

TESIS

**ANALISIS KOMUNIKASI TERAPEUTIK KONSELOR
SEBAYA DAN KLIEN DALAM KONSELING ONLINE
(STUDI KASUS LAYANAN RUANG REFLEKSI ONLINE
HALO JIWA INDONESIA)**

***PEER COUNSELOR AND CLIENT THERAPEUTIC
COMMUNICATION ANALYSIS IN ONLINE COUNSELING
(CASE STUDY OF HALO JIWA INDONESIA ONLINE
REFLECTION ROOM)***



**A.BULQIS SAFIRAH
E022211001**

**PROGRAM PASCARAJANA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS HASANUDDIN
2023**

**ANALISIS KOMUNIKASI TERAPEUTIK KONSELOR
SEBAYA DAN KLIEN DALAM KONSELING ONLINE
(STUDI KASUS LAYANAN RUANG REFLEKSI ONLINE
HALO JIWA INDONESIA)**

***PEER COUNSELOR AND CLIENT THERAPEUTIC
COMMUNICATION ANALYSIS IN ONLINE COUNSELING
(CASE STUDY OF HALO JIWA INDONESIA ONLINE
REFLECTION ROOM)***

TESIS

Sebagai Salah Satu Syarat untuk Mencapai Gelar Magister

Program Studi
Ilmu Komunikasi

Disusun dan Diajukan oleh:

A.BULQIS SAFIRAH
E022211001

**PROGRAM PASCARAJANA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS HASANUDDIN
2023**

LEMBAR PENGESAHAN TESIS

**ANALISIS KOMUNIKASI TERAPEUTIK KONSELOR SEBAYA
DAN KLIEN DALAM KONSELING ONLINE (STUDI KASUS
LAYANAN RUANG REFLEKSI ONLINE HALO JIWA
INDONESIA)**

Disusun dan diajukan oleh

A. BULQIS SAFIRAH

E022211001

Telah dipertahankan di hadapan Panitia Ujian yang dibentuk dalam rangka

Penyelesaian Studi Program Magister Program Studi Ilmu Komunikasi

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin

pada tanggal **24 Juli 2023**

dan dinyatakan telah memenuhi syarat kelulusan

Menyetujui

Pembimbing Utama,



Dr. Jeanny Maria Fatimah, M.Si
NIP 19591001198702 2 001

Pembimbing Pendamping,



Prof. Dr. Tuti Bahfiarti, S.Sos, M.Si
NIP 19730617 200604 2 001

Ketua Program Studi
Ilmu Komunikasi,



Dr. Muhammad Farid, M.Si
NIP 19610716 198702 1 001

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan
Ilmu Politik Universitas Hasanuddin,



Prof. Dr. Phil Sukri, SIP., M.Si
NIP 197508182008011008

PERNYATAAN KEASLIAN TESIS

Yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : A.Bulqis Safirah
NIM : E022211001
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Jenjang : S2

Menyatakan dengan ini bahwa karya tulisan saya berjudul

**ANALISIS KOMUNIKASI TERAPEUTIK KONSELOR SEBAYA DAN
KLIEN DALAM KONSELING ONLINE
(STUDI KASUS LAYANAN RUANG REFLEKSI ONLINE
HALO JIWA INDONESIA)**

Adalah karya tulisan saya sendiri dan bukan merupakan pengambilan tulisan orang lain. Bahwa tesis yang saya tulis ini, benar-benar merupakan hasil karya sendiri.

Apabila di kemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan bahwa sebagian atau keseluruhan tesis ini karya orang lain, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut.

Makassar, 19 Juni 2023

Yang menyatakan


A.Bulqis Safirah

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT atas segala nikmat dan rahmat-Nya hingga detik ini kepada kita semua. Tiada daya dan upaya tanpa pertolongan Allah SWT sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian ini yang berjudul “Analisis Komunikasi Terapeutik Konselor Sebaya dan Klien dalam Konseling Online (Studi Kasus Layanan Ruang Refleksi Online Halo Jiwa Indonesia)” sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan Magister di Universitas Hasanuddin.

Perjalanan penulis hingga dapat menyelesaikan penelitian ini tidak dapat terlepas dari bimbingan, bantuan, doa dan semangat dari berbagai pihak. Penulis menghaturkan ucapan terima kasih dan penghargaan setinggi-tingginya kepada para ibu pembimbing yaitu, Dr. Jeanny Maria Fatimah, M.Si selaku pembimbing I dan Prof.Dr.Tuti Bahfiarti, S.Sos, M.Si selaku pembimbing II. Terima kasih atas ilmu, bantuan dan dukungan yang senantiasa diberikan demi menyelesaikan Tesis ini.

Ucapan terima kasih juga ditujukan kepada para dewan penguji, Bapak Prof. Dr. Andi Alimuddin Unde, M.Si, Bapak Dr. H. Muhammad Farid, M.Si, dan Bapak Dr. Sudirman Karnay, S.Sos, M.Si yang senantiasa memberikan kemudahan selama menguji penulis, memberikan arahan dan masukan yang dapat membangun dan melengkapi penyelesaian Tesis ini.

Tidak mudah bagi penulis untuk dapat sampai di titik ini, banyak lika-liku yang dilewati selama proses penelitian hingga Tesis ini selesai. Maka dalam kesempatan ini juga, izinkan penulis dengan seluruh kerendahan hati

untuk dapat menyampaikan ucapan penghargaan dan terima kasih sedalam-dalamnya kepada:

1. Orang Tua penulis, Prof. Dr. A. Ummu Salmah S.Km, M.Sc & Prof.Dr. Atjo Wahyu S.Km, M.Kes, terima kasih untuk motivasi dan dorongan yang tiada henti kepada penulis untuk melanjutkan studi hingga bisa mencapai gelar Magister Ilmu Komunikasi.
2. Saudara kandung, ipar, keponakan-keponakan, beserta keluarga besar Chrysant terima kasih banyak sudah selalu hadir untuk penulis bahkan di saat keadaan terpuruk sekalipun.
3. Ketua Pascasarjana Ilmu Komunikasi, Bapak Dr. H. Muhammad Farid, M.Si, para dosen dan seluruh staf Departemen Ilmu Komunikasi dan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin atas segala ilmu yang berharga dan bantuan kepada penulis selama menempuh pendidikan Magister.
4. Komunitas Halo Jiwa Indonesia, yang memberikan kesempatan bagi penulis untuk dapat melakukan penelitian. Semoga melalui Tesis ini dapat memberikan dampak positif dan layanan konseling sebaya Ruang Refleksi Online semakin dikenali oleh masyarakat luas.
5. Para informan konselor sebaya dan klien Ruang Refleksi Online yang bersedia meluangkan waktu dan membagikan informasinya kepada penulis saat wawancara.

6. Sahabat yang senantiasa selalu ada bagi penulis, Milsya, Nadya, Dhiya', Haera, Dewi, Hilda, Fitrah, Firaham, Husnul, Caca, Try, Mean, Try, Zizi, Ima, teman-teman Kosmik & Culture 2015, Sixes, kehadiran kalian membawa warna dan kebahagiaan bagi penulis.
7. Para rekan kerja *freelance* yang memberikan pengalaman berharga bagi penulis.
8. Teman-teman Pascasarjana Ilmu Komunikasi Universitas Hasanuddin angkatan 2021 kelas Reguler dan Kominfo, yang menemani penulis selama perkuliahan.
9. Seluruh pihak yang terlibat selama proses perkuliahan hingga Tesis ini selesai, terima kasih banyak. Semoga segala bantuan dan kebaikan yang diberikan kepada penulis senantiasa Allah SWT balas dengan segala kemudahan dalam hidup kalian.
10. Terkhusus untuk diriku, terima kasih karena tidak pernah menyerah dan selalu kuat. Kamu adalah perempuan yang hebat. Teruslah belajar dan selalu bersyukur atas nikmat Allah SWT.

Akhir kata, penulis menyadari bahwa Tesis ini masih jauh dari kata sempurna. Maka dari itu penulis menerima saran dan kritik yang membangun. Semoga Tesis ini dapat bermanfaat dan memberikan kontribusi akan pentingnya kesehatan mental.

Makassar, 19 Juni 2023

A.Bulqis Safirah

ABSTRAK

A. BULQIS SAFIRAH. *Analisis Komunikasi Terapeutik Konselor Sebaya dan Klien dalam Konseling Online: Studi Kasus Layanan Ruang Refleksi Online Halo Jiwa Indonesia* (dibimbing oleh Jeanny Maria Fatimah dan Tuti Bahfiarti).

Penelitian ini bertujuan (1) menganalisis bentuk komunikasi terapeutik konselor sebaya dan klien dalam konseling *online* dan (2) menelusuri apa saja faktor pendukung dan penghambat dalam layanan Ruang Refleksi *Online*. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus. Teknik pengumpulan data menggunakan observasi dan wawancara mendalam terhadap informan. Jumlah informan dalam penelitian ini sebanyak sembilan orang yang dipilih secara *purposive sampling*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) penerapan komunikasi terapeutik oleh konselor sebaya kepada klien dalam layanan Ruang Refleksi *Online Halo Jiwa Indonesia* memiliki empat fase, yaitu pembekalan, prakonseling, proses konseling, dan pascakonseling. Keempat fase ini menunjukkan proses interaksi komunikasi terapeutik yang terjalin antara konselor sebaya dan klien. Hal ini bertujuan untuk memenuhi kebutuhan klien terhadap figur pendamping yang siap mendengarkan dan hadir sepenuhnya menemani klien. Konselor sebaya sebisa mungkin menunjukkan sikap empati dan objektif untuk membuat klien percaya, merasa aman, dan nyaman sehingga tidak terdapat keraguan bagi mereka untuk menunjukkan keterbukaan diri selama sesi konseling di Ruang Refleksi *Online* dan (2) efektivitas layanan Ruang Refleksi *Online* didukung oleh beberapa faktor, yaitu alur layanan konseling yang mencakup CV (*Curriculum Vitae*), *informed consent*, evaluasi, fitur media komunikasi yang dipilih klien, usia konselor sebaya dan klien yang tidak terlalu jauh, serta layanan yang bersifat *online* dan gratis. Faktor penghambat yang ditemukan adalah (a) kategori masalah klien yang cukup berat, (b) tahap administrasi yang lama, (c) gangguan sinyal, dan (d) perilaku klien yang defensif dan tertutup selama konseling.

