, kualitas hubungan dipandang dengan determinan penting dari kepuasan kerja, komitmen organisasi, dan efektivitas komunikasi. Hubungan yang berkualitas tinggi menciptakan rasa aman psikologis dan meningkatkan kecenderungan individu untuk berpartisipasi aktif dalam proses kerja. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas hubungan dalam organisasi memiliki implikasi langsung terhadap perilaku kerja dan stabilitas interaksi sosial.

Selain itu, kualitas hubungan dalam lingkungan profesional dipengaruhi oleh persepsi keadilan interaksional (*interactional justice*). Bies, R. J., & Moag, J. S. (1986) menegaskan bahwa kualitas hubungan sangat dipengaruhi oleh cara individu diperlakukan dalam interaksi sosial termasuk penghormatan, kesopanan, dan transparansi komunikasi. perlakuan yang adil dan menghargai satu sama lain berkontribusi pada persepsi hubungan yang positif.

2.1.3. Kerangka Teori

2.1.3.1. Teori Penetrasi Sosial

Penelitian ini menggunakan Teori Penetrasi Sosial dari Altman & Taylor (1973) yang menjelaskan proses perkembangan hubungan interpersonal melalui keterbukaan diri secara bertahap, teori ini menganalogikan kepribadian manusia seperti bawang dengan lapisan-lapisan yang dimana hubungan berkembang dari interaksi superfisial menuju keintiman yang dalam melalui *self-disclosure*. Teori ini didasarkan pada prinsip ekonomi pertukaran sosial, dimana individu menilai hubungan interpersonal berdasarkan rasio biaya (*cost*) dan imbalan (*reward*). Keterbukaan diri meningkat jika imbalan melebihi biaya dengan evaluasi tidak hanya saat ini, tetapi juga prediksi dimasa depan. Proses ini bersifat timbal balik dan dapat berbalik jika ketidakseimbangan terjadi.

Konsep dasar dari teori ini berangkat dari pemahaman bahwa hubungan interpersonal berkembang melalui proses yang bersifat dinamis, bertahap, dan

terstruktur. Teori ini memandang bahwa kedekatan tidak terbentuk secara instan, melainkan melalui mekanisme pertukaran informasi personal yang berlangsung secara gradual. Dengan kata lain, keintiman hubungan merupakan hasil dari proses interaksi yang melibatkan keterbukaan diri (*self-disclosure*) sebagai elemen utama dalam pembentukan dan perkembangan relasi interpersonal. Inti dari konsep ini terletak pada gagasan bahwa perkembangan hubungan sangat ditentukan oleh proses pengungkapan diri yang dipahami sebagai Tindakan komunikasi individu secara sadar membagikan informasi pribadinya kepada pihak lain.

Dalam proses ini keterbukaan diri melewati empat tahapan utama yang digambarkan dalam model kedalaman (*depth*) dan keluasan (*breadth*) pengungkapan diri.

1. **Orientasi**

Ini adalah tahap awal, dimana interaksi masih sangat superfisial dan aman, hanya melibatkan informasi dasar yang tidak bersifat privasi. Seperti nama, pekerjaan, hobi dan lainnya. Ini digambarkan seperti lapisan luar “bawang” yang mulai terbuka, tetapi tanpa adanya resiko emosional yang tinggi.

2. **Afektif Eksploratif**

Interaksi mulai tumbuh dengan menyentuh opini pribadi, tetapi masih sangat hati-hati dan tidak terlalu dalam dalam menyampaikan informasi pribadinya.

3. **Tahap Afektif**

Keterbukaan diri meningkat ke tahapan emosional yang lebih dalam, menunjukkan kepercayaan dan komitmen, contohnya seperti berbagi ketakutan pribadi ataupun kegagalan pada masa lalu. Ini membuat hubungan mulai menuju ke fase intim dengan penuh pengungkapan timbal balik yang kuat dengan emosional.

4. **Tahap Stabil**

Ini adalah tahapan puncak dalam pengungkapan diri dengan spontan, penuh, dan minim kesalahpahaman yang dimana kedalaman dan keluasan mencapai tahapan maksimum.

Dalam teori ini perkembangan hubungan tidak selalu mengarah kearah yang positif, hubungan interpersonal juga dapat mengalami kemunduran melalui proses yang disebut depenetrasi. Kondisi ini menggambarkan individu mulai membatasi keterbukaan diri, mengurangi interaksi, serta menarik diri dari komunitas yang bersifat personal, hal ini menunjukkan bahwa hubungan interpersonal bersifat fluktuatif dan sangat dipengaruhi oleh evaluasi individu terhadap dinamika interaksi yang terjadi.

