

## **BAB II**

### **KAJIAN PUSTAKA DAN KERANGKA PEMIKIRAN**

#### **2.1 Kajian Pustaka**

##### **2.1.1 Review Penelitian Sejenis**

Penelitian terdahulu merupakan perbandingan dan berfungsi sebagai dasar penyusunan penelitian ini. Selain itu, penelitian terdahulu membantu penelitian saat ini dan menunjukkan orisinilitas dari penelitian. Peneliti menemukan beberapa penelitian sebelumnya sebagai acuan, diantaranya :

- 1) Penelitian yang disusun oleh Fanya Armadhanti (2024) Judul: **Korelasi Pasangan yang Toksik dengan Hubungan Sehat Mahasiswa Berpacaran di Yogyakarta**

Hasil: Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat pasangan toksik pada responden berada pada kategori rendah, sedangkan tingkat hubungan sehat berada pada kategori tinggi. Berdasarkan hasil analisis menggunakan korelasi Pearson, diperoleh nilai koefisien korelasi sebesar  $r = -0,424$ , yang menunjukkan adanya hubungan negatif dengan kekuatan sedang antara pasangan toksik dan hubungan sehat. Artinya, semakin rendah tingkat perilaku pasangan toksik yang dialami mahasiswa, maka semakin tinggi kualitas hubungan sehat yang dimiliki. Sebaliknya, semakin tinggi perilaku pasangan toksik, maka semakin rendah kualitas hubungan sehat dalam hubungan berpacaran mahasiswa. Penelitian ini juga menegaskan bahwa perilaku toxic dapat menghambat terciptanya hubungan interpersonal yang sehat karena

ditandai oleh kurangnya rasa saling percaya, penghargaan, dan komunikasi yang positif.

Relevansi : Penelitian ini relevan karena sama-sama membahas fenomena *toxic relationship* pada mahasiswa. Perbedaannya, penelitian tersebut mengkaji hubungan antara pasangan toksik dan hubungan sehat, sedangkan penelitian Anda mengkaji pengaruh gaya komunikasi dalam *toxic relationship* terhadap kecerdasan emosional mahasiswa.

2) Penelitian yang disusun oleh Fanny Mardenil (2025)

Judul: **Pengaruh *Toxic relationship* terhadap Kesehatan Mental pada Mahasiswa Prodi Bimbingan dan Konseling UIN SMDD Bukittinggi**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa *toxic relationship* berpengaruh secara signifikan terhadap kesehatan mental mahasiswa. Mahasiswa yang mengalami hubungan toxic cenderung menunjukkan kondisi psikologis yang kurang baik, seperti meningkatnya kecemasan, stres, tekanan emosional, serta penurunan rasa percaya diri. Penelitian ini menyimpulkan bahwa semakin tinggi tingkat *toxic relationship* yang dialami mahasiswa, maka semakin besar pula dampak negatif yang dirasakan terhadap kesehatan mental mereka.

3) Penelitian yang disusun oleh Margaretta Erna Setianingrum (2023)

Judul: ***Toxic relationship* Ditinjau dari Self Esteem pada Mahasiswa**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara self-esteem dengan kecenderungan mahasiswa mengalami *toxic relationship*. Mahasiswa yang memiliki tingkat self-esteem rendah cenderung lebih mudah bertahan dalam hubungan yang tidak sehat dibandingkan mahasiswa yang

memiliki self-esteem tinggi. Penelitian ini menjelaskan bahwa rendahnya penghargaan terhadap diri sendiri menyebabkan individu lebih sulit menetapkan batasan dalam hubungan interpersonal.

**Tabel 2.1 *Review Penelitian Sejenis***

| No | Nama Peneliti           | Judul Penelitian                                                                       | Metode Penelitian                                                                          | Persamaan Penelitian                                                                                                                                                                                      | Perbedaan Penelitian                                                                                                                                                                                                                                |
|----|-------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. | Fanya Armadhanti (2024) | Korelasi Pasangan yang Toksik dengan Hubungan Sehat Mahasiswa Berpacaran di Yogyakarta | Kuantitatif korelasional, melibatkan 100 mahasiswa. Analisis menggunakan korelasi Pearson. | Sama-sama menggunakan pendekatan kuantitatif dan menjadikan mahasiswa sebagai subjek penelitian. Penelitian juga sama-sama membahas fenomena <i>toxic relationship</i> dalam hubungan romantis mahasiswa. | Penelitian terdahulu mengkaji hubungan pasangan toksik dengan hubungan sehat, sedangkan penelitian ini menguji pengaruh gaya komunikasi dalam <i>toxic relationship</i> terhadap kecerdasan emosional. Teknik analisis yang digunakan juga berbeda. |
| 2. | Fanny Mardenil (2024)   | Pengaruh <i>Toxic relationship</i> terhadap                                            | Kuantitatif deskriptif dengan teknik                                                       | Sama-sama menggunakan pendekatan                                                                                                                                                                          | Penelitian terdahulu menggunakan                                                                                                                                                                                                                    |

| No | Nama Peneliti                       | Judul Penelitian                                                                   | Metode Penelitian                         | Persamaan Penelitian                                                                                                | Perbedaan Penelitian                                                                                                                                                                                                   |
|----|-------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|    |                                     | Kesehatan Mental pada Mahasiswa Prodi Bimbingan dan Konseling UIN SMDD Bukittinggi | proportionate stratified random sampling. | kuantitatif, mahasiswa sebagai subjek, serta mengkaji pengaruh <i>toxic relationship</i> terhadap aspek psikologis. | kesehatan mental sebagai variabel dependen, sedangkan penelitian ini menggunakan kecerdasan emosional. Penelitian ini juga secara khusus memfokuskan variabel X pada gaya komunikasi dalam <i>toxic relationship</i> . |
| 3. | Margaretta Erna Setianingrum (2023) | <i>Toxic relationships</i> Ditinjau dari Self Esteem pada Mahasiswa                | Kuantitatif korelasional                  | Sama-sama membahas pengaruh komunikasi destruktif dalam hubungan interpersonal                                      | Penelitian terdahulu mengkaji self-esteem, sedangkan penelitian ini mengkaji kecerdasan emosional. Penelitian ini juga                                                                                                 |

| No | Nama Peneliti | Judul Penelitian | Metode Penelitian | Persamaan Penelitian | Perbedaan Penelitian                                                                     |
|----|---------------|------------------|-------------------|----------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|
|    |               |                  |                   |                      | menempatkan gaya komunikasi dalam <i>toxic relationship</i> sebagai variabel independen. |

## 2.2 Kerangka Konseptual

### 2.2.1 Komunikasi

#### 2.2.1.1 Pengertian Komunikasi

Komunikasi merupakan salah satu kebutuhan paling mendasar dalam kehidupan manusia. Sejak lahir, manusia telah berkomunikasi melalui tangisan, ekspresi wajah, dan gerakan tubuh sebagai bentuk penyampaian perasaan dan kebutuhan. Seiring perkembangan usia dan kebudayaan, kemampuan berkomunikasi manusia menjadi semakin kompleks, meliputi kemampuan berbicara, mendengarkan, menulis, dan memahami makna simbol. Komunikasi tidak hanya berfungsi sebagai sarana untuk menyampaikan pesan, tetapi juga sebagai proses sosial yang memungkinkan manusia berinteraksi, membangun hubungan, serta menyesuaikan diri dengan lingkungan sosialnya.

Secara etimologis, istilah komunikasi berasal dari bahasa Latin *communicatio* yang berarti “membuat sama” atau “membangun kebersamaan.” Makna tersebut menunjukkan bahwa komunikasi bertujuan menciptakan kesamaan makna antara pihak-pihak yang terlibat. Keberhasilan komunikasi bukan hanya

diukur dari tersampainya pesan, tetapi juga dari sejauh mana penerima pesan memahami makna yang dimaksudkan oleh pengirim. Dengan demikian, komunikasi merupakan proses penciptaan dan pertukaran makna antara individu atau kelompok.

Para ahli memberikan definisi komunikasi dari berbagai sudut pandang. Harold D. Lasswell (1948) mengemukakan bahwa komunikasi dapat dijelaskan dengan pertanyaan: *“Who says what, in which channel, to whom, and with what effect?”* Artinya, komunikasi merupakan proses penyampaian pesan dari seseorang kepada orang lain melalui saluran tertentu untuk menimbulkan efek tertentu.

Shannon dan Weaver (1949) melalui *Mathematical Model of Communication* menjelaskan bahwa komunikasi adalah proses penyampaian pesan dari sumber ke penerima melalui saluran, dengan kemungkinan adanya gangguan atau *noise*. Effendy (2003) mendefinisikan komunikasi sebagai proses penyampaian pesan oleh seseorang kepada orang lain untuk memberi tahu, mengubah sikap, pendapat, atau perilaku baik secara langsung maupun melalui media.

Mulyana (2007) menyatakan bahwa komunikasi adalah proses berbagi makna antara dua atau lebih individu melalui perilaku verbal maupun nonverbal. Sedangkan DeVito (2011) mendefinisikan komunikasi sebagai proses transaksional di mana dua orang atau lebih saling mengirim dan menerima pesan secara simultan untuk membangun makna bersama. Menurut Rakhmat (2005) komunikasi adalah proses penyampaian pesan untuk mencapai kesamaan makna antara pengirim dan penerima pesan. Littlejohn & Foss (2011) menegaskan bahwa komunikasi

merupakan proses simbolik di mana individu menciptakan dan menafsirkan makna dalam konteks sosial tertentu.

Berelson dan Steiner (1964) mengartikan komunikasi sebagai proses penyampaian informasi, ide, emosi, dan keterampilan melalui simbol-simbol seperti kata, gambar, atau tindakan. Hovland et al., (1953) menyebut komunikasi sebagai proses di mana individu mengirimkan stimulus untuk mengubah perilaku individu lain. Sementara Dance dan Larson (1976) menekankan bahwa komunikasi adalah proses yang terus berubah dan selalu dipengaruhi oleh konteks serta hubungan antara pelaku komunikasi.

Dari berbagai pengertian tersebut, dapat dipahami bahwa komunikasi memiliki beberapa ciri utama. Komunikasi selalu melibatkan proses dua arah antara pengirim dan penerima pesan, bertujuan untuk menciptakan kesamaan makna, menggunakan simbol-simbol verbal dan nonverbal, serta selalu dipengaruhi oleh konteks sosial dan budaya. Komunikasi juga bersifat dinamis, berubah sesuai dengan situasi dan hubungan antarindividu, serta melibatkan umpan balik yang menentukan efektivitas proses tersebut.

Komunikasi merupakan bagian penting dari proses sosial manusia. Melalui komunikasi, individu membangun dan mempertahankan hubungan sosial, menyesuaikan diri dengan norma, serta mengembangkan nilai-nilai budaya. Menurut Ruesch dan Bateson (1951), komunikasi adalah proses sosial yang melibatkan pertukaran pesan dan memungkinkan manusia berinteraksi serta beradaptasi dengan lingkungannya. Dengan demikian, komunikasi tidak hanya

berfungsi sebagai alat penyampaian pesan, tetapi juga sebagai mekanisme yang menjaga keseimbangan sosial dan emosional antarindividu.

Selain sebagai proses sosial, komunikasi juga merupakan proses simbolik. Setiap kata, ekspresi, atau gerakan tubuh memiliki makna tertentu yang disepakati secara sosial. Simbol-simbol ini tidak memiliki makna tetap, melainkan dipengaruhi oleh budaya dan konteks penggunaannya. Misalnya, senyuman dapat diartikan sebagai tanda keramahan di satu budaya, tetapi dianggap bentuk ejekan di budaya lain. Karena itu, keberhasilan komunikasi sangat bergantung pada kemampuan individu memahami simbol serta konteks sosialnya.

Dalam perspektif psikologis, komunikasi memiliki fungsi penting dalam menyalurkan pikiran dan emosi manusia. Melalui komunikasi, seseorang dapat mengekspresikan perasaan seperti cinta, marah, kecewa, atau bahagia, serta mengatur emosi agar mencapai keseimbangan psikologis. Menurut DeVito (2011), komunikasi berfungsi secara terapeutik karena membantu individu menyalurkan perasaan dan mendapatkan dukungan emosional. Komunikasi yang empatik dan terbuka mampu meningkatkan kecerdasan emosional, sedangkan komunikasi yang negatif seperti agresif atau manipulatif dapat memicu stres dan konflik dalam hubungan.

Perkembangan teknologi dan media sosial juga telah mengubah cara manusia berkomunikasi. Saat ini, komunikasi tidak lagi terbatas pada interaksi tatap muka, melainkan juga terjadi melalui media digital seperti WhatsApp, Instagram, atau TikTok. Menurut Nasrullah (2017), komunikasi digital menghadirkan peluang sekaligus tantangan baru: di satu sisi memudahkan interaksi tanpa batas ruang dan

waktu, namun di sisi lain berpotensi menimbulkan kesalahpahaman dan perilaku komunikasi yang impulsif. Mahasiswa sebagai generasi yang tumbuh dalam era digital memiliki karakteristik komunikasi yang cepat, langsung, terbuka, dan ekspresif, tetapi juga cenderung emosional dan sensitif terhadap penilaian sosial.

Dengan demikian, komunikasi dapat dipahami sebagai proses dinamis dan transaksional di mana individu menciptakan, menyampaikan, dan menafsirkan pesan untuk mencapai kesamaan makna dalam konteks sosial tertentu. Komunikasi tidak sekadar pertukaran informasi, melainkan juga sarana membangun hubungan, membentuk identitas diri, menyalurkan emosi, dan menciptakan kecerdasan psikologis. Dalam konteks penelitian ini, komunikasi menjadi aspek penting dalam memahami dinamika hubungan antarindividu, khususnya di kalangan mahasiswa. Gaya komunikasi yang digunakan dapat menjadi penentu apakah suatu hubungan berjalan secara sehat atau justru berkembang menjadi hubungan yang bersifat toxic.

#### **2.2.1.2 Proses Komunikasi**

Proses komunikasi merupakan tahapan atau rangkaian kegiatan yang terjadi ketika seseorang menyampaikan pesan kepada orang lain dengan tujuan tertentu. Komunikasi tidak terjadi secara tiba-tiba, melainkan melalui proses yang melibatkan beberapa unsur penting seperti pengirim pesan, pesan itu sendiri, saluran penyampaian, penerima pesan, serta umpan balik yang muncul sebagai respon terhadap pesan tersebut. Melalui proses inilah makna dibentuk, ditafsirkan, dan dipertukarkan antara individu atau kelompok.

Komunikasi pada dasarnya bersifat dinamis dan interaktif. Setiap individu yang terlibat dalam komunikasi saling mempengaruhi satu sama lain. Proses ini

tidak hanya terjadi satu arah, tetapi berlangsung dua arah bahkan timbal balik, di mana setiap peserta komunikasi secara bergantian berperan sebagai pengirim dan penerima pesan. Dalam pandangan modern, komunikasi dipahami sebagai proses transaksional yang terjadi secara simultan, artinya pengiriman dan penerimaan pesan bisa terjadi pada waktu yang bersamaan.

Effendy (2003) menjelaskan bahwa proses komunikasi adalah kegiatan penyampaian pesan dari satu pihak ke pihak lain yang dilakukan dengan tujuan tertentu dan melalui saluran tertentu, baik secara langsung maupun melalui media. Proses komunikasi tidak dapat dilepaskan dari konteks sosial, budaya, dan psikologis, karena makna yang dihasilkan selalu dipengaruhi oleh faktor-faktor tersebut.

Proses komunikasi juga mencerminkan adanya upaya untuk mencapai kesamaan makna (*shared meaning*) antara pengirim dan penerima pesan. Menurut DeVito (2011), komunikasi yang efektif hanya terjadi apabila pesan yang diterima memiliki makna yang sama dengan pesan yang dimaksudkan oleh pengirim. Jika terjadi perbedaan persepsi, maka proses komunikasi dianggap tidak efektif karena makna yang disampaikan tidak tersampaikan dengan benar.