Kata kunci: komunikasi terapeutik, konseling *online*, konseling sebaya, ruang refleksi *online*



ABSTRACT

A. BULQIS SAFIRAH. *The Analysis of Peer Counsellors and Clients' Therapeutic Communication in Online Counselling: A Case Study on Halo Jiwa Indonesia Online Reflection Room Service* (supervised by Jeanny Maria Fatimah and Tuti Bahfiarti)

This study aims to: (1) analyse the forms of the therapeutic communication between the peer counsellors and clients in the online counselling, and (2) explore what are the supporting and inhibiting factors in the online reflection room service. The research used the qualitative method approach with the case study approach. Data were collected using the observation and in-depth interviews with informants. The number of research informants was nine people selected by purposive sampling technique. The research results indicate that: (1) the application of therapeutic communication by the peer counsellors to clients in the Halo Jiwa Indonesia Online Reflection Room service has four phases, namely: the debriefing phase, pre-counselling, counselling process and post-counselling. These four phases show the process of the therapeutic communication interaction that exists between peer counsellors and clients aiming to meet the clients' needs for the companion figure who is ready to listen and is fully present to accompany the clients. The peer counsellors show the empathy and objectivity as much as possible to make the clients trust, feel safe and comfortable, so that there is no doubt for them to show self-disclosure during the counselling sessions in the Online Reflection Room, (2) the effectiveness of the Online Reflection Room service is supported by several factors, namely; counselling service flow which includes CV (Curriculum Vitae), informed consent, and evaluation, communication media features chosen by the clients, ages of peer counsellors and clients who are not too far away, as well as online and free services. The inhibiting factors found are the category of clients' problems that are quite severe, the long administration stage, signal disturbances and defensive and closed clients' behaviour during the counselling.

Key words: therapeutic communication, online counselling, peer counselling, online reflection room



DAFTAR ISI

HALAMAN SAMBUNG	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN KEASLIAN TESIS	iv
KATA PENGANTAR	v
ABSTRAK.....	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah	12
C. Tujuan Penelitian	12
D. Manfaat Penelitian	12
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	14
A. Penelitian Terdahulu	14
B. Kajian Konsep.....	20
1. Konsep Komunikasi Interpersonal.....	20
2. Konsep Komunikasi Terapeutik.....	34
3. Konsep Kesehatan Mental	37
C. Kajian Teori.....	45
1. Teori Penetrasi Sosial (<i>Social Penetration Theory</i>).....	45

2. Teori Manajemen Privasi Komunikasi (<i>Communication Privacy Management Theory</i>)	50
3. Teori New Media.....	57
4. Teori Kesehatan Mental: <i>Client Centred Therapy</i> by Carl Roger	60
D. Kerangka Pemikiran.....	68
E. Defnisi Konseptual	69
BAB III METODE PENELITIAN.....	70
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian	70
B. Pengelolaan Peran Sebagai Peneliti	71
C. Lokasi Penelitian	72
D. Sumber Data.....	73
E. Teknik Pengumpulan Data	74
F. Teknik Penentuan Informan	76
G. Teknik Analisis Data.....	77
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	81
A. Hasil Penelitian	81
1. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	81
2. Profil Informan	82
3. Awal Terbentuknya Ruang Refleksi Online (RRO)	91
4. Alur Intervensi Konselor Sebaya	96
5. Efektivitas Layanan RRO	100
6. Konselor Sebaya Ruang Refleksi Online (RRO)	105
7. Komunikasi Terapeutik Konselor Sebaya dan Klien pada Layanan Ruang Refleksi Online (RRO) Halo Jiwa Indonesia	109

8. Pendukung dan Penghambat Komunikasi Terapeutik Konselor Sebaya dalam Ruang Refleksi Online (RRO) Halo Jiwa Indonesia	138
B. Pembahasan.....	154
BAB V PENUTUP	179
A. Kesimpulan	179
B. Saran	181
DAFTAR PUSTAKA.....	182
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Tinjauan Penelitian Terdahulu.....	18
Tabel 4.1	Daftar Informan Konselor Sebaya RRO Halo Jiwa Indonesia	86
Tabel 4.2	Daftar Informan Klien	90
Tabel 4.3	Jumlah Kloter dan Pendaftar RRO tahun 2020-2022	105
Tabel 4.4	Metode Komunikasi Terapeutik Konselor Sebaya Ruang Refleksi Online	134
Tabel 4.5	Pendekatan Konselor Sebaya Berdasarkan Kasus dan Media Komunikasi yang Digunakan	136
Tabel 4.6	Faktor Pendukung dan Penghambat Komunikasi Terapeutik Konselor Sebaya Ruang Refleksi Online.....	153

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Kerangka Pemikiran	68
Gambar 3.1	Model Analisis interaktif Miles dan Huberman (Fadli, 2021)	78
Gambar 4.1	Ruang Refleksi 2019	92
Gambar 4.2	Postingan Instagram Ruang Refleksi Online 2020	94
Gambar 4.3	Profil Instagram Halo Jiwa Indonesia	95
Gambar 4.4	Formulir Pendaftaran RRO	95
Gambar 4.5	Panduan Ruang Refleksi Online	96
Gambar 4.6	Postingan Kloter RRO tahun 2020	103
Gambar 4.7	Postingan Kloter RRO tahun 2021	104
Gambar 4.8	Postingan Kloter RRO tahun 2022	104
Gambar 4.9	Tampilan Sorotan Cerita akun Instagram Halo Jiwa Indonesia	106
Gambar 4.10	Sorotan Cerita Instagram tentang RRO	106
Gambar 4.11	Sorotan Cerita Instagram tentang Profil Konselor Sebaya	107
Gambar 4.12	Workshop Halo Jiwa Indonesia	110

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Mahkluk sosial senantiasa ingin memiliki hubungan komunikasi yang harmonis antara satu sama lain, jika hubungan komunikasi berjalan baik maka hubungan antar sesama akan terjalin baik pula. Komunikasi tidak akan bisa berlangsung tanpa didukung oleh unsur-unsur; pengirim (*source*), pesan (*message*), saluran/media (*channel*), penerima (*receiver*), dan akibat/pengaruh (*effect*). Setiap unsur tersebut memiliki peran penting bahkan saling bergantung satu sama lain dalam membangun proses komunikasi. Jika salah satu unsur tersebut tidak ada dalam proses komunikasi, maka dapat mempengaruhi jalannya suatu komunikasi.

Menurut Walgito (2011) pada dasarnya manusia selain mahluk individu juga sebagai mahluk sosial. Dikatakan mahluk individu karena masing-masing individu memiliki keunikan tersendiri yang membedakan dirinya dengan orang lain. Sedangkan dikatakan mahluk sosial, karena individu dalam hidupnya tidak terlepas dengan berinteraksi orang lain dalam mencapai suatu tujuan tertentu. Agar individu berhasil dalam berinteraksi dengan lingkungannya, individu itu dituntut dapat menyesuaikan diri terhadap lingkungan sosialnya (Mataputun & Saud, 2020).

Dalam hidup bermasyarakat, orang yang tidak pernah berkomunikasi dengan orang lain niscaya akan terisolasi dari

masyarakatnya. Pengaruh keterisolasian ini akan menimbulkan depresi mental yang pada akhirnya membawa orang kehilangan keseimbangan jiwa. Menurut Dr. Everett Kleinjan dari East West Center Hawaii, komunikasi sudah merupakan bagian kekal dari kehidupan manusia seperti halnya bernapas. Sepanjang manusia ingin hidup, ia perlu berkomunikasi. (Cangara, 2014)

Komunikasi yang efektif ditandai dengan hubungan interpersonal yang baik. Salah satu tipe komunikasi ialah komunikasi interpersonal atau antarpribadi. Dalam *Asthetika* (2018) William Schutz sebagai seorang Psikolog yang mengembangkan teori tentang kebutuhan interpersonal menjelaskan bahwa terdapat tiga kebutuhan dasar manusia yang mempengaruhi keberlanjutan sebuah hubungan interpersonal yaitu keinginan memberi dan mendapatkan kasih sayang (afeksi), keinginan untuk menjadi bagian dari kelompok sosial tertentu (inklusif), dan kebutuhan untuk memengaruhi orang atau peristiwa dalam kehidupan (kontrol).

Komunikasi interpersonal ini adalah salah satu bentuk komunikasi yang paling sering terjadi di kehidupan sehari-hari baik itu dengan keluarga, pasangan, atau sahabat. Selain itu tidak terdapat aturan yang formal dalam komunikasi interpersonal sehingga setiap individu memiliki kebebasan untuk membicarakan berbagai hal terkait dengan pengalamannya, latar belakang, isi hatinya, gagasan, harapan, hingga perasaannya kepada orang lain. Menurut Stewart dan Ruben (2013) di dalam hubungan

interpersonal, komunikasi menjadi suatu sumber yang penting untuk mengidentifikasi pribadi, mengekspresikan siapa diri kita sebagai cara utama untuk membangun, memperbaiki, mempertahankan dan mengubah hubungan baik dengan orang lain. Adapun daya tahan dalam hubungan interpersonal tergantung dari kemampuan kita untuk dapat berkomunikasi secara efektif. (Rusnali, 2017)

Dalam prosesnya, akan terjadi peningkatan keeratan hubungan antar individu untuk memperoleh berbagai informasi, pengetahuan, ataupun pengalaman orang lain sehingga komunikasi interpersonal konteksnya identik dengan hubungan yang intens. Seperti yang dijelaskan Rusnali A. dalam bukunya “Komunikasi Antar Manusia” bahwa komunikasi interpersonal yang paling ampuh dalam mempersuasi orang lain untuk mengubah sikap, opini, perilaku komunikasi dan jika dilakukan secara tatap muka langsung akan lebih intensif karena terjadi kontak pribadi yaitu antara pribadi komunikator dengan komunikan.