2.1.3.2 Social Information Processing Theory

Pada teori pendukung, *Sosial Information Processing Theory* yang di kembangkan oleh Walther (1992) dianggap relevan oleh peneliti, karena dalam teori ini memunculkan “Pembelaan” terhadap komunikasi yang dilakukan secara daring yang pada masa itu dianggap kaku, dingin, dan tidak bisa membangun hubungan emosional yang mendalam. Namun, Walther berpendapat bahwa individu tetap dapat membangun hubungan yang intim melalui media hanya saja caranya sedikit berbeda dan butuh waktu lebih. Pada teori ini ada dua kunci utama yang mejadi asumsi dasar mengapa manusia tetap bisa akrab walaupun berkomunikasi hanya melalui teks atau layar, yaitu :

1. Cues Substitution (Pengertian Isyarat)

Meskipun kita kehilangan isyaran non-verbal dalam komunikasi melalui media (seperti kontak mata), para pengguna media baru akan beradaptasi dengan menggunakan isyarat verbal dan tektual. Contohnya penggunaan emoji, tanda seru yang berkali-kali (!!!), atau gaya Bahasa yang digunakan untuk menunjukkan kedekatan.

2. Time Factor (Waktu)

Walther mengatakan bahwa hubungan daring tidak kalah kualitasnya dari hubungan luring dengan syarat waktu yang cukup bagi pengirim dan penerima untuk memproses informasi sosial tersebut. Terkadang, komunikasi teks, membutuhkan 4-5 kali lebih lama untuk mencapai keintiman yang sama dengan komunikasi tatap muka.

Dalam teori ini individu secara bertahap mengolah informasi sosial yang diperoleh melalui pesan-pesan yang dipertukarkan selama proses komunikasi berlangsung. Dalam proses ini memungkinkan individu untuk memahami karakteristik, sikap, maupun kepribadian lawan bicara meskipun komunikasi dilakukan melalui media.

Selanjutnya Walther mengembangkan model Hipersonal yang menjelaskan mengapa hubungan dalam media sosial terkadang terasa lebih akrab dibandingkan dengan hubungan di dunia nyata, hal itu terjadi karena :

1. **Presentasi Diri Selektif**

Pengirim hanya menampilkan sisi terbaik mereka.

2. **Over-atribusi (idealisasi)**

Penerima Cenderung mengisi kekosongan informasi dengan hal-hal positif tentang lawan bicaranya.

3. ***Asynchronous Communication***

Kita punya banyak waktu untuk memikirkan matang-matang dan mengedit ulang pesan sebelum dikirim, tidak seperti berbicara langsung yang bersifat reaksi spontan.

2.2. Kerangka Pemikiran

Penerapan teori sangat penting dalam penelitian kuantitatif. Para peneliti memerlukan kerangka berpikir berupa teori atau pendapat ahli yang keabsahannya tidak perlu diragukan kembali, yaitu teori-teori yang terkait dengan penelitian yang mereka lakukan, sebagai dasar dan dukungan teori dasar dalam memecahkan masalah dan memberikan jawaban terhadap pendekatan pemecahan masalah yang diajukan.

WhatsApp merupakan satu aplikasi pesan instan yang memiliki banyak pengguna, dengan fitur-fitur yang disajikannya WhatsApp berhasil menarik para penggunanya untuk menjajal fitur-fitur yang tersedia. Dengan fitur-fitur ini, tidak heran WhatsApp digunakan juga dalam dunia profesional yang memudahkan

distribusi informasi, contohnya dengan adanya fitur grup suatu pesan dapat distribusikan ke banyak individu dalam satu waktu atau hanya sekedar bertukar kabar dan pemikiran, Penelitian ini mengeksplorasi bagaimana *self-disclosure* melalui WhatsApp mempengaruhi kualitas hubungan para pemegang dan mentor.

Berdasarkan penjelasan diatas yang peneliti lakukan, ditemukan masalah :

1. Pemegang memiliki kecenderungan berperilaku menutup diri terhadap mentornya.
2. Pemegang cenderung berperilaku sungkan terhadap mentornya dalam mengemukakan pemikiran ataupun kesulitan yang ia alami pada pekerjaannya.

Variabel X, *self-disclosure* menurut Altaman & Taylor (1973) mencakup faktor-faktor seperti *breadth* (keluasan) dan *Depth* (kedalaman). Fakto-faktor ini dipercayai dapat meningkatkan keterbukaan diri pada perilaku pemegang terhadap mentornya.

Terdapat dua dimensi pada *self-disclosure* melalui WhatsApp, yaitu:

1. *Breadth* (Keluasan)

Dimensi ini merujuk pada banyaknya topik yang diungkapkan kepada oranglain. Semakin banyak hal dalam kehidupannya yang ia bicarakan, maka semakin luas juga *self-disclosure* yang terjadi.

2. *Depth* (Kedalaman)

Ini berkaitan dengan tingkat keintiman atau kedalaman informasi yang di ungkapkan. Biasanya informasi yang bersifat umum cenderung memperlihatkan kedalaman yang rendah dalam suatu hubungan, sedangkan informasi yang bersifat pribadi, emosional, dan sensitive cenderung menunjukkan kedalaman yang tinggi.

Variabel Y, kualitas hubungan menurut Pierce et al. (1991) diukur melalui hubungan yang dijalin antara individu melalui faktor-faktor seperti dukungan,

konflik, dan kedalaman hubungan. Penelitian ini berusaha mengidentifikasi bagaimana tahapan dukungan, konflik, dan kedalaman hubungan dalam proses membangun kualitas hubungan antara pemegang dan mentor.