Dalam proses komunikasi, terdapat beberapa unsur penting yang saling berkaitan dan menentukan keberhasilan komunikasi. Unsur-unsur tersebut meliputi komunikator, pesan, saluran komunikasi, komunikan, gangguan, konteks, dan umpan balik.

Komunikator atau pengirim pesan adalah individu yang memiliki inisiatif dalam memulai proses komunikasi. Ia bertugas menyusun pesan berdasarkan

maksud, tujuan, dan kondisi penerima. Pesan merupakan isi atau informasi yang ingin disampaikan oleh komunikator kepada komunikan. Pesan dapat berbentuk verbal (kata-kata lisan atau tulisan) maupun nonverbal (gestur, ekspresi wajah, intonasi suara, dan sebagainya). Saluran atau media komunikasi adalah alat atau jalur yang digunakan untuk menyampaikan pesan, seperti percakapan langsung, surat, telepon, media sosial, atau platform digital lainnya.

Komunikan atau penerima pesan adalah pihak yang menjadi sasaran komunikasi. Penerima pesan memiliki peran penting karena keberhasilan komunikasi tergantung pada sejauh mana ia memahami pesan tersebut. Dalam praktiknya, penerima pesan tidak hanya menerima secara pasif, melainkan juga menafsirkan pesan berdasarkan pengalaman, latar belakang, dan kondisi emosionalnya. Setelah menerima pesan, penerima memberikan tanggapan atau umpan balik (*feedback*) kepada pengirim, yang dapat berupa respon verbal seperti komentar atau respon nonverbal seperti anggukan, ekspresi wajah, atau tindakan tertentu. Umpan balik ini berfungsi untuk menunjukkan apakah pesan telah dipahami atau perlu dijelaskan kembali.

Selain unsur-unsur tersebut, dalam proses komunikasi sering kali terdapat gangguan (*noise*), yaitu segala sesuatu yang menghambat kelancaran penyampaian pesan. Gangguan dapat bersifat fisik (misalnya suara bising), psikologis (misalnya perasaan cemas atau marah), semantik (perbedaan makna kata), maupun sosial (perbedaan status atau budaya antara pengirim dan penerima pesan). Gangguan ini dapat menyebabkan pesan diterima secara keliru, bahkan menimbulkan konflik apabila tidak segera diklarifikasi.

Proses komunikasi tidak terlepas dari konteks atau situasi di mana komunikasi berlangsung. Konteks mencakup faktor waktu, tempat, hubungan sosial antara pelaku komunikasi, dan kondisi emosional mereka. Sebagai contoh, komunikasi antara dosen dan mahasiswa memiliki konteks yang berbeda dengan komunikasi antara teman sebaya atau pasangan. Pemahaman terhadap konteks ini penting agar pesan dapat disampaikan dengan tepat dan diterima dengan baik oleh pihak lain.

Menurut Shannon dan Weaver (1949), proses komunikasi dapat dijelaskan melalui model linier yang terdiri dari sumber pesan (sender), pesan (message), saluran (channel), penerima pesan (receiver), dan efek (effect). Namun, model ini dianggap terlalu sederhana karena tidak mempertimbangkan adanya umpan balik dan pengaruh konteks sosial. Oleh karena itu, teori komunikasi modern seperti yang dikemukakan DeVito (2011) dan Barnlund, (2008) menekankan bahwa proses komunikasi bersifat transaksional dan simultan. Dalam model transaksional, pengirim dan penerima pesan sama-sama aktif, saling memengaruhi, dan berpartisipasi dalam penciptaan makna.

Proses komunikasi juga melibatkan penyandian (*encoding*) dan penyandian balik (*decoding*). Penyandian adalah proses ketika pengirim mengubah pikiran atau ide menjadi simbol yang dapat dimengerti oleh penerima, seperti kata, tulisan, atau gerak tubuh. Sementara itu, penyandian balik terjadi ketika penerima menafsirkan simbol-simbol tersebut untuk memahami maksud pengirim. Apabila proses penyandian dan penyandian balik berjalan dengan baik, maka komunikasi akan

efektif. Namun, apabila penerima menafsirkan pesan secara berbeda dari maksud pengirim, maka terjadi kesalahpahaman.

Dalam konteks hubungan interpersonal, proses komunikasi berlangsung lebih kompleks karena dipengaruhi oleh faktor emosional dan psikologis dari masing-masing individu. Komunikasi yang sehat biasanya ditandai dengan keterbukaan, empati, saling menghargai, dan kemampuan mendengarkan dengan baik. Sebaliknya, komunikasi yang tidak sehat dapat ditandai dengan sikap agresif, defensif, manipulatif, atau pasif, yang dapat menyebabkan hubungan menjadi tegang dan tidak harmonis.

Effendy (2003) menyebutkan bahwa proses komunikasi memiliki beberapa fungsi penting, antara lain fungsi informatif, persuasif, edukatif, dan rekreatif. Fungsi informatif memungkinkan seseorang memperoleh dan menyebarkan pengetahuan, fungsi persuasif digunakan untuk mempengaruhi pandangan atau perilaku orang lain, fungsi edukatif berperan dalam menyampaikan nilai dan ajaran moral, sedangkan fungsi rekreatif berperan dalam menciptakan hiburan dan kepuasan emosional.

Dalam era digital saat ini, proses komunikasi juga mengalami perubahan signifikan. Komunikasi tidak lagi terbatas oleh ruang dan waktu, melainkan dapat terjadi secara real-time melalui media sosial dan aplikasi pesan instan. Walaupun mempermudah interaksi, komunikasi digital juga menimbulkan tantangan baru, seperti berkurangnya kejelasan ekspresi nonverbal, meningkatnya potensi salah tafsir, serta munculnya komunikasi yang impulsif dan emosional. Mahasiswa Prodi Ilmu Komunikasi Angkatan 2021 yang tumbuh dalam lingkungan digital,

cenderung menggunakan bahasa yang cepat, singkat, dan penuh simbol visual seperti emoji. Hal ini menunjukkan bahwa proses komunikasi berkembang seiring perubahan teknologi dan gaya hidup.

Keseluruhan proses komunikasi pada dasarnya bertujuan untuk menciptakan pemahaman bersama antara dua pihak atau lebih. Komunikasi dikatakan efektif apabila pesan yang disampaikan dapat dimengerti, diterima, dan memberikan pengaruh positif terhadap perilaku atau perasaan penerima. Namun, dalam hubungan yang tidak sehat atau *toxic relationship*, proses komunikasi sering kali mengalami distorsi akibat adanya emosi negatif, ketidakseimbangan kekuasaan, dan gaya komunikasi yang tidak asertif. Dalam konteks ini, komunikasi dapat berubah dari alat untuk memahami menjadi sumber konflik yang memengaruhi kecerdasan emosional seseorang.

Dengan demikian, proses komunikasi dapat disimpulkan sebagai rangkaian kegiatan yang melibatkan penciptaan, penyampaian, penerimaan, serta penafsiran pesan antara dua pihak atau lebih dengan tujuan mencapai kesamaan makna. Proses ini bersifat dinamis, interaktif, dan dipengaruhi oleh berbagai faktor seperti konteks sosial, budaya, dan emosional. Pemahaman terhadap proses komunikasi sangat penting dalam penelitian ini, karena melalui proses tersebut dapat dilihat bagaimana gaya komunikasi seseorang dapat memengaruhi dinamika hubungan dan kecerdasan emosional, terutama pada mahasiswa yang menjadi subjek penelitian.

### **2.2.1.3 Unsur Unsur Komunikasi**

Komunikasi merupakan suatu proses yang kompleks dan dinamis yang melibatkan berbagai unsur yang saling berkaitan satu sama lain. Setiap unsur

memiliki peranan penting dalam menentukan keberhasilan penyampaian pesan. Unsur-unsur komunikasi bekerja secara terpadu membentuk suatu sistem yang memungkinkan terjadinya pertukaran makna antara pengirim dan penerima pesan. Apabila salah satu unsur tidak berfungsi dengan baik, maka komunikasi dapat mengalami hambatan atau bahkan gagal mencapai tujuannya.

Unsur utama dalam komunikasi meliputi komunikator, pesan, media atau saluran, komunikan, umpan balik, konteks, dan gangguan. Ketujuh unsur ini saling berinteraksi dan membentuk proses komunikasi yang efektif. Pemahaman terhadap setiap unsur sangat penting agar individu dapat mengelola proses komunikasi secara lebih baik, baik dalam konteks interpersonal, kelompok, maupun organisasi.

Komunikator atau sumber pesan adalah pihak yang memulai proses komunikasi. Komunikator berperan sebagai pencipta pesan dan memiliki tujuan tertentu dalam menyampaikannya, seperti memberikan informasi, memengaruhi sikap, menanamkan nilai, atau membangun hubungan sosial. Dalam konteks hubungan interpersonal, komunikator bisa berupa seseorang yang menyampaikan perasaan, pendapat, atau keinginannya kepada orang lain. Keberhasilan komunikasi sering kali bergantung pada kemampuan komunikator dalam memilih kata, nada, dan cara penyampaian pesan yang sesuai dengan karakteristik lawan bicaranya. Seorang komunikator yang baik tidak hanya menyampaikan pesan secara jelas, tetapi juga mampu memahami kondisi emosional penerima pesan.

Pesan merupakan isi atau informasi yang disampaikan oleh komunikator kepada komunikan. Pesan dapat berupa ide, gagasan, perasaan, instruksi, maupun fakta yang diharapkan dapat dipahami oleh penerima. Menurut Effendy (2003),

pesan dalam komunikasi dapat disampaikan secara verbal dan nonverbal. Pesan verbal berupa bahasa lisan atau tulisan, sedangkan pesan nonverbal meliputi ekspresi wajah, gerakan tubuh, kontak mata, dan intonasi suara. Pesan verbal memungkinkan komunikasi lebih langsung dan terstruktur, sementara pesan nonverbal sering kali memiliki makna emosional yang lebih dalam. Dalam banyak kasus, pesan nonverbal justru lebih jujur dalam menggambarkan perasaan seseorang daripada kata-kata yang diucapkan.

Media atau saluran komunikasi adalah alat atau jalur yang digunakan untuk menyampaikan pesan dari pengirim ke penerima. Media bisa bersifat langsung (tatap muka) maupun tidak langsung (melalui alat bantu seperti telepon, surat, email, atau media sosial). Pemilihan saluran komunikasi sangat memengaruhi efektivitas penyampaian pesan. Misalnya, pesan yang bersifat pribadi dan sensitif lebih tepat disampaikan secara langsung, sedangkan informasi umum bisa disebarkan melalui media digital. Dalam era modern, perkembangan teknologi telah memperluas bentuk dan fungsi media komunikasi. Media sosial seperti WhatsApp, Instagram, dan TikTok kini menjadi saluran utama bagi mahasiswa dalam berinteraksi, baik untuk tujuan sosial maupun emosional. Namun, penggunaan media digital juga dapat menimbulkan tantangan, seperti meningkatnya potensi salah paham akibat keterbatasan ekspresi nonverbal.

Komunikan atau penerima pesan adalah pihak yang menjadi sasaran komunikasi. Penerima tidak hanya berfungsi sebagai pihak yang menerima pesan secara pasif, tetapi juga aktif dalam menafsirkan dan memberikan makna terhadap pesan yang diterima. Pemahaman penerima terhadap pesan sangat dipengaruhi oleh

faktor pengalaman, latar belakang pendidikan, nilai-nilai budaya, dan kondisi psikologisnya. Dalam komunikasi interpersonal, komunikan bisa saja memiliki persepsi yang berbeda terhadap pesan yang sama, tergantung pada konteks hubungan dan keadaan emosionalnya. Oleh karena itu, keberhasilan komunikasi ditentukan oleh sejauh mana komunikan memahami pesan sesuai dengan maksud komunikator.

Umpan balik atau *feedback* merupakan respon atau tanggapan yang diberikan oleh penerima pesan kepada pengirim setelah menerima pesan tersebut. Umpan balik menjadi indikator penting dalam menilai efektivitas komunikasi. Melalui umpan balik, komunikator dapat mengetahui apakah pesan telah diterima dengan benar atau perlu dijelaskan kembali. Umpan balik bisa bersifat verbal seperti komentar, pertanyaan, atau penjelasan, dan bisa juga nonverbal seperti ekspresi wajah, anggukan kepala, atau perubahan sikap. Dalam komunikasi dua arah, keberadaan umpan balik menunjukkan adanya interaksi yang sehat, karena kedua belah pihak aktif berpartisipasi dalam pertukaran makna.

Konteks komunikasi adalah situasi atau latar belakang yang memengaruhi cara pesan dikirim, diterima, dan ditafsirkan. Konteks mencakup berbagai aspek seperti waktu, tempat, hubungan sosial, budaya, serta kondisi emosional para pelaku komunikasi. Misalnya, cara berbicara seseorang kepada dosen tentu berbeda dengan cara berbicara kepada teman sebaya. Dalam konteks budaya, gaya komunikasi di masyarakat kolektivistik seperti Indonesia cenderung lebih sopan, halus, dan menghindari konfrontasi langsung dibandingkan dengan budaya individualistik yang lebih terbuka dan langsung. Pemahaman terhadap konteks

menjadi kunci agar pesan dapat disampaikan secara tepat dan tidak menimbulkan salah tafsir.

Gangguan atau *noise* merupakan segala sesuatu yang dapat menghambat atau mengganggu kelancaran proses komunikasi. Gangguan bisa berasal dari luar maupun dari dalam diri individu. Menurut Shannon dan Weaver (1949), gangguan terbagi menjadi beberapa jenis, yaitu gangguan fisik, gangguan psikologis, gangguan semantik, dan gangguan fisiologis. Gangguan fisik misalnya kebisingan suara atau jarak yang terlalu jauh. Gangguan psikologis dapat berupa perasaan marah, takut, atau cemas yang menghambat penerimaan pesan. Gangguan semantik terjadi karena perbedaan makna atau penggunaan bahasa yang tidak dimengerti penerima. Sedangkan gangguan fisiologis dapat berupa keterbatasan fisik seperti gangguan pendengaran atau penglihatan. Keberadaan gangguan ini dapat menyebabkan pesan disalahpahami, bahkan mengubah makna yang dimaksud oleh pengirim.

Selain unsur-unsur utama di atas, beberapa ahli juga menambahkan unsur efek atau dampak komunikasi sebagai bagian penting dari proses komunikasi. Efek komunikasi adalah perubahan sikap, pengetahuan, atau perilaku yang terjadi setelah seseorang menerima pesan. Menurut Lasswell (1948), setiap komunikasi pasti menimbulkan efek, baik disengaja maupun tidak. Efek komunikasi dapat bersifat kognitif (menambah pengetahuan), afektif (mengubah perasaan atau sikap), dan konatif (mengubah perilaku). Dalam konteks hubungan interpersonal, efek komunikasi bisa berupa meningkatnya rasa saling pengertian dan kedekatan, atau

sebaliknya, timbulnya konflik dan ketegangan apabila komunikasi dilakukan secara negatif.

Dalam komunikasi interpersonal yang bersifat emosional seperti hubungan antar pasangan atau teman dekat, unsur-unsur komunikasi tersebut berperan sangat penting. Ketika komunikator tidak mampu menyampaikan pesan dengan jelas atau komunikan salah menafsirkan makna, hubungan dapat terganggu. Apalagi dalam konteks *toxic relationship*, gangguan komunikasi sering kali menjadi pemicu utama munculnya ketegangan emosional, perasaan tidak dihargai, bahkan penurunan kecerdasan psikologis. Oleh karena itu, pemahaman terhadap unsur-unsur komunikasi sangat diperlukan agar individu mampu mengelola cara berbicara, mendengarkan, dan menafsirkan pesan dengan lebih bijaksana.

Secara keseluruhan, unsur-unsur komunikasi membentuk suatu sistem yang saling memengaruhi dan tidak dapat dipisahkan satu sama lain. Komunikator memerlukan pesan untuk disampaikan, pesan memerlukan saluran agar dapat sampai kepada komunikan, komunikan memberikan umpan balik untuk menilai keefektifan pesan, dan seluruh proses ini berlangsung dalam konteks tertentu yang mungkin disertai gangguan. Apabila semua unsur bekerja dengan baik, maka komunikasi akan berjalan efektif, pesan dapat dipahami dengan benar, serta hubungan antarindividu dapat terjalin secara positif.