Adapun ciri-ciri komunikasi interpersonal atau antarpribadi menurut Cangara (2014) yaitu komunikasi dilakukan secara tatap muka, proses komunikasinya bebas tanpa aturan secara sistematis, kedudukan sama atau hampir sama atau tidak ada dominasi pembicaraan, sumber dan penerima sulit dibedakan karena keduanya bertindak sebagai komunikator (sumber pesan) sekaligus sebagai komunikan (penerima pesan). (Rusnali, 2017)

Menurut Rakhmat (2017) Selain menjadi aspek penting dalam kehidupan manusia, model komunikasi interpersonal sering digunakan oleh psikolog saat sesi konseling atau fasilitator komunitas kesehatan mental yang sedang melakukan sesi pendampingan. Agar dapat membantu seseorang menemukan dirinya, dia harus mau membuka diri kepada kita terlebih dahulu. Di saat yang bersamaan, berkomunikasi dengan orang lain juga dapat meningkatkan pengetahuan tentang diri kita, sehingga dalam proses pendampingan seseorang dapat menceritakan masalah yang sedang mengganggu dirinya kepada fasilitator kesehatan mental. (Marlischa & Rahmanto, n.d,2022)

Dalam dunia psikoterapi, Morgan dalam Sulastri (2009) mengungkapkan metode ini disebut komunikasi terapeutik (*therapeutic communication*) dimana metode ini adalah sebuah teknik psikologi yang diterapkan dalam proses penyembuhan para penderita *mental disorder* dengan mengungkapkan masalah-masalah yang sedang mereka alami. Dalam komunikasi terapeutik, gangguan komunikasi dianggap sebagai sumber utama seseorang mengalami gangguan jiwa dimana mereka sebagai pasien ataupun klien tidak mampu mengungkapkan dirinya baik secara verbal ataupun non-verbal.

Lebih jauh, Halo Jiwa Indonesia sebagai salah satu komunitas sosial yang bergerak untuk mempromosikan dan mengedukasi kesehatan mental di Indonesia menghadirkan program Ruang Refleksi Online (RRO) sebagai fasilitas pendampingan sebaya atau konseling secara gratis bagi mereka

yang membutuhkan katarsis, dalam hal ini mengeluarkan emosi dan keluh kesahnya.

Sistem pendampingan sebaya ini konteksnya terbatas pada mendengarkan secara asertif dan empati, serta memahami perasaan dan menemani klien. Sesuai dengan teknik yang digunakan para psikolog, menurut Tubb dalam Sulastri (2009) empati adalah kunci dari komunikasi terapeutik yang berarti *feeling into* atau merasa terlibat, artinya seorang yang berempati harus mampu ikut terlibat pada posisi lawan bicaranya baik secara emosional maupun intelektual. Dengan menerapkan komunikasi terapeutik antara konselor sebaya dan klien (konseli), Ruang Refleksi menjadi opsi baru bagi masyarakat jika layanan profesional dirasa tidak relevan dan kurang terjangkau. Konseling sebaya digambarkan sebagai pelayanan konsultasi atau fasilitas bercerita non-profesional yang disediakan oleh seorang konselor sebaya, yang memiliki usia dan kedudukan setara dengan penerima layanan (Turner, 1995)

Awalnya, Ruang Refleksi diinisiasi atas dasar keprihatinan terhadap berbagai fenomena distress di masyarakat karena kurangnya kesadaran mendengarkan. Tepatnya, banyak orang yang mengalami tekanan psikologis dan membutuhkan dukungan emosional dari orang lain. Namun sayangnya, yang sering kali terjadi, mereka merasa kurang dipahami, bahkan cenderung disalahkan atau dituntut untuk berpikir positif. Sehingga kemungkinan terburuknya, tekanan psikologis yang dialami bisa terakumulasi dan menjadi masalah psikologis yang lebih serius. Oleh

karena itu, kegiatan ini menjadi upaya preventif untuk menata persoalan yang cenderung lebih bisa dikendalikan, sebelum berlanjut menjadi distress dan disfungsi psikologis. (halojiwa.id/2020)

Ruang Refleksi juga merupakan program keluaran *mini project* dari kegiatan *Youth Southeast Asian Leaders Initiative (YSEALI) Engage* di tahun 2019 lalu, yang juga bagian dari *project* Halo Jiwa *Make it Better*. Konsepnya berawal dari satu *event* yang idenya berlanjut dan direalisasikan menjadi Ruang Refleksi, yang lebih dahulu ditujukan khusus untuk para remaja di panti asuhan karena dianggap anak panti tergolong spesial. Spesial dalam hal lebih mandiri dibandingkan anak remaja pada umumnya dan pada usia remaja mengalami fase emosi yang masih labil dan membutuhkan pendampingan lebih.

Selain itu berdasarkan pertimbangan, banyaknya isu yang diidentifikasi pada remaja di panti asuhan seperti kepercayaan diri dan harga diri yang rendah. Hal ini yang kemudian menjadikan Halo Jiwa ingin fokusnya memberikan pendampingan sebaya untuk mengenalkan kesehatan mental, isu-isu yang terkait, dan cara merawatnya. Memasuki tahun 2020, adanya pandemi Covid-19 menyebabkan seluruh aktivitas masyarakat harus dikerjakan dari rumah dan berlangsung secara daring (*Work from Home*).

Situasi ini kemudian menyebabkan kegiatan Ruang Refleksi juga harus berubah menjadi daring atau *online* sehingga program tersebut berubah nama menjadi Ruang Refleksi Online (RRO). *Coronavirus disease*

2019 atau disebut juga COVID-19 yang menjadi pandemi hampir di seluruh negara di dunia memberikan dampak negatif pada kesehatan fisik dan psikologis individu dan masyarakat (Banerjee, 2020)

Perubahan kondisi selama pandemi ini juga membuat masyarakat merasa panik dan takut. Terlebih semua media online dan pemberitaan yang secara serentak dipenuhi oleh berita-berita mengerikan tentang virus Corona. Dari mulai orang-orang yang terinfeksi virus, transmisi penularan yang sangat cepat melalui kontak langsung, hingga bisa membuat penderita kehilangan nyawa dalam waktu yang sebentar, serta pemberitaan mengerikan lainnya.

Tidak hanya itu, pemberlakuan *phisycal distancing* juga menimbulkan pengaruh pada kesehatan mental masyarakat. Tingkat stress semakin tinggi, terlebih ketika para perusahaan dan pabrik tutup, sehingga harus mem-PHK banyak pegawainya. Hingga rasa bosan yang memicu stress karena masyarakat merasa dikekang dan tidak bisa mengekspresikan diri seperti biasanya. Dalam hal ini pandemi virus Corona tidak hanya menjadi sebuah penyakit yang menyerang fisik saja, namun juga dapat mempengaruhi kondisi mental seseorang (Iqbal & Rizqulloh, 2020)

Dampak psikologis selama pandemi diantaranya gangguan stres pascatrauma (*post-traumatic stress disorder*), kebingungan, kegelisahan, frustrasi, ketakutan akan infeksi, insomnia dan merasa tidak berdaya. Bahkan beberapa psikiatris dan psikolog mencatat hampir semua jenis

gangguan mental ringan hingga berat dapat terjadi dalam kondisi pandemik ini (Brooks S K et al., 2020)

Perubahan besar terhadap aktivitas sosial dan ekonomi dari efek Covid-19 di berbagai negara termasuk Indonesia menyebabkan banyaknya pengangguran dan meningkatnya jumlah orang sakit maupun meninggal dunia. Hal ini juga berdampak kepada kesehatan mental masyarakat, sebagian orang merasa terisolasi, sendiri, dan berada di situasi yang tidak aman. *Social distancing* memberikan jarak emosional antara keluarga, teman, maupun kerabat sehingga rasa cemas dan stress rentan dirasakan (Ilpaj & Nurwati, 2020)

Berdasarkan penelitian Aziz pada tahun 2021 terkait gambaran kesehatan mental mahasiswa semasa pandemi Covid-19 menemukan bahwa proporsi gangguan mental pada mahasiswa sangat tinggi sebesar 30%. Adapun responden yang berusia 19-20 mengalami gangguan mental paling tinggi sebanyak 35% dari 37 responden. Ditemukan juga data bahwa tingginya kasus kesehatan mental lebih banyak pada mahasiswa perempuan dibandingkan mahasiswa laki-laki sebesar 31%. (Aziz et al., 2021)

Para ahli telah bersepakat bahwa kesehatan fisik dan mental saling terkait yang harus dikelola secara seimbang. Keseimbangan antara kesehatan fisik dan mental di masa pandemi juga telah menjadi perhatian oleh pemerintah. Kementerian Kesehatan telah mengeluarkan buku pedoman Dukungan Kesehatan Jiwa Dan Psikososial (DKJPS) pada

pandemi COVID- 19. Pada dasarnya semua gangguan kesehatan mental diawali oleh perasaan cemas (*anxiety*) (Vibriyanti, 2020)

Berdasarkan hal tersebut, fasilitas dari Ruang Refleksi Online (RRO) Halo Jiwa ini kemudian dijadikan sebagai alternatif dalam upaya preventif dengan menghadirkan sosok konselor sebaya. Program yang dimediasi oleh komunitas Halo Jiwa Indonesia ini memanfaatkan teknologi yang ada untuk memberikan bantuan kepada remaja dalam menangani tekanan psikologis dan memberikan dukungan emosional semasa pandemi.