Dalam kualitas hubungan, terdapat tiga dimensi yaitu :

1. Dukungan

Dimensi ini merujuk kepada sejauh mana pemegang merasakan adanya bantuan, perhatian, dan ketersediaan emosional dari mentornya dalam suatu hubungan.

2. Konflik

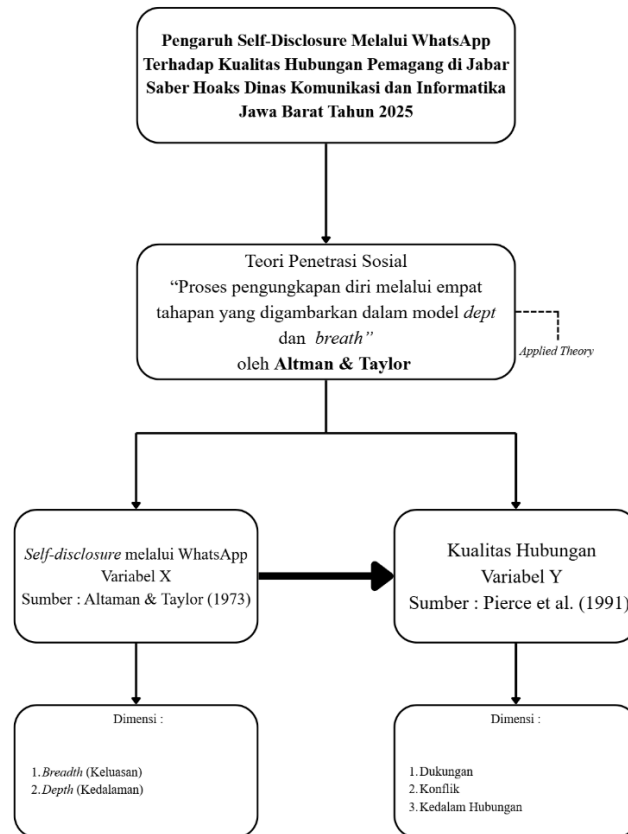
Dimensi ini menggambarkan tingkat ketegangan atas perbedaan pendapat atau interaksi negative yang muncul dalam hubungan antara pemegang dan mentor.

3. Kedalaman Hubungan

Dimensi kedalaman hubungan merujuk pada makna signifikansi, dan tingkat keterlibatan psikologis dalam suatu hubungan. Hubungan dengan kedalaman yang tinggi biasanya ditandai dengan rasa saling memahami, keterbukaan, dan persepsi hubungan yang bernilai.

Teori Penetrasi Sosial merupakan salah satu model klasik dalam bidang komunikasi interpersonal yang menganalogikan individu seperti bawang, yang dimana hubungan berkembang dari interaksi superfisial menuju keintiman yang dalam melalui *self-disclosure* dengan melalui empat tahapan (orientasi, pertukaran penajakan afektif, pertukaran afektif, dan pertukaran stabil) yang digambarkan dalam model kedalaman (*depth*) dan keluasan (*breadth*) pengungkapan diri. Dengan menggabungkan Teori penetrasi sosial sebagai lensa analisis, penelitian ini bertujuan untuk memberikan pemahaman lebih mengenai dinamika *self-disclosure* melalui WhatsApp dan kualitas hubungan dikalangan pemegang dan mentor Jabar Saber Hoaks. Hal ini penting dilakukan guna memahami bagaimana media baru khususnya aplikasi WhatsApp mempengaruhi kualitas hubungan di instansi pemerintahan yang kerap kali digunakan sebagai media untuk berkomunikasi.

Dari penjelasan kerangka pemikiran tersebut, maka peneliti membentuk paradigma sebagai berikut :



Gambar 2. 1. Kerangka Pemikiran

2.3. Hipotesis

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian. Hipotesis digunakan untuk menguji suatu fenomena atau konsep. Kebenaran hipotesis dapat diterima atau ditolak berdasarkan data empiris yang dikumpulkan melalui penelitian. Hipotesis menurut poletiek dalam Anuraga et., al (2021) merupakan suatu pernyataan atau pendapat sementara yang masih lemah atau kurang kebenarannya sehingga masih perlu dibuktikan atau suatu dugaan yang sifatnya masih sementara.

Berdasarkan identifikasi masalah dan kerangka pemikiran yang telah dikemukakan peneliti, maka dirumuskan hipotesis untuk menguji kesimpulan dari hasil penelitian sebagai berikut :

1. Terdapat pengaruh *self-disclosure*(X) terhadap kualitas hubungan (Y) pemegang di Jabar Saber Hoaks Dinas Komunikasi dan Informatika Jawa Barat Tahun 2025.
2. Terdapat pengaruh *Breadth* (X1) terhadap kualitas hubungan (Y) pemegang di Jabar Saber Hoaks Dinas Komunikasi dan Informatika Jawa Barat Tahun 2025.
3. Terdapat pengaruh *Depth* (X2) terhadap kualitas hubungan (Y) pemegang di Jabar Saber Hoaks Dinas Komunikasi dan Informatika Jawa Barat Tahun 2025.