Dengan memahami unsur-unsur komunikasi, penelitian ini dapat menelusuri bagaimana gaya komunikasi tertentu dapat berpengaruh terhadap kondisi emosional individu, khususnya dalam hubungan yang bersifat *toxic*. Gaya komunikasi yang tidak sehat, seperti agresif, manipulatif, atau pasif, sering kali

menimbulkan gangguan dalam unsur komunikasi seperti distorsi pesan, kesalahpahaman konteks, dan umpan balik negatif. Hal inilah yang kemudian berdampak pada kecerdasan emosional mahasiswa, yang menjadi fokus utama penelitian ini.

#### **2.2.1.4 Fungsi Komunikasi**

Komunikasi memiliki peranan yang sangat penting dalam kehidupan manusia karena melalui komunikasi seseorang dapat berinteraksi, membangun hubungan, dan memenuhi berbagai kebutuhan sosial maupun psikologisnya. Komunikasi bukan hanya sekadar pertukaran informasi, tetapi juga menjadi sarana untuk memahami diri sendiri, orang lain, serta lingkungan sekitar. Melalui komunikasi, manusia dapat mengatur perilaku, mengekspresikan perasaan, membangun hubungan sosial, dan menciptakan pemahaman bersama. Tanpa komunikasi, kehidupan sosial tidak akan berjalan dengan baik karena setiap aktivitas manusia selalu melibatkan proses pertukaran pesan.

Menurut Devito (2011), komunikasi memiliki fungsi yang kompleks dan beragam tergantung pada konteksnya, seperti komunikasi intrapersonal, interpersonal, kelompok, maupun organisasi. Fungsi komunikasi tidak hanya terbatas pada penyampaian pesan, tetapi juga pada pembentukan hubungan, pengaruh terhadap sikap dan perilaku, serta pengelolaan emosi dan konflik. Dalam kehidupan sehari-hari, komunikasi menjadi dasar utama dalam membangun koneksi emosional antara individu, terutama dalam hubungan interpersonal seperti hubungan pertemanan, keluarga, maupun romantis.

Salah satu fungsi utama komunikasi adalah sebagai alat untuk menyampaikan informasi. Melalui komunikasi, seseorang dapat memberikan pengetahuan, instruksi, maupun pesan tertentu kepada orang lain. Fungsi informatif ini memungkinkan individu memahami berbagai hal yang terjadi di sekitar mereka dan mengambil keputusan berdasarkan informasi yang diterima. Dalam konteks akademik maupun sosial, penyampaian informasi yang jelas dan tepat membantu menghindari kesalahpahaman serta meningkatkan efektivitas interaksi.

Selain sebagai alat penyampaian informasi, komunikasi juga berfungsi sebagai sarana pengendalian atau regulasi perilaku. Dalam kehidupan sosial, setiap individu memiliki norma, aturan, dan nilai yang harus dipatuhi. Komunikasi memungkinkan individu atau kelompok menyampaikan harapan, teguran, atau arahan agar perilaku seseorang dapat disesuaikan dengan norma yang berlaku. Dalam konteks hubungan interpersonal, fungsi ini tampak ketika seseorang mencoba mengingatkan pasangannya tentang batasan-batasan tertentu dalam berperilaku. Pengendalian perilaku melalui komunikasi yang tepat dapat menjaga keharmonisan hubungan, sementara komunikasi yang bersifat agresif atau manipulatif justru dapat menimbulkan konflik dan ketegangan emosional.

Fungsi berikutnya adalah sebagai sarana ekspresi diri. Manusia memiliki kebutuhan untuk mengekspresikan pikiran, perasaan, dan emosi yang ada dalam dirinya. Komunikasi memungkinkan individu untuk mengungkapkan apa yang mereka rasakan, baik berupa kebahagiaan, kemarahan, kekecewaan, maupun cinta. Dalam hubungan interpersonal, kemampuan untuk mengekspresikan diri secara terbuka dan sehat sangat penting untuk membangun kedekatan emosional. Ketika

seseorang tidak mampu mengekspresikan perasaannya dengan baik, hubungan dapat menjadi tegang dan menimbulkan kesalahpahaman. Sebaliknya, komunikasi yang terbuka dan jujur dapat memperkuat rasa saling percaya antara individu.

Komunikasi juga memiliki fungsi sosial, yaitu membantu manusia membangun dan mempertahankan hubungan dengan orang lain. Melalui komunikasi, individu dapat menjalin interaksi sosial yang menciptakan rasa kebersamaan, solidaritas, dan dukungan emosional. Dalam konteks mahasiswa, komunikasi sosial sangat penting karena membantu mereka menyesuaikan diri dengan lingkungan kampus, membangun pertemanan, serta mengatasi tekanan akademik dan emosional. Hubungan sosial yang terjalin dengan baik akan meningkatkan kecerdasan emosional seseorang, sementara komunikasi yang buruk dapat menyebabkan isolasi sosial dan stres.

Selain itu, komunikasi berfungsi sebagai sarana persuasi, yaitu usaha memengaruhi pikiran, sikap, dan perilaku orang lain. Dalam berbagai konteks kehidupan, persuasi menjadi bagian yang tidak terpisahkan dari komunikasi. Dalam dunia pendidikan, seorang dosen menggunakan komunikasi persuasif untuk memotivasi mahasiswa; dalam hubungan romantis, individu menggunakan persuasi untuk meyakinkan pasangannya dalam pengambilan keputusan. Persuasi dapat bersifat positif apabila dilakukan dengan cara yang etis dan menghargai lawan bicara. Namun, dalam konteks *toxic relationship*, persuasi sering berubah menjadi bentuk manipulasi ketika seseorang menggunakan komunikasi untuk mengontrol atau mendominasi pasangannya. Hal inilah yang menjadikan gaya komunikasi

memiliki peran penting dalam menentukan apakah suatu hubungan berjalan sehat atau justru menjadi destruktif.

Fungsi komunikasi lainnya adalah sebagai sarana pemecahan masalah dan pengambilan keputusan. Komunikasi memungkinkan individu atau kelompok untuk berdiskusi, bertukar ide, dan mencari solusi terhadap suatu persoalan. Dalam hubungan interpersonal, komunikasi yang efektif membantu pasangan untuk menyelesaikan konflik dengan kepala dingin dan saling memahami pandangan masing-masing. Sebaliknya, kegagalan dalam berkomunikasi dapat memperburuk masalah karena pesan yang disampaikan tidak dipahami dengan benar atau disertai emosi negatif. Oleh karena itu, kemampuan berkomunikasi secara asertif dan empatik menjadi faktor penting dalam menjaga keseimbangan emosional seseorang.

Komunikasi juga memiliki fungsi motivasional. Melalui komunikasi, seseorang dapat memberikan dorongan semangat, penghargaan, dan dukungan kepada orang lain agar tetap berusaha mencapai tujuan tertentu. Dalam lingkungan pendidikan, komunikasi motivasional antara dosen dan mahasiswa dapat meningkatkan semangat belajar dan kepercayaan diri mahasiswa. Begitu pula dalam hubungan pribadi, komunikasi yang bersifat positif dapat menumbuhkan rasa dihargai dan diperhatikan, yang pada akhirnya meningkatkan kecerdasan emosional. Namun, komunikasi yang negatif seperti kritik berlebihan, sindiran, atau bentuk verbal abuse dapat menurunkan motivasi dan merusak keseimbangan psikologis individu.

Selain fungsi-fungsi tersebut, komunikasi juga berperan dalam pembentukan identitas diri. Melalui komunikasi, seseorang mengenal siapa dirinya dan bagaimana pandangan orang lain terhadapnya. Identitas diri terbentuk dari interaksi sosial yang terus berlangsung antara individu dengan lingkungannya. Ketika seseorang menerima umpan balik positif, ia akan mengembangkan konsep diri yang sehat. Sebaliknya, komunikasi yang sarat kritik, ejekan, atau penolakan dapat menurunkan rasa percaya diri dan menimbulkan perasaan tidak berharga. Dalam hubungan yang bersifat *toxic*, komunikasi yang destruktif sering kali menyebabkan individu kehilangan kepercayaan diri dan mengalami penurunan kecerdasan emosional.

Secara umum, fungsi komunikasi tidak dapat dipisahkan dari kehidupan manusia karena komunikasi merupakan dasar dari semua hubungan sosial. Setiap interaksi, baik yang bersifat profesional maupun personal, bergantung pada kualitas komunikasi yang terjadi. Komunikasi yang sehat mampu menciptakan suasana hubungan yang harmonis, memperkuat kepercayaan, serta meningkatkan kecerdasan emosional. Sebaliknya, komunikasi yang tidak efektif dapat memicu konflik, kesalahpahaman, dan bahkan kerusakan hubungan antarindividu. Oleh karena itu, memahami fungsi komunikasi secara mendalam menjadi penting dalam konteks penelitian ini, terutama ketika membahas bagaimana gaya komunikasi tertentu dapat memengaruhi kecerdasan emosional mahasiswa yang berada dalam hubungan *toxic*.

Dengan memahami berbagai fungsi komunikasi ini, penelitian dapat menelusuri bagaimana cara mahasiswa menggunakan komunikasi dalam kehidupan

sehari-hari, khususnya dalam menghadapi dinamika hubungan interpersonal yang tidak sehat. Fungsi komunikasi dalam konteks ini tidak hanya berperan dalam menyampaikan pesan, tetapi juga menjadi cerminan dari keseimbangan emosional individu. Ketika fungsi komunikasi dijalankan dengan baik seperti komunikasi empatik, terbuka, dan asertif hubungan yang sehat dapat terbentuk. Namun ketika fungsi komunikasi berubah menjadi alat dominasi, manipulasi, atau kontrol emosional, maka komunikasi justru menjadi sumber tekanan dan menurunkan kecerdasan emosional.

Dengan demikian, fungsi komunikasi menjadi aspek fundamental dalam memahami hubungan antara gaya komunikasi dan kecerdasan emosional mahasiswa Prodi Ilmu Komunikasi Angkatan 2021 di Universitas Pasundan yang menjadi fokus utama penelitian ini.

#### **2.2.1.5 Tujuan Komunikasi**

Komunikasi memiliki tujuan yang sangat luas dan mendasar dalam kehidupan manusia. Pada hakikatnya, komunikasi dilakukan untuk menciptakan pemahaman bersama antara individu atau kelompok. Tujuan utama dari komunikasi adalah agar pesan yang disampaikan dapat diterima dan dipahami oleh pihak lain sesuai dengan makna yang dimaksud oleh pengirim. Ketika pesan berhasil dipahami dengan benar, maka komunikasi dapat dikatakan efektif. Namun, apabila terjadi perbedaan interpretasi atau kesalahpahaman, maka komunikasi dianggap gagal dalam mencapai tujuannya.

Komunikasi tidak hanya berfungsi untuk menyampaikan informasi, tetapi juga bertujuan membangun hubungan sosial, memengaruhi sikap, serta mengelola

emosi antarindividu. Dalam kehidupan sehari-hari, setiap tindakan komunikasi memiliki tujuan tertentu, baik yang disadari maupun tidak disadari. Menurut Devito (2011), tujuan komunikasi meliputi upaya untuk belajar, berhubungan, memengaruhi, bermain, dan membantu. Artinya, komunikasi menjadi sarana bagi manusia untuk memahami dunia, menjalin koneksi dengan orang lain, memengaruhi pandangan, menciptakan suasana emosional, dan memberikan dukungan sosial.

Tujuan pertama dari komunikasi adalah untuk mencapai pemahaman bersama (*mutual understanding*). Melalui komunikasi, seseorang berusaha mengubah atau menyesuaikan makna yang dimiliki dengan makna yang dipahami oleh orang lain. Pemahaman ini tidak hanya mencakup aspek kognitif, tetapi juga afektif dan konatif. Dengan kata lain, komunikasi bertujuan agar pesan yang disampaikan dapat diterima, dimengerti, dan menghasilkan reaksi yang sesuai dengan keinginan pengirim pesan. Dalam konteks hubungan interpersonal, tujuan ini terlihat ketika seseorang ingin agar pasangannya memahami perasaannya, pikirannya, atau kebutuhannya. Apabila komunikasi berlangsung efektif, maka akan tercipta hubungan yang harmonis dan saling memahami satu sama lain.

Selain itu, komunikasi bertujuan untuk membangun dan memelihara hubungan sosial. Manusia adalah makhluk sosial yang tidak dapat hidup sendiri tanpa berinteraksi dengan orang lain. Melalui komunikasi, seseorang dapat menjalin kedekatan, menciptakan kepercayaan, serta mempererat hubungan emosional. Dalam hubungan pertemanan, keluarga, maupun romantis, komunikasi menjadi dasar utama terbentuknya keintiman dan rasa saling memiliki. Ketika

komunikasi dilakukan dengan jujur dan terbuka, hubungan cenderung lebih sehat dan stabil. Sebaliknya, komunikasi yang penuh dengan kebohongan, manipulasi, atau sikap tertutup dapat menimbulkan jarak emosional dan konflik dalam hubungan.

Komunikasi juga memiliki tujuan untuk memengaruhi atau mengubah sikap, pendapat, dan perilaku orang lain. Dalam hal ini, komunikasi digunakan sebagai alat persuasi. Seseorang menggunakan pesan yang disusun secara logis dan emosional untuk meyakinkan orang lain agar menerima pandangannya atau melakukan tindakan tertentu. Dalam konteks sosial, komunikasi persuasif banyak digunakan dalam pendidikan, politik, pemasaran, dan hubungan interpersonal. Misalnya, seorang mahasiswa berusaha meyakinkan temannya untuk ikut dalam suatu kegiatan, atau seseorang mencoba memengaruhi pasangannya untuk memahami sudut pandangnya. Namun, komunikasi persuasif dapat menjadi negatif apabila digunakan untuk mengontrol atau mendominasi orang lain, seperti yang sering terjadi dalam hubungan *toxic* di mana salah satu pihak menggunakan gaya komunikasi manipulatif untuk mempertahankan kekuasaan emosional.

Tujuan komunikasi berikutnya adalah untuk mengekspresikan diri dan mengungkapkan perasaan. Manusia memiliki kebutuhan emosional untuk menyalurkan apa yang dirasakan di dalam hati. Komunikasi menjadi sarana utama untuk mengekspresikan emosi seperti senang, sedih, marah, kecewa, cinta, atau harapan. Ekspresi diri ini membantu individu melepaskan ketegangan emosional dan memperoleh keseimbangan psikologis. Dalam hubungan interpersonal, ekspresi emosi melalui komunikasi menjadi bentuk kejujuran dan keterbukaan yang

penting untuk menjaga kedekatan. Ketika seseorang menahan perasaan atau enggan mengungkapkan isi hatinya, hubungan dapat terasa dingin dan berjarak. Namun, jika ekspresi emosi dilakukan secara berlebihan atau tanpa kontrol, komunikasi dapat berubah menjadi konflik. Oleh karena itu, kemampuan mengekspresikan diri secara asertif menjadi salah satu indikator komunikasi yang sehat.

Tujuan lain dari komunikasi adalah untuk berbagi informasi dan pengalaman. Melalui komunikasi, seseorang dapat menularkan pengetahuan, gagasan, atau nilai-nilai kepada orang lain. Proses berbagi informasi ini menjadi dasar terbentuknya pembelajaran sosial di mana individu belajar dari pengalaman orang lain. Dalam dunia pendidikan, komunikasi antara dosen dan mahasiswa memungkinkan terjadinya transfer ilmu dan pembentukan wawasan baru. Dalam hubungan sosial, berbagi pengalaman melalui percakapan dapat memperkuat ikatan emosional dan rasa saling percaya antarindividu.