Secara umum, program ini terikat oleh kode etik psikologi, di mana hak-hak partisipan, seperti asas kerahasiaan, dijamin sepenuhnya. Adapun kategori permasalahan mental yang ditangani dalam Ruang Refleksi sifatnya masih tergolong ringan dan tidak termasuk dalam penyakit atau gangguan kesehatan mental. Apabila dalam proses pendampingan Ruang Refleksi Online (RRO) partisipan diidentifikasi memiliki kecenderungan masalah psikologis yang lebih serius, maka akan dirujuk untuk beralih pada pendampingan profesional. (Halojiwa.id, 2020)

Konselor sebaya membantu remaja dalam menangani berbagai macam permasalahan yang kurang dapat dipahami oleh orang dewasa. (Shohib,M, 2016) Melalui Ruang Refleksi Online (RRO) , konselor sebaya menghadirkan figur pendamping yang akan menjadi pendengar bagi klien. Selain itu pada dasarnya melaui konselor sebaya dan sesi konseling *online* dapat menjadi salah satu bentuk penerapan dari konsep pertolongan pertama psikologis atau lebih dikenal dengan istilah *Psychological First Aid*

(PFA). (Muhiddin,dkk 2019) PFA ialah sebuah tindakan mendukung dan manusiawi yang menghadirkan dukungan sosial, emosional, atau praktis kepada seseorang yang mengalami peristiwa-peristiwa krisis seperti kecelakaan, bencana alam, atau hal traumatis lainnya. (Saptandari et al., 2022)

Adapun pemanfaatan media dalam konseling secara *online* menggunakan komputer ataupun perangkat audio visual, mampu membuka peluang untuk pemberian layanan konseling tanpa batas waktu, karena dapat dilakukan dimana saja dan kapan saja saat dibutuhkan. Pelaksanaan proses konseling juga dapat disesuaikan dengan perjanjian antara konseli/klien dan konselor. Hal ini akan dapat membuka jaringan lebih luas sehingga layanan dalam memberikan layanan informasi dapat dengan mudah dan cepat untuk diakses. (Pautina, 2017)

Dari data yang dikemukakan Muhiddin,dkk (2021) kebanyakan partisipan Ruang Refleksi Online (RRO) Halo Jiwa Indonesia merasakan kelegaan setelah mengikuti sesi pendampingan serta merasa lebih baik dan tenang. Didukung pula dari penelitian Marlischa (2022) bahwa seluruh informan dalam Ruang Refleksi Online (RRO) menerapkan pengungkapan diri dan ingin mengikuti sesi pendampingan karena memiliki alasan utama yang sama yaitu, ingin mengungkapkan perasaan dan ingin curahan hatinya didengarkan oleh orang lain agar mereka bisa merasa lebih lega. (Muhiddin et al., 2021)

Secara umum program ini dipersepsikan untuk membantu dan memberikan efek baik kepada para klien Ruang Refleksi Online dari Halo Jiwa Indonesia. Klien yang menggunakan layanan ini tidak terbatas ruang dan waktu, mampu menjangkau banyak orang, dan tidak memungut biaya apapun. Dibuktikan dari tiap tahunnya, terdapat klien yang nyaman dengan adanya konseling sebaya ini, hingga mengakses layanan Ruang Refleksi Online lebih dari satu kali.

Keunggulan penelitian ini dari penelitian-penelitian yang telah ada sebelumnya adalah ditinjau dari pelaksanaan konseling sebaya yang diadakan secara *online*. Selain itu pada penelitian terdahulu belum ada yang mengkaji layanan konseling sebaya pada ranah komunitas sosial yang sifatnya non profesional dan berbasis *online*, layaknya pada program konseling sebaya Halo Jiwa Indonesia.

Adapun metode yang diterapkan dalam proses konseling pada Ruang Refleksi Online (RRO) menjadi kecenderungan penulis untuk meneliti, dimana pada layanan ini konselor sebaya dan klien tidak berkomunikasi secara tatap muka (*face to face*) seperti konseling pada umumnya, sehingga dibutuhkan pendekatan tertentu. Berdasarkan hal tersebut, penulis menemukan adanya urgensi untuk mengkaji lebih dalam bagaimana penerapan komunikasi terapeutik konselor sebaya kepada klien dalam sesi konseling sebaya Ruang Refleksi Online dari Halo Jiwa Indonesia.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan penjelasan diatas, penulis tertarik untuk mengkaji terkait komunikasi terapeutik dari pendampingan sebaya dari Ruang Refleksi Online (RRO) dengan rumusan masalah sebagai berikut;

1. Bagaimana komunikasi terapeutik konselor sebaya dan klien dalam layanan konseling Ruang Refleksi Online (RRO) Halo Jiwa Indonesia?
2. Apa saja pendukung dan penghambat dalam komunikasi terapeutik konselor sebaya selama menjalani proses konseling dari layanan Ruang Refleksi Online (RRO) Halo Jiwa Indonesia?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan dari penelitian ini ialah:

1. Menganalisis bagaimana komunikasi terapeutik yang diterapkan oleh konselor sebaya Halo Jiwa Indonesia kepada para klien Ruang Refleksi Online.
2. Menelusuri apa saja pendukung dan penghambat dalam proses komunikasi terapeutik yang terjalin antara konselor sebaya dan klien dalam layanan Ruang Refleksi Online Halo Jiwa Indonesia.

D. Manfaat Penelitian

1. Secara Akademis

Menambah wawasan dan kebaruan penelitian mengenai bentuk komunikasi terapeutik dari konselor sebaya dan klien dalam layanan Ruang Refleksi Online dari Halo Jiwa Indonesia.

2. Secara Metodologis

- a. Sebagai upaya pengembangan kajian, referensi dan rujukan bagi mahasiswa Ilmu Komunikasi, khususnya yang ingin mengkaji tentang komunikasi terapeutik.
- b. Sebagai pedoman munculnya penelitian-penelitian baru sehingga dapat menjadi suatu kemajuan dan perkembangan dalam ilmu pengetahuan khususnya bidang Ilmu Komunikasi.

3. Secara Praktis

- a. Sebagai bahan masukan dan evaluasi bagi komunitas Halo Jiwa Indonesia terhadap kualitas layanan Ruang Refleksi Online dengan menerapkan model komunikasi terapeutik yang lebih baik.
- b. Menambah pengetahuan penulis terkait komunikasi terapeutik. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat secara khusus bagi civitas akademika dan secara umum bagi masyarakat. Penelitian ini juga merupakan salah satu syarat dalam meraih gelar Magister pada departemen Ilmu Komunikasi.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Penelitian Terdahulu

1. Motif Perawat sebagai Profesi dan Pelaku Komunikasi

Terapeutik (Astuti, DR, 2019)

Penelitian ini membahas tentang komunikasi terapeutik yang merupakan sebuah kegiatan pada kehidupan sosial seorang perawat, dimana ia menjalani sebuah proses komunikasi bersama pasien baik secara verbal ataupun non-verbal. Aktivitas dari komunikasi yang dilakukan oleh perawat ini memberikan sebuah terapi bagi pasiennya.

Berdasarkan hal tersebut ditemukan tingginya tingkat urgensi dari penerapan komunikasi terapeutik perawat terhadap pasien serta penelitian melihat bahwa pengetahuan dan keterampilan perawat terhadap komunikasi terapeutik belum secara optimal dilaksanakan. Sehingga motif perawat sebagai profesi dan pelaku komunikasi terapeutik menjadi kajian utama dalam topik ini.

Penelitian ini menggunakan studi fenomenologi dengan pendekatan kualitatif dengan teknik observasi partisipatori pasif dan wawancara mendalam di RSUD Kabupaten Sumedang. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa perawat memiliki 3 bagian motivasi dari dalam dirinya selama menggeluti profesinya yaitu; *internal motivation* yaitu pengalaman-pengalaman pahit yang telah ia lalui di masa lalu menghadirkan motivasi

perawat memilih profesinya. Kemudian *external motivation* yang ditinjau dari keinginan mereka menjalani bidang yang berbeda namun harus terpaksa memilih profesi perawat karena latar belakang pekerjaan orang tua mereka. Selanjutnya faktor *internal & external motivation* dilihat dari keinginan mereka memilih profesi perawat didasari karena latar belakang pendidikan masyarakat di sekitarnya dan masukan-masukan dari orang tua yang juga memiliki pengalaman menjadi seorang perawat membuat mereka menjalani profesinya sepenuh hati dan tanpa perasaan terpaksa.

Adapun konsep diri perawat RSUD sebagai pelaku komunikasi terapeutik ialah didasarkan oleh konsep Johari Window yaitu konsep diri positif dan negatif dimana diantara mereka ada yang termasuk pada golongan terbuka maupun tertutup.

Perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang ingin dikaji oleh penulis adalah objek risetnya, dimana dalam penelitian ini lebih fokus mengkaji tentang motif dan konsep diri perawat sebagai pelaku komunikasi terapeutik dalam memberikan terapi kepada pasien sedangkan penulis ingin mengkaji secara khusus dari sisi remaja dan konseling sebaya.

Namun dapat menjadi referensi bagi penulis untuk melakukan penelitian karena penelitian ini membahas perspektif perawat dalam menjalani perannya melakukan komunikasi terapeutik.

2. Implementasi Keterampilan Dasar Komunikasi Konselor

Sebaya dalam Konseling Onlie (Bestari, S. W., Zen, E. F., & Hotifah, Y, 2022)

Penelitian ini mengkaji tentang keterampilan dasar komunikasi (KDK) yang diterapkan oleh *Peer Counseling Corner* (PCC) yang merupakan mahasiswa aktif Universitas Negeri Malang dari segala jurusan, dimana dalam prosesnya mereka mendaftar dan mengikuti pelatihan untuk mengadakan aktivitas konseling. Kegiatan konseling sebaya ini diadakan oleh Pusat Pengembangan Bimbingan Konseling Karier dan Kompetensi Akademik (P2BK3A) Lembaga Pengembangan Pendidikan dan Pembelajaran (LP3) Universitas Negeri Malang.