Selain itu, komunikasi juga bertujuan untuk memecahkan masalah dan mengambil keputusan. Setiap interaksi sosial sering kali melibatkan perbedaan pandangan atau kepentingan yang perlu diselesaikan. Komunikasi menjadi sarana untuk mendiskusikan, menegosiasikan, dan menemukan solusi yang saling menguntungkan. Dalam hubungan romantis, komunikasi berfungsi untuk menghindari kesalahpahaman dan mengelola konflik secara konstruktif. Apabila komunikasi berjalan terbuka dan empatik, konflik dapat diselesaikan dengan baik tanpa menimbulkan luka emosional. Namun, apabila komunikasi dilakukan dengan nada marah, menyalahkan, atau mengabaikan perasaan lawan bicara, konflik akan

semakin membesar dan menimbulkan ketegangan emosional yang berdampak negatif pada kecerdasan individu.

Komunikasi juga bertujuan untuk memberikan dukungan dan motivasi. Melalui komunikasi yang positif, seseorang dapat menumbuhkan semangat, rasa percaya diri, dan optimisme pada diri orang lain. Ucapan yang bersifat apresiatif dan empatik dapat memberikan energi emosional yang besar bagi penerima pesan. Sebaliknya, komunikasi yang mengandung kritik, hinaan, atau penolakan dapat merusak harga diri dan mengganggu keseimbangan emosional seseorang. Dalam konteks mahasiswa, komunikasi yang positif antara teman, dosen, dan keluarga sangat penting untuk menjaga kesehatan mental serta kecerdasan emosional di tengah tekanan akademik dan sosial yang mereka hadapi.

Selain fungsi-fungsi individual, komunikasi juga memiliki tujuan sosial yang lebih luas, yaitu menciptakan keteraturan dalam masyarakat. Melalui komunikasi, norma, aturan, dan nilai-nilai sosial dapat disosialisasikan sehingga individu mengetahui bagaimana cara berperilaku yang sesuai. Tanpa adanya komunikasi, sistem sosial tidak dapat berjalan karena tidak ada mekanisme untuk menyampaikan aturan atau memberikan sanksi terhadap pelanggaran. Dalam konteks kehidupan kampus, komunikasi menjadi sarana utama untuk membangun budaya akademik yang positif dan kolaboratif antar mahasiswa, dosen, dan pihak universitas.

Secara keseluruhan, tujuan komunikasi dapat dipahami sebagai upaya untuk mencapai kesamaan makna, menciptakan hubungan sosial yang harmonis, mengubah perilaku, mengekspresikan diri, serta menjaga keseimbangan emosional

dan sosial. Dalam konteks penelitian ini, tujuan komunikasi menjadi sangat relevan karena berkaitan langsung dengan bagaimana gaya komunikasi seseorang dalam hubungan *toxic* dapat memengaruhi kecerdasan emosionalnya. Ketika komunikasi tidak lagi berfungsi untuk menciptakan pemahaman dan kedekatan, melainkan menjadi alat untuk menyerang atau mengontrol, maka tujuan komunikasi yang sebenarnya telah bergeser. Hal ini menunjukkan bahwa komunikasi tidak hanya memengaruhi cara individu berinteraksi, tetapi juga kondisi psikologis dan kecerdasan emosionalnya.

Dengan demikian, pemahaman mendalam tentang tujuan komunikasi membantu menjelaskan mengapa pola komunikasi tertentu seperti gaya agresif, pasif, atau manipulatif dapat menurunkan kecerdasan emosional mahasiswa. Sebaliknya, gaya komunikasi yang terbuka, asertif, dan empatik akan membantu individu membangun hubungan yang sehat dan mendukung keseimbangan emosional yang positif.

#### **2.2.1.6 Hambatan Komunikasi**

Hambatan komunikasi merupakan kondisi atau faktor yang menghalangi, mengganggu, atau merubah aliran pesan antara pengirim (komunikator) dan penerima (komunikan) sehingga makna yang dimaksudkan oleh pengirim tidak tersampaikan atau diterima secara tepat oleh penerima. Dengan kata lain, hambatan komunikasi mengacu pada segala sesuatu yang menghambat efektivitas proses komunikasi, baik dalam bentuk salah tafsir, miskomunikasi, atau bahkan kegagalan komunikasi secara total.

Sebagai contoh, dalam sebuah studi, Martinez Aguiriano et al., (2024) menyatakan bahwa hambatan komunikasi muncul ketika perbedaan demografis dan kebutuhan bahasa menjadi penghalang dalam interaksi antara profesional dan pihak penerima yang berarti bahwa faktor bahasa, demografis dan simbolik dapat berfungsi sebagai hambatan utama.

Demikian pula Asshogiri & Yuliawati (2022) dalam penelitian mereka menemukan bahwa hambatan komunikasi organisasi memiliki pengaruh signifikan terhadap keseimbangan kehidupan kerja-organisasi karyawan, yang menunjukkan bahwa hambatan komunikasi tidak hanya bersifat teknis tetapi juga kontekstual dan sosial.

Dari berbagai pengertian dan penelitian, dapat disimpulkan bahwa hambatan komunikasi adalah kondisi internal maupun eksternal yang mengakibatkan aliran pesan menjadi tidak lancar atau makna yang diterima berbeda dari makna yang dimaksudkan. Hambatan tersebut dapat muncul dari pengirim, saluran, penerima, atau konteks komunikasi.

Berdasarkan tinjauan literatur terkini, hambatan komunikasi dapat dikelompokkan ke dalam beberapa kategori besar, yakni: hambatan linguistik (bahasa/symbol), hambatan psikologis/emotional, hambatan kontekstual/kultural, hambatan teknologi/media, dan hambatan struktural/organisasi. Setiap kategori memiliki karakteristik tersendiri dan dapat saling berinteraksi. Berikut uraian lebih rinci.

#### 1) Hambatan Linguistik / Bahasa dan Simbol

Hambatan ini berkaitan dengan perbedaan bahasa, kosakata, makna simbolis yang tidak sama, terjemahan yang salah, atau kurangnya keterampilan

dalam encoding/decoding pesan. Sebagai contoh, Martinez Aguiriano et al. (2024) mencatat bahwa interaksi antara profesional berbahasa Inggris dan pengguna berbahasa Spanyol mengalami hambatan komunikasi karena ketidakselarasan bahasa dan kebutuhan interpretasi yang berbeda.

Ketika simbol atau kata yang digunakan pengirim tidak dipahami atau diterjemahkan secara berbeda oleh penerima, maka makna yang disampaikan dapat berubah atau hilang sama sekali.

## 2) Hambatan Psikologis / Emosional

Faktor internal individu seperti kondisi emosi, prasangka, sikap defensif, stres, atau kecemasan dapat menghambat komunikasi secara signifikan. Sebagai contoh, sebuah studi yang mengkaji komunikasi pembelajaran di masa pandemi menemukan bahwa kecemasan siswa dan kondisi psikologis guru menjadi hambatan utama dalam komunikasi daring. Dalam konteks interpersonal, ketika pengirim atau penerima berada dalam kondisi emosional negatif (marah, resah, merasa tidak aman) kemampuan mereka untuk mengirim atau menerima pesan secara efektif menjadi terbatas.

## 3) Hambatan Kontekstual / Kultural

Konsep budaya, norma sosial, konteks sosial-ekonomi, generasi atau kelompok sosial juga turut mempengaruhi hambatan komunikasi. Sebagai contoh, Wibisono et al., (2025) menemukan bahwa interaksi antara Generasi Z dan Alpha menghadapi hambatan karena perbedaan budaya digital, motivasi, dan bahasa yang memunculkan konflik komunikasi.

Dalam skenario hubungan interpersonal ataupun kelompok, perbedaan budaya atau

nilai dapat menyebabkan perbedaan interpretasi yang menghambat komunikasi efektif.

#### 4) Hambatan Teknologi / Media

Seiring dengan perkembangan komunikasi digital, hambatan juga muncul dari aspek teknis seperti saluran komunikasi yang kurang tepat, keterbatasan media (misalnya koneksi internet buruk, format pesan yang membingungkan), atau penggunaan media yang tidak sesuai konteks. Studi Asshogiri & Yuliawati (2025) menyebut bahwa dalam era *work from home*, hambatan komunikasi digital berpengaruh nyata terhadap keseimbangan kerja-hidup karyawan. Penggunaan media digital tanpa memperhatikan unsur non-verbal, kejelasan pesan, dan umpan balik dapat memperbesar risiko miskomunikasi.

#### 5) Hambatan Struktural / Organisasi

Dalam organisasi atau sistem relasi interpersonal, struktur kekuasaan, hirarki, kurangnya saluran umpan balik, aturan yang kaku, atau jalur komunikasi yang panjang dapat menjadi hambatan. Sebagai contoh, Miskin & Dongarkar, (2022) dalam studi mereka mencatat bahwa hambatan komunikasi di tempat kerja terkait dengan struktur organisasi dan prosedur yang menyulitkan aliran informasi. Dalam hubungan antar individu misalnya pasangan, hambatan struktural bisa berarti kurangnya waktu komunikasi, peran yang tidak setara, atau saluran komunikasi yang terbatas.

#### 6) Implikasi Hambatan Komunikasi pada Hubungan Interpersonal

Dalam konteks hubungan interpersonal termasuk hubungan romantis atau pertemanan hambatan komunikasi memiliki dampak yang signifikan terhadap

kualitas dan kecerdasan emosional individu. Ketika hambatan-hambatan seperti yang telah dijelaskan muncul, maka kemungkinan terjadi miskomunikasi, konflik berkepanjangan, rasa tidak dipahami, atau penghindaran komunikasi yang akhirnya dapat memperburuk hubungan atau bahkan menjadi hubungan yang toksik.

Khazanah penelitian menunjukkan bahwa hambatan komunikasi tidak hanya memengaruhi pertukaran informasi, tetapi juga memengaruhi aspek emosional dan sosial seperti kepercayaan, empati, kepuasan hubungan, dan kecerdasan individu secara keseluruhan.

#### **2.2.1.7 Jenis Komunikasi**

Komunikasi merupakan aktivitas yang sangat luas dan kompleks, sehingga dalam praktiknya dapat dibedakan menjadi berbagai jenis berdasarkan arah aliran pesan, jumlah partisipan, saluran yang digunakan, maupun tujuan yang ingin dicapai. Pemahaman terhadap jenis-jenis komunikasi penting agar seseorang dapat menyesuaikan cara berkomunikasi sesuai dengan konteks, situasi, dan lawan bicaranya. Dalam dunia akademik dan sosial, pengklasifikasian jenis komunikasi juga membantu peneliti memahami dinamika interaksi manusia dari berbagai sudut pandang.

Dilihat dari segi jumlah pelaku yang terlibat, komunikasi dapat dibedakan menjadi beberapa bentuk utama, yaitu komunikasi intrapersonal, interpersonal, kelompok, organisasi, dan massa. Masing-masing memiliki karakteristik dan fungsi yang berbeda namun saling berkaitan satu sama lain.

Komunikasi intrapersonal merupakan bentuk komunikasi yang terjadi di dalam diri seseorang. Komunikasi ini melibatkan proses berpikir, menilai,

merasakan, dan merefleksikan sesuatu dalam batin individu. Melalui komunikasi intrapersonal, seseorang berinteraksi dengan dirinya sendiri untuk memahami perasaan, menentukan keputusan, atau mengevaluasi perilaku. Bentuk komunikasi ini sangat penting dalam pembentukan konsep diri dan keseimbangan emosional. Misalnya, ketika seseorang berbicara dalam hati sebelum mengambil keputusan penting atau menenangkan diri setelah mengalami konflik emosional. Komunikasi intrapersonal membantu individu mengenal dirinya sendiri dan menjadi dasar bagi komunikasi yang lebih efektif dengan orang lain.

Komunikasi interpersonal adalah komunikasi yang berlangsung antara dua orang atau lebih secara langsung, baik secara tatap muka maupun melalui media digital. Bentuk komunikasi ini merupakan jenis yang paling fundamental dalam kehidupan sosial karena melalui komunikasi interpersonal, individu dapat saling memahami, membangun hubungan, serta mengungkapkan perasaan dan pikiran. Menurut Devito (2011), komunikasi interpersonal ditandai oleh adanya kedekatan, keintiman, dan saling pengaruh antara pelaku komunikasi. Komunikasi interpersonal mencakup berbagai aspek seperti kejujuran, empati, keterbukaan, dan kemampuan mendengarkan. Dalam konteks hubungan romantis atau *toxic relationship*, komunikasi interpersonal memainkan peran sentral dalam menentukan kualitas hubungan. Gaya komunikasi yang agresif, manipulatif, atau pasif dapat menciptakan ketegangan dan merusak kecerdasan emosional, sedangkan gaya komunikasi yang asertif dan empatik dapat memperkuat hubungan yang sehat.

Selain komunikasi interpersonal, terdapat juga komunikasi kelompok. Komunikasi kelompok terjadi ketika sejumlah individu berinteraksi untuk mencapai tujuan bersama. Kelompok yang dimaksud bisa bersifat formal, seperti tim kerja atau organisasi, maupun informal, seperti kelompok pertemanan. Komunikasi kelompok memungkinkan pertukaran ide, kolaborasi, serta pengambilan keputusan yang lebih partisipatif. Keberhasilan komunikasi dalam kelompok sangat bergantung pada partisipasi anggota dan kemampuan mendengarkan satu sama lain. Gangguan dalam komunikasi kelompok dapat menimbulkan konflik, kesalahpahaman, atau menurunnya motivasi. Dalam konteks mahasiswa, komunikasi kelompok sering digunakan dalam kegiatan akademik, organisasi kampus, maupun komunitas sosial yang menjadi wadah ekspresi diri dan pengembangan potensi.

Komunikasi organisasi merupakan bentuk komunikasi yang terjadi di lingkungan kerja atau lembaga formal seperti universitas, perusahaan, atau instansi pemerintahan. Komunikasi ini bersifat terstruktur dan memiliki hierarki yang jelas. Komunikasi organisasi berfungsi untuk menyampaikan informasi, instruksi, kebijakan, serta mengkoordinasikan kegiatan agar tujuan organisasi tercapai. Dalam komunikasi organisasi, pesan dapat mengalir ke berbagai arah, yaitu ke bawah (dari atasan ke bawahan), ke atas (dari bawahan ke atasan), maupun horizontal (antarpegawai setara). Efektivitas komunikasi organisasi sangat dipengaruhi oleh iklim komunikasi yang terbuka, saluran yang efisien, serta kemampuan individu dalam menyesuaikan gaya komunikasi dengan budaya organisasi.

Sementara itu, komunikasi massa adalah bentuk komunikasi yang ditujukan kepada khalayak luas melalui media massa seperti televisi, radio, surat kabar, internet, dan media sosial. Komunikasi massa bersifat satu arah dan memiliki jangkauan yang sangat luas. Dalam era digital, komunikasi massa telah mengalami transformasi besar dengan munculnya media sosial yang memungkinkan interaksi dua arah antara komunikator dan audiens.

Selain berdasarkan jumlah pelaku, komunikasi juga dapat diklasifikasikan menurut arah aliran pesan. Dalam konteks ini, dikenal komunikasi satu arah dan dua arah. Komunikasi satu arah terjadi ketika pesan hanya mengalir dari pengirim ke penerima tanpa adanya umpan balik langsung. Contohnya seperti pengumuman, pidato, atau siaran berita. Komunikasi dua arah, sebaliknya, melibatkan interaksi timbal balik di mana pengirim dan penerima saling bertukar pesan secara aktif. Komunikasi dua arah dianggap lebih efektif karena memungkinkan klarifikasi, penyesuaian makna, dan peningkatan pemahaman bersama. Dalam hubungan interpersonal, komunikasi dua arah menjadi kunci utama untuk membangun kedekatan emosional dan menghindari kesalahpahaman.

Jika ditinjau dari saluran yang digunakan, komunikasi dapat dibedakan menjadi komunikasi verbal dan nonverbal. Komunikasi verbal melibatkan penggunaan bahasa lisan atau tulisan untuk menyampaikan pesan. Bahasa menjadi alat utama dalam komunikasi verbal karena mengandung simbol-simbol yang memiliki makna tertentu. Komunikasi nonverbal, di sisi lain, melibatkan ekspresi wajah, gerakan tubuh, kontak mata, intonasi suara, dan bahasa tubuh lainnya. Meskipun sering kali tidak disadari, komunikasi nonverbal memiliki peran yang

sangat kuat dalam menyampaikan makna emosional. Dalam banyak kasus, pesan nonverbal dapat memperkuat atau bahkan bertentangan dengan pesan verbal yang diucapkan. Misalnya, seseorang yang mengatakan “saya baik-baik saja” dengan nada suara lemah dan ekspresi sedih sebenarnya sedang mengomunikasikan hal sebaliknya.

Dalam hubungan interpersonal, terutama pada konteks *toxic relationship*, komunikasi nonverbal memiliki peran yang sangat besar. Ekspresi wajah yang dingin, nada bicara yang tinggi, atau sikap tubuh yang menutup diri dapat menjadi tanda adanya ketegangan atau dominasi dalam hubungan. Sebaliknya, komunikasi nonverbal yang lembut dan terbuka dapat menciptakan rasa aman dan penerimaan emosional. Oleh karena itu, pemahaman terhadap kedua bentuk komunikasi ini sangat penting dalam menilai bagaimana gaya komunikasi seseorang dapat memengaruhi kecerdasan emosional pasangannya.

Selain pembagian di atas, beberapa ahli juga mengelompokkan komunikasi berdasarkan tujuannya, seperti komunikasi informatif, persuasif, dan koersif. Komunikasi informatif bertujuan menyampaikan fakta atau data agar penerima memperoleh pengetahuan baru. Komunikasi persuasif berupaya memengaruhi pandangan atau perilaku orang lain dengan cara yang halus dan logis. Sedangkan komunikasi koersif menggunakan tekanan atau ancaman agar penerima mengikuti kehendak pengirim pesan. Bentuk komunikasi koersif inilah yang sering ditemukan dalam hubungan *toxic*, di mana salah satu pihak menggunakan kata-kata atau sikap tertentu untuk menekan atau mengendalikan pihak lainnya.

Dari berbagai klasifikasi tersebut, dapat disimpulkan bahwa komunikasi memiliki banyak jenis yang masing-masing memiliki fungsi dan karakteristik tertentu. Dalam konteks penelitian ini, fokus utama adalah pada komunikasi interpersonal, karena jenis komunikasi ini paling erat kaitannya dengan interaksi emosional antara individu dalam hubungan pribadi. Komunikasi interpersonal mencerminkan bagaimana seseorang mengekspresikan dirinya, memahami orang lain, serta membangun atau merusak hubungan sosialnya. Oleh karena itu, pemahaman tentang jenis-jenis komunikasi menjadi landasan penting dalam menelusuri bagaimana gaya komunikasi tertentu dapat memengaruhi kecerdasan emosional mahasiswa Prodi Ilmu Komunikasi, khususnya mereka yang terlibat dalam hubungan yang bersifat *toxic*.

#### **2.2.1.8 Gaya Komunikasi**

Gaya komunikasi (*communication style*) merupakan cara khas seseorang dalam menyampaikan pesan, mengekspresikan pikiran, serta menanggapi orang lain dalam proses komunikasi. Setiap individu memiliki gaya komunikasi yang berbeda-beda, tergantung pada kepribadian, latar belakang, pengalaman, dan konteks sosial tempat komunikasi itu terjadi. Dengan kata lain, gaya komunikasi menggambarkan “bagaimana” seseorang berkomunikasi, bukan hanya “apa” yang dikomunikasikan.

Menurut Norton (1978) dalam *Communication style Theory*, gaya komunikasi diartikan sebagai pola perilaku komunikasi yang konsisten dan dapat dikenali dalam interaksi seseorang dengan orang lain. Gaya ini mencerminkan kepribadian individu, sikap terhadap diri sendiri dan orang lain, serta cara seseorang

mengelola hubungan interpersonal. Norton juga menekankan bahwa gaya komunikasi bersifat relatif stabil, artinya seseorang cenderung menunjukkan pola komunikasi yang sama dalam berbagai situasi, meskipun bisa berubah sesuai konteks.

Sementara itu, Devito (2011) mendefinisikan gaya komunikasi sebagai cara seseorang memilih dan menggunakan perilaku verbal maupun nonverbal dalam berinteraksi dengan orang lain untuk mencapai tujuan tertentu. Gaya komunikasi mencerminkan tingkat keterbukaan, empati, kehangatan, dan cara seseorang merespons situasi sosial. Setiap gaya dapat memengaruhi bagaimana pesan diterima, diinterpretasikan, dan direspons oleh lawan bicara.

Menurut Tubbs dan Moss (2008), gaya komunikasi adalah kombinasi dari sikap, nilai, dan perilaku yang muncul dalam proses pertukaran pesan antara komunikator dan komunikan. Artinya, gaya komunikasi tidak hanya tentang penyampaian pesan, tetapi juga mencerminkan bagaimana individu memandang dirinya sendiri dan orang lain dalam hubungan interpersonal.

Effendy (2003) juga menyatakan bahwa gaya komunikasi menggambarkan sikap dasar seseorang terhadap proses komunikasi, apakah ia bersikap terbuka, tertutup, agresif, atau pasif dalam menanggapi stimulus komunikasi dari lingkungan.

Dari berbagai pengertian tersebut, dapat disimpulkan bahwa gaya komunikasi adalah cara khas seseorang berkomunikasi yang mencerminkan kepribadian dan sikapnya terhadap orang lain, serta memengaruhi efektivitas komunikasi interpersonal. Gaya komunikasi berperan penting dalam menentukan

kualitas hubungan sosial, termasuk dalam konteks hubungan personal seperti pertemanan, hubungan romantis, dan hubungan kerja.

Dalam konteks hubungan interpersonal, gaya komunikasi dapat menjadi faktor yang memperkuat atau justru merusak kualitas hubungan. Seseorang dengan gaya komunikasi yang terbuka, asertif, dan empatik cenderung menciptakan hubungan yang sehat, penuh dukungan, dan saling menghargai. Sebaliknya, gaya komunikasi yang agresif, pasif, atau manipulatif sering kali menimbulkan kesalahpahaman, konflik, dan bahkan menyebabkan munculnya hubungan yang bersifat *toxic*.

Norton (1978) mengelompokkan gaya komunikasi menjadi beberapa tipe yang menggambarkan perbedaan karakteristik individu dalam berinteraksi, antara lain:

- 1) Gaya dominan, yaitu gaya yang menunjukkan kontrol tinggi terhadap komunikasi, cenderung memimpin dan mengatur interaksi.
- 2) Gaya dramatis, ditandai dengan ekspresi emosional yang kuat, gaya bicara penuh energi, dan berusaha menarik perhatian.
- 3) Gaya argumentatif, menunjukkan kecenderungan untuk berpikir kritis dan suka berdebat untuk mempertahankan pendapat.
- 4) Gaya tenang (*relaxed*), yaitu gaya yang santai, tidak mudah terprovokasi, dan menciptakan suasana komunikasi yang nyaman.
- 5) Gaya ramah (*friendly*), menunjukkan kehangatan dan empati terhadap lawan bicara.

- 6) Gaya perhatian (attentive), menekankan pada mendengarkan dengan aktif dan memahami lawan bicara.
- 7) Gaya pasif atau menghindar (non-assertive), cenderung tidak menyatakan pendapat secara langsung dan menghindari konflik.
- 8) Gaya manipulatif, memanfaatkan komunikasi untuk mengontrol atau memengaruhi orang lain demi kepentingan pribadi.

Perbedaan gaya komunikasi ini berpengaruh besar terhadap bagaimana hubungan interpersonal terbentuk. Dalam konteks hubungan yang tidak sehat (*toxic relationship*), gaya komunikasi yang agresif, manipulatif, atau pasif sering kali menjadi pemicu munculnya konflik, rasa tidak aman, dan tekanan emosional. Sebaliknya, gaya komunikasi asertif dan empatik dapat membantu individu menghadapi perbedaan dengan cara yang sehat, saling menghormati, serta menjaga keseimbangan emosional kedua belah pihak.

Dengan demikian, gaya komunikasi tidak hanya berfungsi sebagai sarana penyampaian pesan, tetapi juga menjadi refleksi kepribadian dan pola interaksi sosial yang dapat menentukan kualitas hubungan seseorang. Dalam penelitian ini, gaya komunikasi dipahami sebagai faktor penting yang berpotensi memengaruhi kecerdasan emosional mahasiswa, terutama ketika diterapkan dalam hubungan yang bersifat *toxic*.

## **2.2.2 Toxic relationship**

### **2.2.2.1 Pengertian Toxic relationship**

*Toxic relationship* atau dalam bahasa Indonesia disebut hubungan toksik merupakan istilah yang digunakan untuk menggambarkan suatu hubungan

interpersonal baik hubungan romantis, pertemanan, maupun hubungan keluarga yang ditandai oleh pola interaksi negatif, tidak sehat, dan merugikan salah satu atau kedua pihak secara emosional maupun psikologis. Hubungan ini disebut “toxic” karena ibarat racun (toxin) yang perlahan-lahan merusak kesehatan mental, keseimbangan emosional, dan harga diri seseorang.

Menurut Lillian Glass (1995), seorang psikolog yang pertama kali memperkenalkan istilah *toxic relationship*, hubungan yang toksik adalah hubungan antara dua orang yang saling mendukung satu sama lain secara emosional, tetapi salah satu atau keduanya justru saling merendahkan, melemahkan, atau menimbulkan konflik berkepanjangan yang menyebabkan ketidaknyamanan dan penderitaan emosional. Dalam hubungan seperti ini, komunikasi cenderung tidak seimbang, penuh tekanan, dan sering kali mengandung unsur manipulasi serta kontrol berlebihan.

Sementara itu, Forth et al, (2022) menjelaskan bahwa hubungan toksik dalam konteks hubungan romantis dapat melibatkan berbagai bentuk pengalaman kekerasan dan perilaku abusif yang memberikan dampak negatif terhadap kondisi psikologis individu. Penelitian tersebut menunjukkan bahwa pengalaman viktimisasi dalam hubungan romantis berkaitan dengan meningkatnya gejala *post-traumatic stress disorder* (PTSD) dan depresi. Temuan ini menunjukkan bahwa hubungan yang tidak sehat tidak selalu ditandai oleh kekerasan fisik semata, tetapi juga dapat melibatkan bentuk kekerasan atau perlakuan yang berdampak terhadap kesehatan mental individu.

Dalam pandangan Fromm (1956), hubungan yang tidak sehat sering kali muncul karena ketidakseimbangan antara kebutuhan mencintai dan kebutuhan untuk dikendalikan. Seseorang yang tidak mampu berkomunikasi dengan jujur dan saling menghargai akan cenderung memunculkan perilaku posesif, dominan, atau manipulatif, yang menjadi ciri utama hubungan toksik. Beeney et al., (2019) juga menunjukkan bahwa pola komunikasi negatif seperti kritik, defensif, dan *stonewalling* berkaitan dengan rendahnya kepuasan dalam hubungan romantis.

#### **2.2.2.2 Ciri Ciri *Toxic relationship***

Secara umum, hubungan yang bersifat toksik memiliki beberapa ciri-ciri utama, antara lain:

- 1) Kurangnya kepercayaan dan keterbukaan. Pasangan atau individu saling curiga dan sulit berbagi perasaan dengan jujur.
- 2) Manipulasi emosional. Salah satu pihak menggunakan perasaan bersalah, ancaman, atau tekanan untuk mengontrol yang lain.
- 3) Komunikasi agresif atau pasif. Terjadi dominasi, kritik tajam, atau sebaliknya penghindaran konflik yang membuat masalah tidak terselesaikan.
- 4) Ketergantungan tidak sehat. Salah satu atau kedua pihak merasa tidak bisa hidup tanpa pasangan, meskipun hubungan tersebut menyakitkan.
- 5) Kekerasan verbal atau emosional. Dapat berupa penghinaan, merendahkan, atau pengabaian terhadap kebutuhan emosional pasangan.
- 6) Kurangnya dukungan dan empati. Pasangan tidak saling mendukung pertumbuhan pribadi dan emosional satu sama lain.

### **2.2.2.3 Faktor Penyebab *Toxic relationship***

Penelitian menunjukkan faktor multifaktorial yang dapat menjadi predisposisi maupun penguat munculnya hubungan toksik, antara lain: indikator kepribadian (sifat narsistik atau sifat dark triad pada pelaku), sejarah pengalaman trauma atau pola lampau (pengalaman pengabaian masa kecil), norma budaya yang menoleransi kontrol pasangan, dan kondisi situasional (stres ekonomi, isolasi sosial). Komunikasi problematik—seperti ketidakmampuan berkomunikasi asertif, ekspresi emosi yang dikompres, dan penggunaan media digital untuk mengontrol—berperan sebagai mekanisme yang mengintensifkan dinamika toksik. Kajian lintas studi juga menunjukkan bahwa faktor-faktor struktur sosial/organisasi (norma patriarki) dapat memfasilitasi pemeliharaan pola tersebut.

### **2.2.2.4 Dampak Terhadap Kecerdasan Emosional dan Fungsi Psikologis**

Keterlibatan individu dalam hubungan yang bersifat toksik dapat memberikan pengaruh terhadap perkembangan dan kemampuan kecerdasan emosional. Pola interaksi yang ditandai dengan komunikasi negatif, kontrol berlebihan, manipulasi, konflik yang berulang, serta kurangnya empati dapat memengaruhi kemampuan individu dalam mengenali, memahami, dan mengelola emosi diri. Kondisi tersebut juga dapat memengaruhi kemampuan individu dalam memahami emosi orang lain, mengendalikan respons emosional, serta membangun hubungan interpersonal secara sehat.

Paparan komunikasi yang tidak sehat dan tekanan emosional yang berlangsung secara terus-menerus dalam hubungan toksik dapat menyebabkan

individu mengalami kesulitan dalam mengendalikan emosi, menghadapi konflik secara konstruktif, serta mengekspresikan perasaan secara tepat. Selain itu, pengalaman tersebut dapat memengaruhi kemampuan individu dalam menunjukkan empati dan mempertahankan interaksi sosial yang positif. Dengan demikian, pola komunikasi yang terjadi dalam *toxic relationship* memiliki keterkaitan dengan kemampuan individu dalam mengembangkan dan menerapkan kecerdasan emosional dalam kehidupan sehari-hari.

Dalam konteks mahasiswa, kemampuan kecerdasan emosional memiliki peranan penting dalam menghadapi berbagai tuntutan akademik, sosial, dan interpersonal. Kecerdasan emosional yang baik memungkinkan mahasiswa untuk mengenali kondisi emosionalnya, mengelola tekanan, mengendalikan respons terhadap konflik, memahami perasaan orang lain, serta membangun hubungan interpersonal yang sehat. Sebaliknya, pola komunikasi yang negatif dalam hubungan toksik berpotensi menghambat kemampuan tersebut sehingga dapat memengaruhi cara mahasiswa merespons dan mengelola berbagai situasi emosional dalam kehidupan sehari-hari.

### **2.2.3 Kecerdasan Emosional**

#### **2.2.3.1 Pengertian Kecerdasan Emosional**

Kecerdasan emosional merupakan kemampuan individu dalam mengenali, memahami, mengendalikan, dan mengelola emosi yang muncul dalam dirinya, serta kemampuan untuk memahami dan merespons emosi orang lain secara tepat. Kecerdasan emosional tidak hanya berkaitan dengan kemampuan seseorang dalam mengendalikan perasaan, tetapi juga mencakup kemampuan dalam mengarahkan

emosi secara konstruktif sehingga dapat membantu individu dalam mengambil keputusan, menghadapi tekanan, membangun hubungan interpersonal, dan mencapai tujuan yang diharapkan.