Jenis penelitian ini ialah penelitian kualitatif fenomenologi dengan subjek penelitiannya ialah para konselor sebaya dan berfokus untuk melihat apakah konselor sebaya menerapkan KDK selama konseling *online* berlangsung. Adapun keterampilan dasar komunikasi yang dimaksud ialah keterampilan dalam penyambutan, inisiasi pembicaraan, transisi pembicaraan, *acceptance* (penerimaan), *restatement* (mengulang pernyataan), *reflection of feeling* (pemantulan perasaan), *clarification* (penegasan pernyataan), *structuring* (penataan, pembahasan), *sharing of experience*, *lead / questioning* (pengarahan, bertanya), *reassurance* (pemberian kata jaminan atau dukungan), *silent* (diam), *rejection* (melarang, mencegah), *advice* (nasihat), *interpretation* (penafsiran), *confrontation* (konfrontasi), *summarization* (merangkum), serta *termination* (penutup, pengakhiran).

Penelitian ini menghasilkan terdapat beberapa keterampilan dasar komunikasi yang tidak diterapkan oleh para konselor sebaya. Kendala

dalam penerapan KDK dalam konseling online ialah dikarenakan konselor sebaya kurang mampu mengidentifikasi respon non-verbal, memberikan empati, adanya *time limit*, perbedaan *feel* dan *value*, komunikasi verbal yang sulit dan tidak bisa memberikan nasihat yang baik.

Penelitian ini dapat menjadi acuan penulis karena terdapat kesamaan fokus atas topik yang dipilih yaitu konselor sebaya dan metode konseling *online* sehingga mampu memberikan referensi dan gambaran umum atas masalah yang dikaji, namun perbedaan dari penelitian ini ialah objek yang akan diteliti dan model komunikasi yang dipilih.

3. Konseling Sebaya Berbasis Online Guna Menjaga Kualitas Hidup Lansia Di Masa Pandemi Covid-19 (Wangsanata, S, A, 2021)

Penelitian ini dikaji untuk mengetahui dan mendeskripsikan adanya konseling sebaya yang berbasis online demi menjaga kualitas hidup lansia selama pandemi Covid-19. Adapun tercapainya kualitas hidup lansia ialah dengan terpenuhinya kebutuhan akan faktor fisik, psikologis, sosial, dan keagamaan. Dengan bantuan konseling sebaya berbasis online dimana penggunaan aplikasi seperti zoom, google meet, ataupun video call untuk menunjang proses konseling selama pandemi dan dikhususkan untuk lansia yang dianggap rentan terkena Covid-19.

Penelitian ini menggunakan metode studi pustaka dari beberapa literature dengan analisis model Creswell yaitu data di reduksi, disajikan, hingga sampai pada kesimpulan akhir. Hasil dari penelitian ini menunjukkan

bahwa konseling sebaya berbasis online ini berperan penting bagi para lansia selama pandemi Covid-19 agar mereka tetap terhubung dengan teman-teman sebayanya walaupun secara tidak langsung. Konselor sendiri yang dimaksud dalam penelitian ini ialah pihak keluarga, dimana mereka yang menghubungkan lansia tersebut melalui bantuan aplikasi komunikasi secara online.

Penelitian ini dapat mendukung penulis dalam melanjutkan penelitian karena memberikan gambaran terhadap konseling sebaya yang dilakukan secara online selama pandemi, sedangkan perbedaan dengan penelitian ini terletak pada subjek dan metode penelitian yang ingin dikaji.

Tabel 2.1 Tinjauan Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti/Jurnal		Hasil penelitian
1	Peneliti	Dyah Rahmi Astuti	<p>Hasil Penelitian: Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa perawat memiliki 3 bagian motivasi dari dalam dirinya selama menggeluti profesinya yaitu; <i>internal motivation, external motivation, internal & external motivation</i>. Adapun konsep diri perawat RSUD sebagai pelaku komunikasi terapeutik ialah didasarkan oleh konsep Johari Window yaitu konsep diri positif dan negatif dimana diantara mereka ada yang termasuk pada golongan terbuka maupun tertutup.</p> <p>Hubungan dengan Penelitian: Jurnal ini dapat mendukung penelitian dapat menjadi referensi bagi penulis untuk melakukan penelitian karena fokusnya merupakan perspektif perawat sebagai pelaku komunikasi terapeutik.</p>
	Judul	Motif Perawat sebagai Profesi dan Pelaku Komunikasi Terapeutik	
	Tahun	2019	
	Metode penelitian	Kualitatif	
	Jurnal	Communicatus: Jurnal Ilmu Komunikasi. Volume 3 Nomor 2 (2019)	

2	Peneliti	1. Sugestining Wisnu Bestari 2. Ella Faridati Zen 3. Yuliati Hotifah	<p>Hasil Penelitian: Terdapat beberapa keterampilan dasar komunikasi yang tidak diterapkan oleh para konselor sebaya. Kendala dalam penerapan KDK dalam konseling online ialah dikarenakan konselor sebaya kurang mampu mengidentifikasi respon non-verbal, memberikan empati, adanya <i>time limit</i>, perbedaan <i>feel</i> dan <i>value</i>, komunikasi verbal yang sulit dan tidak bisa memberikan nasihat yang baik.</p> <p>Hubungan dengan Penelitian: Penelitian ini dapat memberikan referensi dan gambaran umum terkait masalah konselor sebaya dan konseling <i>online</i> dari sisi Keterampilan Dasar Komunikasi (KDK) dalam proses konseling.</p>
	Judul	Implementasi Keterampilan Dasar Komunikasi Konselor Sebaya dalam Konseling Online	
	Tahun	2022	
	Metode penelitian	Kualitatif	
	Jurnal	Buletin Konseling Inovatif. ISSN: 2797-9954(online)	
3	Peneliti	Susana Aditiya Wangsanata	<p>Hasil penelitian: Jurnal ini menghasilkan model konseling sebaya berbasis <i>online</i> selama pandemic Covid-19 yang dikhususkan untuk menjaga kualitas hidup lansia. Dimana peran keluarga sebagai orang terdekat sangatlah penting untuk membantu lansia mengatasi permasalahan hidupnya selama di rumah. Adapun konselor sebaya yang dimaksud ialah komunitas atau kelompok lansia itu sendiri yang akan menjalin komunikasi bersama para lansia lainnya dengan menggunakan aplikasi zoom, google meet, atau <i>video call</i>.</p> <p>Hubungan dengan penelitian: jurnal ini memberikan gambaran dan model konseling sebaya berbasis online untuk mendukung penelitian dimana dilakukan pemanfaatan media komunikasi <i>online</i> antar konselor dan konseli yang merupakan para lansia.</p>
	Judul	Konseling Sebaya Berbasis Online Guna Menjaga Kualitas Hidup Lansia di Masa Pandemi Covid-19	
	Tahun	2021	
	Metode penelitian	Kualitatif	
	Jurnal	KONSELING: Jurnal Ilmiah Bimbingan dan Konseling	

Berdasarkan beberapa penelitian terdahulu yang dianggap relevan, maka dapat diketahui adanya beberapa hubungan kajian dengan penelitian yaitu komunikasi interpersonal, terapeutik, konseling sebaya berbasis *online*, dan remaja. Dengan acuan tersebut diharapkan dapat membantu dan menunjang proses penelitian penulis nantinya sehingga dapat melanjutkan penelitian serta menghasilkan kebaruan dari hasil penelitian sejenis yang sudah ada sebelumnya.

B. Kajian Konsep

1. Konsep Komunikasi Interpersonal

Kebutuhan akan komunikasi tidak akan pernah lepas dari kehidupan manusia sebagai makhluk sosial. Segala aktivitas yang ingin dilakukan tidak pernah lepas dari proses komunikasi itu sendiri bahkan jika seorang memiliki suatu konflik tertentu, tidak akan bisa terselesaikan tanpa hadirnya komunikasi.

Abraham Maslow (1967) mengusulkan gagasan bahwa tujuan manusia berkomunikasi adalah untuk memenuhi berbagai kebutuhan. Seperti yang dikemukakan oleh William Schutz, yaitu kebutuhan afeksi, inklusif, dan kontrol. Maka dari itu kebutuhan dasar menjadi fokus utama daripada kebutuhan lainnya. Kebutuhan dasar tersebut antara lain:

1. Kebutuhan Fisiologi

Setiap individu memiliki kebutuhan untuk mampu bertahan hidup dan terampil dalam berkomunikasi demi kebutuhan fisiologisnya (primer, sekunder, tersier). Dalam prosesnya tentu melakukan praktik

komunikasi tidak akan bisa lepas dari individu lain, sehingga komunikasi dijadikan sebagai kebutuhan dasar manusia. Misalnya dalam memenuhi kebutuhan pangan, manusia memerlukan komunikasi untuk dapat terhubung dengan manusia lain saat ingin membeli bahan makanan di pasar, saat melakukan konsultasi kesehatan perlu terjadinya interaksi dengan dokter, dan kebutuhan lain.

2. Kebutuhan Rasa Aman

Perasaan aman ialah hal yang diinginkan setiap manusia, dalam memenuhinya juga diperlukan praktik komunikasi. Saat seseorang merasakan situasi dimana dirinya sedang tidak aman dan terancam di suatu tempat, tentunya untuk mendapatkan pertolongan dari orang lain ia harus melakukan komunikasi dan berinteraksi dengan polisi demi mendapatkan perlindungan diri.

Hal yang sama ketika media memberitakan produk atau makanan yang memiliki kandungan yang tidak aman untuk dikonsumsi manusia, maka proses komunikasi memiliki peran penting untuk menginformasikan berita tersebut kepada masyarakat melalui media-media yang ada.

3. Kebutuhan Untuk Memiliki

Kebutuhan selanjutnya menurut Maslow adalah kebutuhan untuk memiliki dan bersosialisasi. Demi melanjutkan kehidupan, manusia membutuhkan peran orang lain didalamnya, manusia membutuhkan

lingkungan kerja yang nyaman, dan kebutuhan akan kesesuaian dalam kelompok-kelompok sosial yang ia libatkan.

Manusia ingin terlibat, diterima, dan diakui oleh masyarakat disekitarnya. Begitupun dengan segala hal yang ingin ia berikan kepada orang lain, semuanya ditempuh melalui beberapa cara yaitu berbicara, mendengar, dan memberikan respon saat berinteraksi.

4. Kebutuhan Untuk Mendapatkan Harga Diri

Menurut Maslow, tingkat kebutuhan yang lebih tinggi ialah kebutuhan untuk mendapatkan harga diri. Setiap orang memiliki kebutuhan untuk dihargai dan menghargai atas nilai-nilai yang dianut dan diyakini secara pribadi.

Melalui komunikasi, manusia dapat memberikan gambaran tentang identitas dirinya dan hal-hal yang ingin ia lakukan. Proses dari penghargaan diri ini melewati proses kehidupan yang berlangsung sepanjang hayat dengan bantuan evaluasi dan interaksi bersama orang lain.

Dalam setiap tahapan kehidupan yang dilalui, penilaian terhadap harga diri dibentuk oleh bagaimana orang lain berkomunikasi dengan kita. Orang yang tidak mumpuni dalam komunikasi interpersonal akan sulit untuk meningkatkan keahliannya dan banyak dari mereka yang akhirnya merasa rendah diri

5. Kebutuhan Aktualisasi Diri

Maslow menjelaskan bahwa aktualisasi diri merupakan kebutuhan yang paling abstrak dalam kehidupan manusia. Maslow mendefinisikan aktualisasi diri sebagai pengembangan diri yang seutuhnya dengan menggunakan keunikan bakat, potensi, dan kemampuan manusia. Untuk mencapai hal tersebut, dibutuhkan untuk melihat ke dalam diri kemampuan potensial apa yang telah dikembangkan sebelumnya.

Cara lain juga dapat dilakukan melalui pencarian bakat-bakat baru yang belum dilakukan. Bagaimanapun, manusia menginginkan dirinya mampu berkembang, menggali hal-hal yang ia rasakan dan pikirkan. Kemampuan setiap individu untuk berpartisipasi secara efektif dalam lingkungan sosial yang beragam berpengaruh terhadap cara memenuhi kebutuhan dalam hierarki Maslow. Melalui proses komunikasi, seseorang bisa belajar untuk mengenali pengalaman diri, kebiasaan, dan gaya hidup yang berbeda-beda. (Aestetika, 2018)

Johnson & Johnson (1991) mengemukakan bahwa komunikasi interpersonal adalah proses penyampaian pesan kepada penerima pesan dengan kesadaran untuk mempengaruhi sikap, dan perilaku penerima pesan. Johnson & Johnson juga mengemukakan dalam berkomunikasi, perlunya memulai, mengembangkan dan memelihara komunikasi yang akrab, hangat, dan produktif bersama orang lain, maka diperlukan sejumlah keterampilan berkomunikasi. Melalui komunikasi interpersonal yang berperan aktif dalam kehidupan memiliki beberapa fungsi antara lain:

- 1) Memenuhi kebutuhan sosial dan psikologis,
- 2) Mengembangkan kesadaran diri,
- 3) Matang akan konvensi sosial,
- 4) Konsistensi hubungan dengan orang lain,
- 5) Mendapatkan informasi yang banyak, dan
- 6) Bisa memengaruhi orang lain atau dipengaruhi oleh orang lain.

(Gumilang, 2016)

Pendapat Suranto Aw, komunikasi interpersonal atau komunikasi antar pribadi adalah proses penyampaian dan penerimaan pesan antara pengirim pesan (*sender*) dengan penerima (*receiver*) baik langsung maupun tidak langsung (Irawan, 2017)

Komunikasi Interpersonal ini dianggap paling efektif dalam menyampaikan pesan seorang komunikator kepada komunikan yang pada akhirnya akan mengubah pola pikir, sikap, dan perilaku dimana didalam prosesnya komunikator dapat melihat secara langsung tanggapan dan respon komunikan di saat yang bersamaan. Ini menyebabkan adanya hubungan timbal balik dari hasil proses komunikasi interpersonal. (Simanjuntak & Nasution, 2017)

Berdasarkan beberapa pernyataan tersebut maka dapat dikatakan bahwa komunikasi interpersonal adalah keterampilan yang dimiliki seseorang untuk berinteraksi dengan saling menukar informasi antara satu dan yang lain. Dimana pada akhirnya setiap orang yang terlibat dalam proses interaksi tersebut dapat menangkap reaksi lawan bicaranya secara

langsung, baik secara verbal maupun nonverbal memungkinkan terjadinya saling pengertian dan empati satu sama lain.

Enjang dalam Gumilang (2016) menyatakan bahwa bentuk- bentuk komunikasi dalam kegiatan komunikasi interpersonal yaitu:

1. Komunikasi Insani dimana berlangsungnya proses pembentukan makna antara dua orang atau lebih. Bentuk komunikasi ini adalah salah satu proses komunikasi yang tidak bisa diraba (*intangible*) yang senantiasa berubah. Banyak orang sepakat bahwa suatu model yang nyata (*tangible*), akan membantu menjelaskan proses tersebut. Ini yang menjadikan komunikasi unik karena adanya kemampuan untuk menciptakan dan menggunakan simbol-simbol.
2. Komunikasi Non-Verbal, menurut Malik dalam (Enjang, 2009) adalah proses komunikasi yang dapat memungkinkan individu mampu membaca suasana emosional orang lain. Komunikasi interpersonal dikenal atas beberapa istilah. Pertama, *kinesik*, yaitu studi yang mempelajari gerakan-gerakan anggota tubuh. Kedua, *proksemik*, yaitu studi yang mempelajari posisi tubuh dan jarak tubuh (ruang antar tubuh) yang biasanya terjadi ketika seseorang melakukan komunikasi interpersonal. Ketiga, dalam komunikasi nonverbal terdapat pula istilah *paralinguistik*, yaitu studi penggunaan suara dan vokalisasi. Keempat, dalam studi ini juga melibatkan petunjuk artifaktual, yang meliputi segala macam penampilan (*appearance*)

dari potongan tubuh, kosmetik yang dipakai, baju, tas, pangkat, dan atribut-atribut lainnya.

3. Komunikasi Verbal. Komunikasi verbal adalah sarana utama untuk menyatakan pikiran, perasaan, dan maksud seseorang. Komunikasi atau bahasa verbal menggunakan kata-kata yang merepresentasikan berbagai aspek realitas individual seseorang. Konsekuensinya, kata-kata adalah abstraksi realitas, yang tidak mampu menimbulkan reaksi yang merupakan totalitas obyek, atau kata-kata konsep yang diwakili kata-kata itu. Misalnya kata rumah, kursi, mobil, atau mahasiswa. Agar komunikasi berhasil setidaknya harus memenuhi tiga kriteria fungsi, yaitu: untuk mengenal dunia sekitar; berhubungan dengan orang lain; dan untuk menciptakan koherensi dalam kehidupan. (Gumilang, 2016)

a. Efektivitas Komunikasi Interpersonal

Harapan, Edi dan Syarwani Ahmad dalam Simanjuntak (2017) menjelaskan keefektifan hubungan antar pribadi adalah tahap seberapa jauh akibat-akibat dari tingkah laku seseorang sesuai dengan apa yang diharapkan. Efektifnya suatu hubungan dilihat dari seberapa mampu seseorang menyampaikan pesan secara jelas melalui proses komunikasi, menciptakan kesan seperti apa yang diinginkan dalam mempengaruhi hingga memungkinkan adanya umpan balik (*feedback*), serta menginterpretasikan tingkah laku sehingga lawan bicara mampu mempersepsi pesan seperti yang dimaksudkan.

Tidak dapat dipungkiri bahwa komunikasi terjadi di dalam semua aspek kehidupan manusia dan terkadang selama prosesnya, seseorang sering tidak menyadari atau memikirkan bagaimana tingkat efektivitas dalam berkomunikasi khususnya yang dilakukan secara interpersonal. Dikatakan efektif apabila suatu pesan yang disampaikan dapat diterima dan dimengerti dengan baik sesuai dengan maksud awal yang disampaikan komunikator kepada komunikan (Hardjana, 2003)

Terdapat lima sikap positif dalam meningkatkan efektivitas komunikasi interpersonal menurut Devito dalam (Rahmi, 2021) dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Keterbukaan (*Openness*), pada hakikatnya setiap individu suka untuk melakukan komunikasi dengan individu lainnya yang menyebabkan adanya usaha untuk bisa lebih dekat dengan sesama. Kedekatan atau *proximity* ini dapat membentuk hubungan yang erat, dimana seseorang mampu untuk menyatakan berbagai pendapatnya dengan bebas dan terbuka. Berbagai variasi pesan baik itu secara verbal ataupun non-verbal akan dipengaruhi oleh suatu kebebasan dan keterbukaan dalam komunikasi. Hal tersebut menunjukkan adanya kualitas dari keterbukaan yang terjadi dalam komunikasi interpersonal yang mengandung dua aspek; pertama, yaitu keinginan untuk terbuka dan berinteraksi dengan setiap orang. Ini tidak berarti seluruh latar belakang kehidupan harus diceritakan,

melainkan adanya kemauan untuk membuka diri pada masalah-masalah yang umum.

Dari sini komunikasi akan lebih mudah dilakukan karena adanya pendapat, pikiran dan gagasan yang diketahui dan mendorong keinginan untuk menanggapi secara jujur seluruh stimuli yang datang dari lawan bicara. Keterbukaan ini akan membuat komunikasi interpersonal berjalan efektif selain itu aspek kedua dari keterbukaan, yaitu kemauan seseorang untuk terbuka dengan orang lain untuk memberikan respon dengan jujur dan terus terang. Melalui keterbukaan ini, komunikasi interpersonal akan berlangsung secara adil, transparan, dua arah, dan bisa diterima oleh pihak-pihak yang berkomunikasi.