Menurut Goleman (1995), kecerdasan emosional merupakan kemampuan yang mencakup kesadaran terhadap emosi diri, kemampuan mengelola emosi, kemampuan memotivasi diri, kemampuan mengenali emosi orang lain atau empati, serta kemampuan membangun dan mempertahankan hubungan dengan orang lain. Kelima kemampuan tersebut saling berkaitan dan berperan dalam menentukan bagaimana individu merespons berbagai situasi emosional yang dihadapi dalam kehidupan sehari-hari.

Dalam konteks penelitian ini, kecerdasan emosional dipahami sebagai kemampuan mahasiswa dalam mengenali dan memahami kondisi emosional dirinya, mengendalikan serta mengelola emosi secara tepat, memotivasi diri dalam menghadapi berbagai keadaan, memahami perasaan orang lain, serta membangun hubungan interpersonal yang sehat. Kemampuan tersebut menjadi penting terutama ketika mahasiswa menghadapi dinamika hubungan interpersonal, termasuk ketika berhadapan dengan pola komunikasi yang negatif dalam *toxic relationship*.

Berdasarkan uraian tersebut, dapat disimpulkan bahwa kecerdasan emosional adalah kemampuan individu untuk mengenali, memahami, mengelola, dan mengendalikan emosi diri serta memahami emosi orang lain yang diwujudkan melalui kemampuan mengelola diri, memotivasi diri, menunjukkan empati, dan membangun hubungan interpersonal secara efektif. Dalam penelitian ini,

kecerdasan emosional digunakan sebagai variabel dependen (Y) yang diduga dipengaruhi oleh gaya komunikasi dalam *toxic relationship*.

## **2.2.4 Mahasiswa**

### **2.2.4.1 Pengertian Mahasiswa**

Mahasiswa merupakan individu yang berada pada jenjang pendidikan tinggi dan sedang menempuh proses pembelajaran formal di perguruan tinggi seperti universitas, institut, sekolah tinggi, akademi, maupun politeknik. Menurut Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi Pasal 1 Ayat (8), mahasiswa adalah peserta didik pada jenjang pendidikan tinggi yang mengikuti program pendidikan akademik, vokasi, maupun profesi. Hal ini menunjukkan bahwa mahasiswa memiliki posisi sebagai subjek aktif dalam proses pendidikan, bukan sekadar penerima ilmu, tetapi juga pencari, pengembang, dan pengaplikasi pengetahuan dalam kehidupan nyata.

Mahasiswa berada pada masa transisi antara remaja dan dewasa awal, di mana individu mulai memiliki pola pikir yang lebih matang, kritis, dan rasional. Menurut Hurlock (2015), masa dewasa awal merupakan periode di mana seseorang mulai mengembangkan identitas diri, kemandirian emosional, dan kemampuan mengambil keputusan secara mandiri. Dalam konteks ini, mahasiswa dituntut untuk mampu mengelola waktu, tanggung jawab, dan emosinya dalam menghadapi berbagai tantangan baik akademik maupun sosial.

Secara sosiologis, mahasiswa memiliki peran penting dalam masyarakat. Mereka dikenal sebagai agent of change (agen perubahan), social control (pengontrol sosial), dan iron stock (cadangan intelektual bangsa). Sebagai agent of change, mahasiswa diharapkan mampu menjadi pelopor dalam menciptakan perubahan sosial yang positif melalui gagasan kritis dan tindakan nyata. Sebagai social control, mahasiswa berfungsi sebagai pihak yang mengawasi dan mengkritisi kebijakan pemerintah atau fenomena sosial yang tidak sesuai dengan nilai keadilan. Sedangkan sebagai iron stock, mahasiswa merupakan aset bangsa yang kelak akan menjadi pemimpin dan penggerak pembangunan di masa depan.

#### **2.2.4.2 Ciri Ciri Mahasiswa**

Ciri-ciri mahasiswa dapat dipahami sebagai karakteristik atau atribut yang melekat pada individu yang sedang menempuh pendidikan tinggi, mencerminkan kedewasaan berpikir, kemampuan beradaptasi, serta tanggung jawab moral dan sosial yang tinggi. Pada tahap ini, mahasiswa berada dalam fase perkembangan yang kompleks, di mana mereka mulai meninggalkan masa remaja dan memasuki masa dewasa awal. Fase ini ditandai dengan berbagai perubahan signifikan, baik dari segi kognitif, emosional, maupun sosial. Mahasiswa tidak hanya dituntut untuk belajar secara akademik, tetapi juga mengembangkan kemampuan berpikir kritis, mengelola diri, dan berpartisipasi dalam kehidupan sosial yang lebih luas.

Dalam konteks kehidupan kampus, mahasiswa memiliki peran yang tidak terbatas hanya pada kegiatan perkuliahan. Mereka diharapkan mampu berkontribusi terhadap pengembangan ilmu pengetahuan, membangun relasi sosial yang sehat,

serta menunjukkan kematangan dalam berpikir dan bertindak. Mahasiswa juga dihadapkan pada berbagai tantangan mulai dari tekanan akademik, tuntutan organisasi, hingga dinamika hubungan interpersonal yang semuanya menuntut kemampuan pengelolaan diri yang baik. Oleh karena itu, pemahaman terhadap ciri-ciri mahasiswa menjadi penting untuk menggambarkan bagaimana mereka beradaptasi dan menjalankan perannya sebagai insan akademis sekaligus calon pemimpin bangsa di masa depan. Adapun ciri-ciri mahasiswa secara umum meliputi beberapa aspek sebagai berikut:

1) Kemandirian Tinggi

Mahasiswa dituntut untuk mandiri dalam mengambil keputusan, mengatur waktu, dan menyelesaikan tanggung jawabnya. Kemandirian ini tercermin dari kemampuan mereka untuk belajar tanpa ketergantungan penuh pada dosen atau orang tua.

2) Kemampuan Berpikir Kritis dan Analitis

Mahasiswa memiliki kemampuan untuk menelaah suatu permasalahan secara logis dan rasional, serta mampu menilai berbagai informasi secara objektif sebelum menarik kesimpulan.

3) Kematangan Emosional

Mahasiswa mulai menunjukkan kemampuan dalam mengelola emosi, menghadapi tekanan, serta menjaga keseimbangan antara kehidupan akademik dan sosialnya.

4) Kesadaran Sosial Tinggi

Mahasiswa memiliki kepekaan terhadap permasalahan sosial di sekitarnya, baik dalam konteks kampus maupun masyarakat luas, serta memiliki dorongan untuk berkontribusi dalam pemecahan masalah sosial tersebut.

5) Orientasi pada Masa Depan

Mahasiswa memiliki cita-cita dan rencana hidup yang lebih terarah, baik dalam bidang akademik, karier, maupun kehidupan pribadi. Mereka cenderung memikirkan langkah-langkah strategis untuk mencapai tujuan jangka panjang.

6) Aktif dan Inovatif

Mahasiswa dikenal sebagai individu yang memiliki semangat untuk berkreasi dan berinovasi. Mereka seringkali terlibat dalam kegiatan organisasi, penelitian, maupun pengabdian masyarakat yang dapat mengembangkan potensi diri.

7) Kritis terhadap Lingkungan dan Otoritas

Salah satu ciri khas mahasiswa adalah keberaniannya dalam menyuarakan pendapat, menanggapi kebijakan yang tidak adil, serta berpikir kritis terhadap fenomena sosial, politik, maupun budaya yang terjadi di sekitarnya.

Dengan berbagai ciri tersebut, mahasiswa bukan hanya sekadar peserta didik yang menempuh proses akademik, tetapi juga individu yang berperan sebagai agen perubahan (*agent of change*) dalam masyarakat. Mereka diharapkan mampu menggunakan kemampuan berpikir kritis dan komunikasi yang baik untuk menciptakan lingkungan sosial yang sehat, termasuk dalam hubungan interpersonal seperti pertemanan atau hubungan romantis. Dalam penelitian ini, pemahaman terhadap ciri-ciri mahasiswa sangat relevan karena berkaitan dengan bagaimana

mereka berinteraksi, berkomunikasi, dan menjaga kecerdasan emosional dalam konteks hubungan yang berpotensi bersifat *toxic relationship*.

#### **2.2.4.3 Penyebab Banyaknya *Toxic relationship* di Kalangan Mahasiswa**

Menurut Norton (1978), *gaya komunikasi* merupakan pola perilaku yang konsisten digunakan seseorang ketika berinteraksi dengan orang lain. Gaya komunikasi mencerminkan cara individu menyampaikan pikiran, perasaan, dan maksud dalam suatu hubungan. Norton mengemukakan bahwa setiap individu memiliki kecenderungan gaya komunikasi tertentu yang membentuk karakter interaksi mereka dengan lingkungan sosial, termasuk dalam hubungan romantis.

Dalam konteks hubungan antarpribadi, perbedaan gaya komunikasi dapat menjadi faktor utama yang menentukan apakah hubungan tersebut berjalan secara sehat atau justru menjadi *toxic*. Ketika individu tidak mampu menyesuaikan gaya komunikasinya dengan pasangan, muncul ketidakseimbangan dalam proses komunikasi, yang kemudian dapat menimbulkan konflik, kesalahpahaman, dan perilaku dominatif dalam hubungan.

Norton (1978) mengidentifikasi beberapa tipe gaya komunikasi yang sering digunakan individu dalam berinteraksi, antara lain gaya komunikator dominan (*dominant communicator*), dramatis (*dramatic communicator*), relaks (*relaxed communicator*), argumentatif (*argumentative communicator*), *attentive* (penuh perhatian), dan *open communicator* (terbuka). Setiap gaya komunikasi ini memiliki karakteristik yang berbeda, dan ketika digunakan secara tidak tepat, dapat menjadi pemicu timbulnya dinamika hubungan yang tidak sehat.

1) Gaya Komunikasi Dominan (*Dominant Communicator Style*)

Individu dengan gaya komunikasi dominan cenderung ingin mengontrol arah pembicaraan, memaksakan pendapatnya, dan merasa lebih unggul dalam pengambilan keputusan. Dalam hubungan romantis, gaya komunikasi ini dapat menimbulkan ketidakseimbangan kekuasaan di mana salah satu pihak mendominasi sementara pihak lain menjadi pasif. Ketika dominasi ini berlangsung terus-menerus, hubungan menjadi tidak setara dan dapat berkembang menjadi *toxic relationship*, ditandai dengan perilaku mengatur, mengontrol, atau meremehkan pasangan.

2) Gaya Komunikasi Argumentatif (*Argumentative Communicator Style*)

Menurut Norton, individu dengan gaya ini memiliki kecenderungan kuat untuk memperdebatkan sesuatu dan mempertahankan pendapatnya tanpa mempertimbangkan perasaan orang lain. Dalam konteks hubungan mahasiswa, gaya komunikasi argumentatif dapat menyebabkan pertengkaran yang berlebihan, karena salah satu pihak lebih fokus untuk “menang” dalam diskusi daripada memahami sudut pandang pasangan. Pola ini dapat memunculkan perasaan tidak dihargai dan memperburuk dinamika hubungan sehingga menjadi toxic.

3) Gaya Komunikasi Dramatis dan Ekspresif (*Dramatic/Expressive Communicator Style*)

Gaya komunikasi ini ditandai dengan cara berbicara yang emosional, ekspresif, dan terkadang berlebihan. Meskipun dapat menambah kehangatan dalam hubungan, jika tidak dikontrol, gaya ini juga bisa

menimbulkan ketegangan karena pasangan dapat merasa kewalahan dengan intensitas emosi yang tinggi. Dalam situasi tertentu, individu dengan gaya ini dapat bersikap manipulatif secara emosional untuk mendapatkan perhatian atau simpati pasangan, yang kemudian memperkuat pola hubungan toxic.

4) Gaya Komunikasi Pasif dan Tertutup (*Submissive/Non-Assertive Communicator Style*)

Sebaliknya, individu dengan gaya komunikasi pasif cenderung menghindari konflik, menekan emosi, dan selalu menuruti keinginan pasangan demi menjaga hubungan tetap stabil. Norton menjelaskan bahwa gaya ini dapat membuat seseorang kehilangan kemampuan untuk mengekspresikan kebutuhan pribadi dan akhirnya terjebak dalam hubungan yang tidak seimbang. Dalam konteks mahasiswa, individu dengan gaya pasif sering kali membiarkan perilaku kontrol atau manipulasi dari pasangan karena takut ditinggalkan, sehingga memperpanjang siklus *toxic relationship*.

5) Ketidaksesuaian Gaya Komunikasi (*Communication style Mismatch*)

Salah satu penyebab utama banyaknya *toxic relationship* di kalangan mahasiswa adalah ketidaksesuaian gaya komunikasi antara pasangan. Misalnya, ketika satu pihak memiliki gaya dominan dan pihak lain bersifat pasif, hubungan menjadi tidak seimbang karena komunikasi tidak berjalan dua arah. Ketidakseimbangan ini mengakibatkan

munculnya perilaku kontrol, kecemburuan berlebihan, atau bahkan kekerasan verbal yang menandakan hubungan yang toxic.

Norton (1978) menegaskan bahwa efektivitas komunikasi sangat bergantung pada kesesuaian gaya komunikasi antarindividu. Ketika kedua pihak tidak mampu menyesuaikan diri, maka komunikasi cenderung menjadi tidak sehat dan destruktif. Dalam hubungan mahasiswa yang masih berada pada tahap perkembangan emosional dan pencarian identitas, ketidaksesuaian gaya komunikasi ini menjadi semakin rentan menimbulkan konflik emosional yang berkepanjangan.

#### 6) Konteks Mahasiswa dan Ketidakmatangan Komunikasi

Mahasiswa sebagai individu yang berada dalam fase perkembangan dewasa awal (*early adulthood*) masih dalam proses pembentukan identitas diri dan penguasaan keterampilan komunikasi interpersonal. Menurut Norton, keterampilan komunikasi efektif menuntut kemampuan memahami diri sendiri dan orang lain. Namun, banyak mahasiswa yang belum sepenuhnya memahami cara berkomunikasi secara asertif yaitu mampu menyampaikan perasaan tanpa menyakiti atau menekan pihak lain.

Keterbatasan dalam kemampuan komunikasi asertif inilah yang membuat mahasiswa sering kali terjebak dalam hubungan yang tidak sehat. Mereka bisa bersikap terlalu menuntut, terlalu bergantung, atau sebaliknya terlalu diam, yang semuanya memperburuk dinamika komunikasi dan memperbesar potensi munculnya *toxic relationship*.

## 2.3 Kerangka Teoritis

### 2.3.1 Teori Gaya Komunikasi (*Communication style Theory*)

Penelitian ini menggunakan Teori Gaya Komunikasi (*Communication style Theory*). Teori Gaya Komunikasi (*Communication style Theory*) diperkenalkan oleh Robert N. Norton pada tahun 1978. Norton mendefinisikan gaya komunikasi sebagai pola perilaku komunikasi yang relatif konsisten yang digunakan oleh seseorang dalam berinteraksi dengan orang lain. Gaya komunikasi mencerminkan bagaimana seseorang menyampaikan pesan, menerima pesan, dan merespons pesan dari orang lain dalam konteks hubungan interpersonal.

Menurut Norton (1978), gaya komunikasi bukan hanya apa yang dikatakan, tetapi juga bagaimana pesan itu disampaikan termasuk nada suara, ekspresi wajah, bahasa tubuh, dan cara pengaturan interaksi. Gaya komunikasi juga merupakan cerminan kepribadian, sikap, serta nilai-nilai yang dimiliki oleh individu.

Dalam konteks hubungan interpersonal, terutama hubungan romantis, gaya komunikasi menjadi sangat penting karena memengaruhi bagaimana pasangan saling memahami, menyelesaikan konflik, dan membangun kedekatan emosional. Ketidaksesuaian gaya komunikasi sering kali menimbulkan kesalahpahaman, konflik, bahkan hubungan yang tidak sehat (*toxic relationship*). Berikut merupakan uraian tentang macam-macam gaya komunikasi (*communication style*) yang menjadi bagian utama dari teori gaya komunikasi yang dikembangkan oleh Norton (1978) :

### 1) Gaya Dominant (Kontrol / Dominansi)

Gaya dominan ditandai oleh kecenderungan untuk mengendalikan alur percakapan, mengambil keputusan komunikasi, dan memimpin interaksi. Secara verbal muncul sebagai interupsi, perintah, pernyataan kuat tanpa memberi ruang, atau penegasan pendapat secara berulang. Secara nonverbal sering terlihat postura tegap, kontak mata yang intens, dan gerak tangan yang mengarahkan. Contoh: seseorang yang sering memotong pembicaraan untuk mengoreksi atau memberi instruksi tanpa meminta pendapat lawan bicara. Implikasi relasional: gaya ini dapat menciptakan ketidakseimbangan kekuasaan, memunculkan resistensi atau kepasifan dari pihak lain, serta meningkatkan konflik jika pasangan menuntut kesetaraan. Dalam konteks *toxic relationship*, dominasi sering menjadi mekanisme control pelaku mengendalikan keputusan dan membatasi otonomi pasangan. Contoh item pengukuran: “Saya cenderung mengarahkan pembicaraan agar sesuai kehendak saya.”

### 2) Gaya Dramatic (Dramatis/Teatrikal)

Gaya dramatik dicirikan oleh penggunaan ekspresi emosional dan paraverbal yang kuat untuk menarik perhatian yang tegas, jeda dramatis, gestur besar, metafora puitis. Tujuannya sering untuk memengaruhi emosi pendengar atau menekankan pesan. Contoh: seseorang yang mengangkat suaranya, memperbesar cerita untuk membuat pasangan merasa terkesan atau merasa bersalah. Implikasi: dramatik bisa membuat komunikasi terasa hidup dan memikat, tetapi bila berlebihan dapat terlihat manipulatif atau tidak autentik.

Dalam hubungan toksik, gaya dramatik dapat dipakai untuk memanipulasi perasaan (menciptakan rasa bersalah, menyangkal kemudian bersikap sangat menyesal agar pasangan kembali). Item contoh: “Saya sering membesarkan ekspresi saat menceritakan sesuatu agar orang lain memperhatikan.”

### 3) Gaya Contentious / Argumentative (Suka Berdebat)

Gaya ini ditandai kecenderungan untuk menantang pendapat orang lain, bersikap kritis, dan memicu diskusi berbasis konfrontasi. Verbalnya berupa pertanyaan tajam, kontra-argumen, atau nada konfrontatif; nonverbalnya mungkin berupa alis terangkat, gestur menunjuk. Dalam situasi yang tepat, gaya ini berguna untuk klarifikasi dan pengembangan ide; namun dalam hubungan intim dapat memicu pertengkaran berulang. Pada hubungan toksik, kebiasaan berdebat yang selalu bersifat menyerang dapat memperparah ketegangan emosional dan menurunkan kecerdasan pasangan. Item contoh: “Saya sering menantang argumen orang lain untuk menunjukkan kesalahan mereka.”

### 4) Gaya Animated (Ekspresif / Bergairah)

Individu dengan gaya animated menunjukkan intensitas emosional tinggi: variasi intonasi, ekspresi wajah yang jelas, gerak tubuh ekspresif. Komunikasinya berenergi dan mudah menarik perhatian. Dampak positifnya: pesan jadi jelas, suasana hangat; dampak negatifnya: bagi lawan bicara yang tenang, gaya ini mungkin terasa mengganggu atau menggertak. Dalam hubungan toksik, intensitas ini bisa dipakai untuk meyakinkan, menutupi niat manipulatif, atau menimbulkan kebingungan emosi. Item contoh: “Saya sering menggunakan banyak ekspresi wajah dan gerak tubuh saat bicara.”

5) Gaya Impression-Leaving (Meninggalkan Kesan / Berkesan)

Gaya ini fokus pada bagaimana pesan meninggalkan jejak kuat pada pendengar orang dengan gaya ini berusaha agar interaksi mereka diingat. Strategi meliputi penggunaan kalimat puitis, anekdot yang mengesankan, humor atau pernyataan penutup yang kuat. Kelebihannya berguna dalam persuasi atau presentasi; dalam hubungan pribadi, bisa menciptakan daya tarik atau, bila berlebihan, menimbulkan kesan manipulatif (menciptakan citra palsu). Dalam konteks toksisitas, pelaku mungkin menggunakan impresi kuat untuk memanipulasi persepsi pasangan (membuat pasangan percaya pada versi mereka). Item contoh: “Saya berusaha membuat orang lain mengingat hal yang saya katakan.”

6) Gaya Relaxed (Santai / Tenang)

Gaya relaxed menunjukkan ketenangan, tidak mudah terprovokasi, serta penyampaian yang stabil tanpa kecanggungan. Verbalnya lugas dan tanpa tekanan, nonverbalnya rileks volume suara normal, kontak mata wajar. Ini cenderung menenangkan lawan bicara dan mendorong percakapan yang stabil. Namun, dalam situasi yang menuntut respons emosional, gaya ini bisa dianggap cuek atau apatis. Dalam hubungan toksik, seseorang yang terlihat “santai” bisa jadi menghindari konflik dan menahan masalah, yang memungkinkan perilaku toksik berkembang tanpa dihadapi secara langsung. Item contoh: “Saya biasanya tenang dan tidak mudah cemas saat berbicara.”

7) Gaya Attentive (Penuh Perhatian / Mendengarkan Aktif)

Attentive meliputi kemampuan memberi perhatian sungguh-sungguh: mendengarkan, memberi umpan balik, menunjukkan empati lewat bahasa tubuh

dan parafrase. Ini adalah gaya yang mendukung keintiman dan kecerdasan emosional. Individu yang attentive membantu meredam konflik dan memfasilitasi klarifikasi. Dalam hubungan sehat, gaya ini protektif; di lingkungan toksik, ketulusan attentive bisa dieksploitasi oleh pihak yang manipulatif, atau sebaliknya menjadi titik pemulihan jika dipadukan dengan batas yang sehat. Item contoh: “Saya selalu berusaha menunjukkan bahwa saya mengerti apa yang dikatakan orang lain.”

#### 8) Gaya Open (Terbuka / Jujur)

Gaya open menandakan kecenderungan berbagi perasaan, pikiran, dan alasan secara transparan. Sifatnya mendorong kepercayaan dan keintiman; lawan bicara cenderung merasa mudah berhubungan dan aman. Namun keterbukaan tanpa batas dapat menimbulkan kerentanan bila berhadapan dengan orang manipulatif. Pada hubungan toksik, ketidakseimbangan satu pihak sangat terbuka sedangkan pihak lain manipulative dapat mempercepat eksploitasi emosional. Item contoh: “Saya mudah mengungkapkan perasaan saya kepada orang yang dekat.”

#### 9) Gaya Friendly (Ramah / Hangat)

Gaya friendly menekankan kehangatan, dukungan verbal, sapaan positif, dan bahasa tubuh nonverbal yang menyenangkan (senyum, anggukan). Gaya ini memfasilitasi hubungan harmonis dan menurunkan defensivitas. Namun, bila seseorang terlalu mengutamakan keramahan untuk menghindari konflik, hal ini bisa berujung pada pengorbanan kebutuhan pribadi (berkontribusi pada pola pasif dalam relasi). Dalam konteks *toxic relationship*, keramahan yang

disalahgunakan oleh pelaku dapat membuat korban sulit melihat adanya penyalahgunaan karena adanya momen-momen hangat yang menutupi pola negatif. Item contoh: “Saya cenderung menggunakan kata-kata yang ramah dan mendukung saat berbicara.”

Catatan penting tentang profil kombinasi dan situasionalitas. Norton menekankan bahwa individu biasanya menunjukkan kombinasi dimensi, bukan hanya satu gaya absolut. Misalnya seseorang dapat simultan menunjukkan gaya friendly dan dominant tergantung peran; atau kombinasi animated + impression-leaving untuk tujuan persuasi. Gaya juga bersifat relatif stabil tetapi dipengaruhi konteks perbedaan pasangan, setting (formal vs santai), atau medium (tatap muka vs pesan teks) bisa memodulasi ekspresi gaya. Untuk mahasiswa, perlu menambah dimensi terkait komunikasi digital (mis. kontrol digital, ghosting, penggunaan emoji sebagai amplifikasi gaya).

#### Pengukuran Communicator Style Measure (CSM)

Norton mengembangkan instrumen CSM yang memuat item-item untuk menilai tiap dimensi. Dalam praktik penelitian, setiap dimensi diukur melalui beberapa butir skala Likert (mis. 1–5) yang menanyakan frekuensi/perilaku (contoh-item sudah disertakan tiap dimensi). Validitas konstruk diuji lewat analisis faktor; reliabilitas internal (Cronbach’s alpha) harus dilaporkan. Triangulasi data (self-report + partner-report + observasi/rekaman) dianjurkan untuk meminimalkan bias.

Implikasi untuk penelitian tentang *toxic relationship* dan kecerdasan emosional Dimensi Norton memberikan kerangka operasional untuk menguji

hipotesis seperti: dimensi agresif/dominant/manipulative berkorelasi negatif dengan kecerdasan emosional; dimensi attentive/open/friendly berkorelasi positif. Selain korelasi langsung, dimensi-dimensi ini dapat diuji sebagai prediktor melalui regresi, atau sebagai bagian profil gaya (*cluster analysis*) yang berhubungan dengan tingkat toksisitas hubungan. Untuk Mahasiswa, tambahkan indikator digital (*monitoring*, pesan pasif-agresif, *ghosting*) agar instrumen relevan.

Faktor yang Mempengaruhi *Toxic relationship* dalam Perspektif Teori Gaya Komunikasi yang dikembangkan oleh Robert W. Norton (1978) menekankan bahwa cara seseorang berkomunikasi (*communication style*) sangat menentukan dinamika hubungan interpersonal apakah hubungan tersebut sehat, setara, dan terbuka, atau justru menjadi toksik, penuh dominasi, manipulasi, dan ketidaknyamanan emosional.

Dalam konteks ini, *toxic relationship* tidak hanya ditentukan oleh kepribadian individu, tetapi juga oleh bagaimana pola gaya komunikasi berlangsung secara berulang dalam interaksi. Berikut faktor-faktor utamanya:

#### (1).Dominasi dan Kontrol Komunikasi

Individu dengan gaya komunikasi dominan cenderung ingin mengatur arah pembicaraan, memaksakan pendapat, serta kurang memberi ruang bagi pasangannya untuk mengekspresikan pandangan. Ketika gaya ini terus berulang, hubungan menjadi tidak seimbang karena salah satu pihak berperan sebagai pengendali, sedangkan pihak lain kehilangan otonomi dalam berkomunikasi. Dalam jangka panjang, pola ini dapat

menimbulkan perasaan tertekan, takut, dan tidak berdaya yang merupakan ciri khas hubungan toksik.

(2). Kurangnya Keterbukaan (Open Communication)

Norton menekankan pentingnya gaya komunikasi yang terbuka (*open communication style*) agar tercipta saling percaya dan kejujuran emosional dalam hubungan. Namun, ketika salah satu pihak memilih untuk menutup diri, tidak mengungkapkan perasaan dengan jujur, atau bahkan menyembunyikan informasi penting, maka komunikasi menjadi tidak efektif. Ketertutupan ini menciptakan prasangka, kesalahpahaman, serta menurunnya rasa aman psikologis dalam hubungan. Dalam banyak kasus, kurangnya keterbukaan justru menjadi ruang bagi manipulasi dan pengendalian emosi oleh pihak yang dominan.

(3). Minimnya Perhatian dan Empati

Norton menggambarkan gaya komunikasi yang penuh perhatian (*attentive style*) sebagai bentuk mendengarkan aktif dan menunjukkan empati terhadap perasaan lawan bicara. Namun, dalam hubungan yang toksik, salah satu pihak sering kali mengabaikan kebutuhan emosional pasangannya, tidak peduli terhadap perasaan lawan bicara, atau bahkan menggunakan ketidakpedulian tersebut sebagai bentuk hukuman emosional. Akibatnya, pasangan merasa diabaikan, kesepian, dan tidak berharga, yang pada akhirnya memperburuk kecerdasan emosional individu tersebut.

#### (4).Gaya Komunikasi Manipulatif dan Dramatis

Gaya dramatik, apabila digunakan secara berlebihan, dapat menjadi alat untuk memengaruhi emosi pasangan secara tidak sehat. Seseorang mungkin berpura-pura sedih, marah secara berlebihan, atau menampilkan perilaku ekstrem untuk mendapatkan simpati atau rasa bersalah dari pasangannya. Bentuk komunikasi semacam ini dapat menciptakan ketidakstabilan emosional dan membingungkan pasangan dalam menilai situasi yang sebenarnya. Pada akhirnya, hubungan semacam ini dipenuhi siklus manipulasi, penyesalan palsu, dan ledakan emosi yang menjadi ciri khas hubungan toksik.

#### (5).Konflik yang Tidak Terkelola (Contentious Style)

Individu dengan kecenderungan gaya komunikatif ini biasanya sulit menerima pandangan orang lain dan selalu ingin membuktikan dirinya benar. Akibatnya, komunikasi berubah menjadi ajang kompetisi, bukan sarana pemahaman. Ketika perdebatan terus terjadi tanpa penyelesaian, hubungan akan dipenuhi konflik, kemarahan, dan stres emosional yang tinggi. Kondisi ini dapat merusak keseimbangan psikologis kedua belah pihak dan menurunkan kualitas kecerdasan emosional.

#### (6).Ketidaksesuaian Gaya Komunikasi Antarpasangan

Norton juga menjelaskan bahwa ketidaksesuaian gaya komunikasi antara dua individu dapat menimbulkan ketegangan dalam hubungan. Misalnya, ketika satu pihak menggunakan gaya dominan sementara pihak lainnya bersikap terlalu pasif atau menghindari konflik, maka

tercipta ketidakseimbangan kekuasaan yang memungkinkan munculnya perilaku toksik. Hubungan yang sehat menuntut keselarasan dan kemampuan beradaptasi gaya komunikasi, sehingga kedua pihak dapat memahami dan menghargai perbedaan masing-masing. Namun, bila kesenjangan ini tidak teratasi, komunikasi akan gagal menjadi sarana penyelesaian masalah dan justru memperkuat pola relasi yang merugikan.

#### (7). Pengaruh Media dan Konteks Digital pada Mahasiswa

Norton tidak secara langsung membahas komunikasi digital, tetapi prinsipnya tetap relevan. Mahasiswa sering berkomunikasi melalui pesan singkat, media sosial, dan platform daring, di mana ekspresi emosi dan makna sering kali disalahartikan. Fenomena seperti *ghosting*, *silent treatment*, dan *cyber control* merupakan bentuk baru dari pola komunikasi toksik yang memperburuk ketegangan emosional. Penggunaan media digital juga memungkinkan pengawasan berlebihan terhadap pasangan, sehingga memperkuat pola kontrol dan menurunkan rasa percaya dalam hubungan.

Secara keseluruhan, teori gaya komunikasi Norton menunjukkan bahwa *toxic relationship* merupakan hasil dari pola komunikasi yang disfungsional ditandai oleh dominasi, ketertutupan, kurangnya empati, manipulasi emosional, dan konflik yang tidak terkelola. Semua faktor ini berakar pada gaya komunikasi yang tidak sehat dan ketidakmampuan individu untuk menyesuaikan diri dengan gaya komunikasi pasangannya. Sebaliknya, gaya komunikasi yang terbuka, empatik, dan

penuh perhatian dapat menciptakan hubungan yang seimbang, saling menghargai, serta mendukung kecerdasan emosional masing-masing individu.

## 2.4 Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran adalah suatu landasan berpikir konseptual yang menggambarkan keterkaitan antara teori, konsep, dan hasil penelitian terdahulu dengan variabel-variabel yang diteliti. Menurut Sugiyono (2021), kerangka pemikiran merupakan “uraian logis yang disusun berdasarkan teori yang relevan untuk menjelaskan hubungan antarvariabel yang akan diuji dalam penelitian.”

Sementara itu, Creswell (2018) menjelaskan bahwa kerangka pemikiran merupakan peta konseptual (*conceptual map*) yang menuntun peneliti dalam memahami arah hubungan antar konsep, sehingga penelitian memiliki dasar teoritis yang kuat dan dapat diuji secara empiris.