2. Empati (*Empathy*), ialah kemampuan seseorang menginterpretasikan diri dalam peranan orang lain atau mencoba merasakan hal yang sama dengan apa yang orang lain rasakan. Melalui empati, seseorang akan mampu memahami posisi orang lain karena melihat dari sudut pandang orang tersebut sehingga ia tidak mudah memberikan penilaian terhadap perilaku atau sikap yang bersifat buruk. Dengan adanya empati, motivasi, pengalaman, perasaan, dan keinginan orang lain lebih mudah untuk dipahami.
3. Sikap mendukung (*Supportiveness*), hubungan interpersonal yang efektif adalah jika terdapat sikap mendukung satu sama lain. Keadaan dimana saat menghadapi suatu masalah ia tidak bersikap

bertahan atau defensif. Keterbukaan dan empati tidak akan berlangsung dalam suasana yang tidak mendukung atau tidak *supportive*. Terdapat tiga perilaku menurut Devito yang menunjukkan suatu sikap yang mendukung, yaitu deskriptif, spontanitas, dan profesionalisme.

Deskriptif ditandai dengan perilaku evaluasi, strategi, dan kepastian. Seorang yang memiliki sifat ini senantiasa meminta banyak informasi atau penjelasan tentang suatu hal, yang kemudian tidak menyebabkan adanya perasaan ditantang atau dihina justru menimbulkan perasaan dihargai. Berbeda dengan evaluatif ialah sifat yang menimbulkan perasaan terancam karena menyebutkan kelemahan-kelemahan perilakunya.

Selanjutnya ialah spontanitas, perilaku yang menunjukkan rasa terbuka dan terus terang tentang apa yang ia pikirkan. Adapun tanggapan dari perilaku ini juga akan dibalas dengan cara yang sama secara terbuka. Perilaku ketiga ialah profesionalisme, adalah individu yang memiliki sikap berpikir terbuka, mau mendengar pendapat yang berbeda, dan menerima pendapat orang lain jika pendapatnya sendiri tidak tepat.

Ia tidak bertahan dengan pendapatnya sendiri dan tidak akan merasa paling tahu dan merasa pendapatnya yang paling benar. Dapat disimpulkan bahwa dalam sikap mendukung suatu respon yang relevan bersifat spontan dan lugas tidak bertahan,

penyampiannya deskriptif bukan evaluatif, dan dalam pengambilan keputusan semuanya berjalan akomodatif tanpa adanya intervensi karena rasa percaya diri yang berlebih.

4. Perilaku positif (*Positiveness*), orang-orang yang terlibat dalam komunikasi interpersonal setidaknya harus memiliki perasaan dan pikiran positif yang ditunjukkan dalam perilaku positif pula terhadap orang lain. Hal ini akan membuat komunikasi berjalan efektif karena tidak terdapat kecurigaan yang berlebih satu sama lain, saling menghargai sehingga terjalin suatu kerjasama yang efektif.
5. Kesamaan (*Equality*), yaitu meliputi kesamaan dalam bidang pengalaman dimana orang-orang yang melakukan komunikasi interpersonal ini memiliki nilai, sikap, perilaku, dan pengalaman yang umumnya sama. Namun, ini bukan berarti bahwa dalam ketidaksamaan yang dimiliki berarti akan membuat komunikasi menjadi tidak efektif, justru dalam suatu perbedaan juga akan terjalin komunikatif apabila para pelaku komunikasi saling menyesuaikan diri.

Selanjutnya terdapat kesamaan dalam bercakap dalam hal mengirim dan menerima pesan. Suasana kesamaan ini akan menjadi setara jika para pelaku komunikasi mampu menerima satu sama lain, harus ada pengakuan bahwa kedua belah pihak sama-sama bernilai, berharga, saling membutuhkan, dan memiliki kepentingan yang sama.

Dalam hubungan interpersonal yang ditandai dengan kesamaan yang membuat hubungan orang-orang yang terlibat menjadi lebih akrab, adapun ketidaksamaan pendapat dan konflik mampu dilihat sebagai suatu upaya untuk bisa memahami dan menyadari bahwa perbedaan itu ada. Bukan sebagai cara untuk saling menjatuhkan, namun untuk bisa menerima dan menyetujui perilaku orang lain (Gumilang, 2016)

b. Prinsip-Prinsip Komunikasi Interpersonal

Ada delapan prinsip dasar dalam berkomunikasi interpersonal Menurut Julia T Wood (Irawan, 2017), yaitu:

1. Individu tidak mungkin hidup tanpa berkomunikasi. Manusia tidak bisa menghindari komunikasi dalam kelompok manusia, karena pada dasarnya dimana setiap ada manusia pasti ada komunikasi. Pola komunikasi yang terjadi bisa dipengaruhi oleh latar belakang kebudayaan masing-masing. Pengaruh kebudayaan tersebut akan berdampak pada bahasa verbal maupun non-verbal. Seringkali manusia melakukan komunikasi dengan non-verbal. Tanpa memperhatikan apakah kita bermaksud menyampaikan pesan dan orang lain paham dengan maksud kita, pada prinsipnya manusia selalu berkomunikasi sepanjang hidup. Dengan demikian maka manusia tidak bisa menghindari komunikasi.
2. Komunikasi interpersonal adalah hal yang tidak mungkin diubah. Dalam berkomunikasi, manusia sering tidak menyadari bahwa apa

yang sudah diucapkan tidak dapat ditarik kembali atau meralatnya. Yang bisa dilakukan adalah meminta maaf bila terjadi kesalahan dalam proses komunikasi yang telah dilakukan. Fakta bahwa komunikasi adalah sesuatu yang tidak dapat ditarik kembali, mengingatkan kepada kita supaya berhati-hati dalam berinteraksi dan berbicara. Ketika mengatakan sesuatu kepada orang lain, maka perkataan tersebut merupakan bagian dari komunikasi interpersonal.

3. Komunikasi interpersonal melibatkan masalah etika. Komunikasi interpersonal bersifat tidak dapat ditarik kembali, sehingga mempunyai dampak dalam etika antar manusia. Apa yang kita katakan dan yang kita lakukan akan berpengaruh terhadap orang lain. Etika berkaitan dengan masalah benar atau salah, dengan demikian manusia harus berhati-hati dengan etika dalam komunikasi. Menurut Richard Johannesson (Irawan, 2017) bahwa komunikasi bertika terjadi ketika seseorang menciptakan hubungan yang seimbang dan saling mencerminkan sikap empati. Oleh karena itu komunikasi interpersonal berpengaruh terhadap komunikator dan komunikan, pertimbangan mengenai etika selalu digunakan dalam interaksi manusia.
4. Manusia menciptakan komunikasi interpersonal. Manusia menciptakan makna dalam proses komunikasi, dimana proses pemaknaan tersebut timbul dari bagaimana seseorang

menginterpretasikan komunikasi. Dalam komunikasi interpersonal, seseorang akan selalu menterjemahkan apa yang dikatakan oleh orang lain. Pemaknaan seseorang terhadap komunikasi selalu berubah dari waktu ke waktu dan tergantung situasi ketika menerimanya.

5. Metakomunikasi mempengaruhi pemaknaan. Metakomunikasi berasal dari kata *meta* yang berarti tentang, jadi metakomunikasi ialah tentang komunikasi. Dalam berkomunikasi ada aspek verbal dan non-verbal. Aspek non-verbal kemudian menjadi penting untuk dapat memberi makna dari apa yang diucapkan secara verbal dan juga mengingatkan arti dari komunikasi secara verbal. Metakomunikasi dapat mengingatkan pemahaman terhadap penyampaian pesan.
6. Komunikasi interpersonal menciptakan hubungan yang berkelanjutan. Komunikasi interpersonal merupakan salah satu cara untuk membangun dan memperbaiki sebuah hubungan. Selain itu komunikasi juga merupakan sarana utama dalam membangun masa depan dalam interaksi hubungan interpersonal seseorang.
7. Komunikasi tidak dapat menyelesaikan semua hal. Komunikasi merupakan salah satu cara untuk memenuhi berbagai macam kebutuhan dan menciptakan hubungan dengan orang lain. Meskipun demikian tidak semua masalah dapat diatasi dan

dipecahkan dengan komunikasi. Dengan demikian kita menyadari bahwa komunikasi merupakan aspek penting dalam kehidupan manusia, tetapi tidak semua masalah dapat diselesaikan dengan komunikasi. Oleh sebab itu, komunikasi interpersonal memiliki kelebihan dan kekurangan. Efektivitas sebuah komunikasi juga dipengaruhi oleh situasi yang terjadi dalam sebuah kebudayaan.

8. Efektifitas komunikasi interpersonal adalah sesuatu yang dapat dipelajari. Mungkin ada orang berpikir bahwa kemampuan komunikasi merupakan bawaan sejak lahir. Kemampuan komunikasi bukan bawaan sejak lahir melainkan bisa dikembangkan dari proses belajar. Selain itu pengalaman dan proses interaksi antar individu juga dapat mempengaruhi dan meningkatkan kemampuan komunikasinya. (Irawan, 2017)

2. Konsep Komunikasi Terapeutik

Penerapan komunikasi terapeutik seringkali ditemui dalam lingkungan kesehatan antara dokter dan perawat terhadap pasien. Istilah ini juga merupakan metode baru sebagai teknik penyembuhan jiwa (psikoterapi). Menurut pengertiannya, Northouse (Fitriarti, 2017) komunikasi terapeutik ialah suatu keterampilan seorang perawat yang menunjukkan kemampuannya dalam membantu seseorang beradaptasi dengan stress, gangguan psikologis serta belajar bagaimana berhubungan dengan orang lain.