Dengan demikian, kerangka pemikiran dalam penelitian berfungsi untuk:

1. Menunjukkan arah dan logika berpikir ilmiah antara variabel bebas, intervening, dan terikat.
2. Menjadi penghubung antara teori dan realitas empiris.
3. Menjelaskan mekanisme sebab-akibat dari fenomena yang diteliti.
4. Memberikan dasar argumentatif untuk hipotesis yang akan diuji secara kuantitatif.

Kerangka pemikiran akan menjelaskan bagaimana gaya komunikasi (*communication style*) berperan dalam membentuk pola hubungan yang toxic (*toxic relationship*), dan bagaimana kondisi hubungan tersebut selanjutnya mempengaruhi kecerdasan emosional (*emotional intelligence*) mahasiswa

1) Variabel Independen (X): Gaya Komunikasi dalam *Toxic relationship*

Gaya komunikasi yang negative seperti agresif, manipulatif, atau pasif cenderung menimbulkan konflik, kesalahpahaman, dan ketegangan emosional. Sebaliknya, gaya komunikasi yang asertif dan empatik dapat membangun hubungan yang lebih sehat dan saling menghargai.

Faktor-faktor Gaya Komunikasi (Berdasarkan Norton, 1978)

(1).Ekspresif (*Expressive*)

Cenderung terbuka, spontan, dan emosional dalam berkomunikasi.

(2).Analitis (*Analytical*)

Berfokus pada logika dan fakta, kurang menonjolkan aspek emosional.

(3).Amable (*Amiable*)

Komunikatif dengan pendekatan ramah, empatik, dan menghindari konflik.

(4).Driver (*Dominant/Driver*)

Tegas, langsung, cenderung mengontrol percakapan atau situasi.

2) Variabel Dependen (Y) : Kecerdasan Emosional Mahasiswa Prodi Ilmu Komunikasi Angkatan 2021

Dalam konteks mahasiswa , kecerdasan emosional dipengaruhi oleh intensitas interaksi sosial, pengalaman romantis, dan tekanan akademik. *Toxic relationship* dapat menurunkan kecerdasan emosional melalui perasaan cemas, rendah diri, kehilangan fokus belajar, dan stres berkepanjangan.

Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kecerdasan Emosional :

- 1) Kualitas hubungan interpersonal (positif atau toksik).
- 2) Kemampuan pengelolaan emosi (emotional regulation).

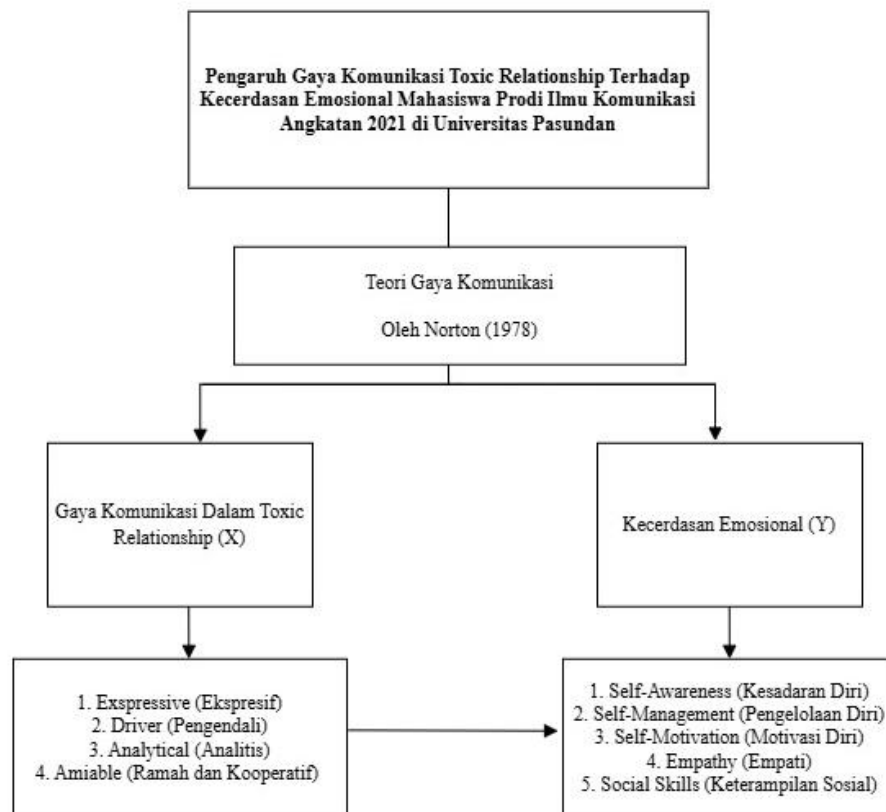
- 3) Tingkat stres dan tekanan psikologis.
- 4) Dukungan sosial dari teman, keluarga, dan lingkungan kampus.
- 5) Pola komunikasi dalam hubungan (asertif, agresif, manipulatif).

Gaya komunikasi (X) berperan penting dalam membentuk dinamika *toxic relationship*. Gaya komunikasi yang negatif (agresif, manipulatif, atau pasif) akan meningkatkan konflik emosional dan menurunkan kecerdasan emosional (Y). Sebaliknya, gaya komunikasi positif (asertif dan empatik) dapat memperkuat kecerdasan emosional karena menciptakan hubungan yang lebih terbuka dan saling menghargai.

Dengan demikian, hipotesis yang diajukan adalah bahwa terdapat pengaruh signifikan antara gaya komunikasi dalam *toxic relationship* terhadap kecerdasan emosional Mahasiswa Prodi Ilmu Komunikasi Angkatan 2021 di Universitas Pasundan.

Peneliti membuat sebuah model kerangka pemikiran untuk mempermudah penelitian ini dengan judul **“PENGARUH GAYA KOMUNIKASI *TOXIC RELATIONSHIP* TERHADAP KECERDASAN EMOSIONAL MAHASISWA PRODI ILMU KOMUNIKASI ANGKATAN 2021 DI UNIVERSITAS PASUNDAN”**.

Diharapkan dengan adanya model kerangka pemikiran ini dapat mempermudah pembaca dalam memahami penelitian ini.



**Gambar 2.3 Kerangka pemikiran**

*Sumber: diolah peneliti 2025*

Penelitian ini berfokus untuk memahami secara mendalam bagaimana pola komunikasi yang digunakan individu dalam hubungan yang bersifat toxic (*toxic relationship*) dapat memengaruhi tingkat kecerdasan emosional mahasiswa Prodi Ilmu Komunikasi Angkatan 2021 di Universitas Pasundan. Dalam kehidupan sosial mahasiswa, yang tumbuh di era digital dan sangat aktif berinteraksi melalui media sosial, bentuk komunikasi yang digunakan dalam hubungan romantis memiliki peran besar dalam membentuk dinamika hubungan tersebut. Hubungan yang bersifat toxic umumnya ditandai oleh pola komunikasi negatif, seperti perilaku

mengontrol, manipulasi emosional, kecenderungan menyalahkan, atau kurangnya keterbukaan dan empati terhadap pasangan. Pola komunikasi seperti ini dapat menciptakan tekanan psikologis yang berkelanjutan dan berpotensi menurunkan kecerdasan emosional individu yang terlibat di dalamnya.

Tujuan utama penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi dan menganalisis seberapa besar pengaruh gaya komunikasi dalam *toxic relationship*, seperti gaya komunikasi yang agresif, pasif, manipulatif, maupun asertif, terhadap kecerdasan emosional mahasiswa. Kecerdasan emosional yang dikaji dalam penelitian ini mencakup kemampuan individu dalam mengenali dan memahami emosi diri, mengelola dan mengendalikan emosi, memotivasi diri, memahami perasaan orang lain, serta membangun hubungan interpersonal secara efektif.

Melalui penelitian ini, diharapkan dapat diperoleh pemahaman yang lebih komprehensif mengenai bagaimana gaya komunikasi yang terjadi dalam hubungan romantis yang tidak sehat dapat memengaruhi kemampuan mahasiswa dalam mengelola dan merespons kondisi emosionalnya. Selain itu, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan kajian ilmu komunikasi, khususnya mengenai komunikasi interpersonal dan gaya komunikasi dalam hubungan romantis, serta meningkatkan pemahaman mahasiswa mengenai pentingnya kecerdasan emosional dalam membangun dan mempertahankan hubungan interpersonal yang sehat.

## **2.5 Hipotesis**

Hipotesis merupakan dugaan sementara atau jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian yang kebenarannya masih harus diuji secara empiris

melalui pengumpulan dan analisis data. Menurut Sugiyono (2019:96), hipotesis adalah “jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, di mana rumusan masalah dinyatakan dalam bentuk kalimat pertanyaan.” Dengan kata lain, hipotesis merupakan proposisi yang dapat diuji secara ilmiah untuk mengetahui apakah terdapat hubungan atau pengaruh antara dua atau lebih variabel yang diteliti. Dalam konteks penelitian kuantitatif, hipotesis berfungsi sebagai arah dan acuan analisis data, karena dari hipotesis inilah peneliti menentukan variabel yang diukur, instrumen penelitian, serta metode statistik yang digunakan untuk menguji kebenarannya.

Bedasarkan judul penelitian, yakni “Pengaruh Gaya Komunikasi *Toxic relationship* Terhadap Kecerdasan Emosional Mahasiswa Prodi Ilmu Komunikasi Angkatan 2021 di Universitas Pasundan” berikut hipotesis di dalam penelitian ini :

### **2.5.1 Hipotesis Umum**

H<sub>1</sub>: Terdapat pengaruh yang signifikan antara gaya komunikasi dalam *toxic relationship* terhadap kecerdasan emosional Mahasiswa Prodi Ilmu Komunikasi Angkatan 2021 di Universitas Pasundan.

H<sub>0</sub>: Tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara gaya komunikasi dalam *toxic relationship* terhadap kecerdasan emosional Mahasiswa Prodi Ilmu Komunikasi Angkatan 2021 di Universitas Pasundan.

Hipotesis umum ini merupakan landasan utama penelitian yang bertujuan untuk mengetahui apakah keseluruhan gaya komunikasi baik agresif, pasif, manipulatif, maupun asertif secara bersama-sama memengaruhi kecerdasan emosional mahasiswa yang terlibat dalam hubungan toxic. Hipotesis ini berangkat

dari teori *Communication style Theory* (Norton, 1978) yang menekankan bahwa pola komunikasi seseorang dapat membentuk dinamika interaksi interpersonal dan memengaruhi aspek emosional individu yang berpartisipasi di dalamnya.

Dalam konteks ini, jika seseorang menggunakan gaya komunikasi negatif dalam hubungan toxic, maka kecerdasan emosionalnya cenderung menurun karena meningkatnya stres, rasa tidak aman, dan tekanan psikologis. Sebaliknya, jika individu menerapkan gaya komunikasi yang lebih terbuka dan asertif, kemungkinan besar kecerdasan emosionalnya akan lebih stabil.

### **2.5.2 Hipotesis Khusus 1**

H<sub>1a</sub>: Gaya komunikasi agresif dalam *toxic relationship* berpengaruh negatif terhadap kecerdasan emosional Mahasiswa Prodi Ilmu Komunikasi Angkatan 2021 di Universitas Pasundan.

Hipotesis ini berfokus pada gaya komunikasi agresif, yaitu pola komunikasi yang cenderung mendominasi, menyerang, dan tidak menghargai pendapat atau perasaan pasangan. Gaya komunikasi agresif sering kali memunculkan perilaku verbal maupun nonverbal yang menyakiti, seperti berteriak, menyalahkan, atau mengontrol pasangan. Dalam konteks hubungan toxic, gaya ini dapat memperburuk kondisi emosional mahasiswa karena menimbulkan perasaan tertekan, takut, dan tidak berdaya.

Penelitian terdahulu (misalnya, Fitriani & Yuliana, 2021) menunjukkan bahwa gaya komunikasi agresif berkorelasi dengan peningkatan stres dan penurunan kecerdasan psikologis. Oleh karena itu, hipotesis ini mengasumsikan

bahwa semakin tinggi tingkat komunikasi agresif yang digunakan dalam hubungan toxic, semakin rendah kecerdasan emosional yang dirasakan mahasiswa.

### **2.5.3 Hipotesis Khusus 2**

H<sub>1b</sub>: Gaya komunikasi pasif dalam *toxic relationship* berpengaruh negatif terhadap kecerdasan emosional Mahasiswa Prodi Ilmu Komunikasi Angkatan 2021 di Universitas Pasundan.

Hipotesis ini menjelaskan pengaruh gaya komunikasi pasif, yaitu pola komunikasi di mana individu cenderung menghindari konfrontasi, menekan perasaannya sendiri, dan tidak berani mengungkapkan pendapat. Dalam hubungan toxic, gaya komunikasi pasif membuat individu lebih rentan terhadap dominasi atau manipulasi dari pasangan, karena mereka cenderung menuruti tanpa keberanian untuk menolak atau menegaskan batas diri.

Kondisi ini dapat menimbulkan akumulasi stres, perasaan tidak dihargai, dan menurunnya harga diri, yang pada akhirnya menurunkan kecerdasan emosional. Berdasarkan teori Norton (1978), individu dengan gaya komunikasi pasif sering kali menunjukkan tingkat kepuasan hubungan yang rendah dan lebih mudah mengalami tekanan emosional akibat kurangnya ekspresi diri.

### **2.5.4 Hipotesis Khusus 3**

H<sub>1c</sub>: Gaya komunikasi manipulatif dalam *toxic relationship* berpengaruh negatif terhadap kecerdasan emosional Mahasiswa Prodi Ilmu Komunikasi Angkatan 2021 di Universitas Pasundan.

Hipotesis ini menyoroti gaya komunikasi manipulatif, yaitu strategi berkomunikasi yang digunakan individu untuk memengaruhi atau mengendalikan

orang lain demi keuntungan pribadi, sering kali dengan cara halus atau tidak langsung. Dalam hubungan toxic, gaya komunikasi ini muncul dalam bentuk gaslighting, emotional blackmail, atau silent treatment.

Gaya komunikasi manipulatif dapat menimbulkan kebingungan emosional, rasa bersalah yang tidak berdasar, dan penurunan kepercayaan diri pada pasangan yang menjadi korban. Hal ini menyebabkan terganggunya kestabilan emosi serta meningkatnya risiko gangguan psikologis seperti kecemasan dan stres kronis. Berdasarkan penelitian (Avanti & Setiawan, 2022) manipulasi emosional merupakan salah satu penyebab utama menurunnya kecerdasan emosional dalam hubungan interpersonal yang tidak sehat.

#### **2.5.5 Hipotesis Khusus 4**

H<sub>4d</sub>: Gaya komunikasi asertif dalam *toxic relationship* berpengaruh positif terhadap kecerdasan emosional mahasiswa Mahasiswa Prodi Ilmu Komunikasi Angkatan 2021 di Universitas Pasundan.

Hipotesis ini meneliti gaya komunikasi asertif, yaitu pola komunikasi yang menyeimbangkan antara kepentingan diri sendiri dan orang lain, serta menekankan pada kejujuran, keterbukaan, dan saling menghargai. Meskipun hubungan toxic umumnya ditandai oleh ketidakseimbangan komunikasi, sebagian individu tetap mampu mempertahankan gaya komunikasi asertif untuk melindungi kecerdasan emosional mereka.

Gaya komunikasi asertif memungkinkan individu untuk mengungkapkan perasaan dan batas-batas pribadi secara jelas tanpa menimbulkan konflik yang destruktif. Berdasarkan temuan Norton (1978). Sejalan dengan hal tersebut, Niyogi

et al., (2020) menemukan adanya hubungan positif antara asertivitas dan kecerdasan emosional. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa individu dengan tingkat asertivitas yang lebih tinggi cenderung memiliki kecerdasan emosional yang lebih baik, sehingga kemampuan mengungkapkan perasaan secara tepat dan mengelola interaksi dengan orang lain dapat mendukung hubungan interpersonal yang lebih sehat.