Masalah-masalah dari yang dialami penderita dapat dilihat aspek psikologisnya dimana penyebabnya antara lain karena frustrasi lingkungan (*environment frustations*), frustrasi pribadi (*personal frustations*), atau konflik motif (*motivational motifs*). Komunikasi terapeutik dalam hal ini memandang komunikasi sebagai pemicu terjadinya gangguan jiwa, dimana pada situasi tersebut pasien tidak mampu mengungkapkan dirinya. Komunikasi terapeutik membantu seseorang untuk dapat memperbaiki cara komunikasi yang dianggap sebagai terapi, baik secara verbal maupun non-verbal. (Sulastri, 2009)

Memiliki kualitas hubungan yang baik antara pasien dan tenaga kesehatan menunjukkan efektivitas pelayanan dan perawatan. Dalam buku Ganiem (2016) tentang Komunikasi Kedokteran menyatakan bahwa keadaan sakit menimbulkan perasaan ketidakpastian yang tinggi. Ketidakpastian ini mencakup kondisi tubuh, durasi waktu kesembuhan, implikasi lebih lanjut dari penyakit, risiko biaya yang berujung menimbulkan stress. Bentuk usaha untuk mengurangi ketidakpastian itu ialah dengan melakukan komunikasi, sehingga terbentuknya kepercayaan dan kenyamanan.

Apabila dilihat dari tujuannya, komunikasi terapeutik bertujuan untuk terapi. Tujuan itu sendiri ialah penyusunan kembali kepribadian, penemuan makna dalam hidup, penyembuhan gangguan emosional, penyesuaian terhadap masyarakat, pencapaian kebahagiaan dan kepuasan, pencapaian

aktualisasi diri, peredaan kecemasan, serta penghapusan tingkah laku maladaptif dan belajar pola-pola tingkah laku adaptif. (A. W. Nugroho, 2009)

Komunikasi terapeutik mendorong proses penyembuhan dan menghilangkan rasa takut. Hal ini akan membantu pasien dalam membuat keputusan terkait kesehatannya dengan baik, begitupun dengan hasil kesehatan yang lebih baik. (Ganiem, 2016) Komunikasi terapeutik dalam penerapannya juga dapat digunakan dalam praktek konseling, dimana terjadi interaksi dari proses komunikasi interpersonal antara konselor dan klien untuk memberikan terapi dan membantu klien menghadapi masalah. Dalam prosesnya, komunikasi terapeutik melibatkan hubungan interpersonal yang saling menguntungkan dimana klien membutuhkan bantuan konselor untuk memperbaiki kondisi emosional yang ia alami. Suryani (Fitriarti, 2017) menjelaskan bahwa terdapat beberapa tahapan dalam komunikasi terapeutik yaitu:

- a. Tahap persiapan (pra-interaksi) yaitu konselor menggali perasaan, mengidentifikasi kelebihan dan kekurangan, mencari informasi tentang klien dan merancang pertemuan pertama dengan kliennya.
- b. Tahap pengenalan (orientasi) yaitu konselor berusaha membina rasa saling percaya, merumuskan kontrak bersama klien, menggilai pikiran dan merumuskan tujuan.
- c. Tahap kerja yaitu keadaan dimana konselor dan klien bekerja sama untuk mengatasi masalah yang dihadapi klien melalui beberapa

proses; eksplorasi, refleksi, berbagi persepsi, memfokuskan dan menyimpulkan).

- d. Tahap terminasi (sementara atau akhir), pada tahap ini dilakukan evaluasi sebagai tindak lanjut terhadap interaksi dan membuat kontrak untuk pertemuan selanjutnya.

Dalam konseling, komunikasi terapeutik ialah bentuk komunikasi yang paling tepat untuk diterapkan, menurut Kusumawati dan Hartono (Tiara & Pratiwi, 2018) komunikasi terapeutik direncanakan secara sadar dan mempunyai tujuan dan kegiatan yang dipusatkan untuk kesembuhan pasien (klien).

Teknik komunikasi terapeutik mengharuskan seseorang untuk dapat berempati, yang menurut Tubb dalam Sulastri (2009) empati berarti “merasa terlibat” (*feeling into*). Sehingga berdasarkan makna tersebut, empati dimaksudkan agar seseorang dapat menempatkan posisinya atas apa yang dialami lawan bicaranya, baik secara emosional ataupun intelektual. (Sulastri, 2009) menurut Tri Erry (Ganiem, 2016) empati dapat diekspresikan melalui pilihan-pilihan kata yang digunakan saat berkomunikasi. Komunikasikan sebisa mungkin menghindari kata yang berkonotasi negatif yang mengerikan atau menyakitkan.

3. Konsep Kesehatan Mental

Kesehatan mental ialah hal yang mendasar untuk mewujudkan kesehatan secara menyeluruh, dalam artian kesehatan mental sama pentingnya dengan kesehatan fisik itu sendiri. Sehat dapat dipahami

sebagai kesejahteraan secara penuh (keadaan yang sempurna) baik secara fisik, mental, maupun sosial, tidak hanya terbebas dari penyakit atau keadaan lemah (Dewi, 2012). Sedangkan di Indonesia, UU Kesehatan No. 36 tahun 2009 tentang Kesehatan menyatakan bahwa kesehatan adalah suatu keadaan sehat secara fisik, mental, dan sosial dimana memungkinkan setiap orang untuk hidup produktif baik secara sosial maupun ekonomis. (Pusat Data dan Informasi, 2020)

Kesehatan merupakan salah satu aspek yang paling penting untuk diperhatikan dan dijaga baik itu sehat secara fisik, mental ataupun sosial demi mencapai sebuah kondisi yang harmonis. Sehat secara mental merujuk pada seluruh aspek perkembangan seseorang secara fisik maupun psikis, kondisi dimana seseorang mampu untuk melakukan upaya-upaya dalam mengatasi stress, ketidakmampuan dalam menyesuaikan diri, bagaimana berhubungan dengan orang lain, juga berkaitan dengan pengambilan keputusan (Fakhriyani, 2019)

Sebagaimana definisi sehat yang juga dikemukakan oleh World Health Organization (WHO) bahwa "*health as a state of complete physical, mental and social well-being and not merely the absence of disease or infirmity.*" (Gunatirin, 2018) Sedangkan kesehatan mental itu sendiri menurut WHO adalah kondisi kesejahteraan (*well-being*) seorang individu yang menyadari kemampuannya sendiri, dapat mengatasi tekanan kehidupan yang normal, dapat bekerja secara produktif dan mampu memberikan kontribusi kepada komunitasnya. (Fakhriyani, 2019)

Kehidupan manusia yang dijalani setiap hari senantiasa mengalami perubahan karena sifatnya yang dinamis. Selalu ada kondisi-kondisi yang harus dihadapi dan diselesaikan melalui berbagai macam alternatif pemecahan masalah. Tidak sedikit pula orang-orang mengalami kesulitan dalam menyelesaikan permasalahan hidup tersebut hingga menimbulkan berbagai gangguan dalam kesehatan mental.

Adapun ruang lingkup kesehatan mental dapat diterapkan di semua unit kehidupan sosial dimana perkembangan kesehatan mental individu ditentukan oleh kualitas dari kondisi psikologis dari lingkungan dimana individu tersebut berada. Dapat dilihat dari lingkup terdekat seperti keluarga. Hubungan yang harmonis antar anggota keluarga seperti suami dan istri, orang tua dan anak, ataupun antar saudara akan menciptakan iklim psikologis yang baik dan nyaman bagi setiap individu yang ada didalamnya sehingga terciptanya kondisi mental yang sehat. Keluarga merupakan rumah pertama setiap individu sehingga perlunya situasi yang kondusif dalam pengembangan kesehatan mental. (Fakhriyani, 2019)

Berbeda dari lingkup keluarga, kesehatan mental di lingkup sekolah sendiri dipengaruhi oleh sejauh mana para pimpinan sekolah, para guru, khususnya guru Bimbingan Konseling (BK) memahami pentingnya kesehatan mental. Jika mereka mampu memahami, maka segala gejala dari gangguan mental yang dialami siswa siswinya mampu dipantau dan ditangani agar mendapatkan penanganan khusus dari seorang yang profesional.

Penting bagi para guru di lingkup Sekolah Menengah Pertama (SMP) dan Sekolah Menengah Atas (SMA) memahami kondisi kesehatan mental para siswa di masa-masa transisi tersebut. Tidak sedikit pada masa ini, kondisi emosional siswa susah untuk dikendalikan, mereka mengalami kesulitan untuk mengembangkan diri karena masalah penyesuaian diri, konflik dengan orang tua atau teman sebaya, masalah pribadi, akademik, dan masalah lainnya yang mampu menghambat perkembangan potensi siswa hingga menyebabkan stress.

Di lingkungan kerja, tidak menutup kemungkinan akan membawa berbagai masalah yang berdampak negatif terhadap kesehatan mental orang-orang yang terlibat didalamnya seperti pejabat, pimpinan, karyawan atau pegawai di tempat kerja. Masalah yang tidak dapat diatasi dengan baik akan menjadi sumber stress para pekerja yang saling berinteraksi, sehingga lingkungan kerja esensinya sudah tidak lagi dijadikan sebagai tempat untuk mencari nafkah, ajang persaingan bisnis, ataupun peningkatan kesejahteraan hidup.

Biasanya stress yang muncul diakibatkan oleh kekecewaan atas kurang terjaminnya kesejahteraan individu yang bekerja seperti honor atau gaji yang tidak sesuai untuk memenuhi kebutuhan hidup, pekerjaan yang tidak sesuai dengan minat atau kemampuannya, persaingan yang tidak sehat antar pimpinan atau karyawan, beban kerja yang terlalu berat dan tidak sesuai dengan upah, waktu istirahat yang kurang, dan lain sebagainya.

Pada bidang politik dan hukum, juga penting untuk menjaga kestabilan kesehatan mental. Kegiatan *money politic*, KKN, atau stress karena perilaku agresif yang gagal menjadi calon legislative merupakan beberapa contoh dari indikasi gangguan mental yang ditimbulkan dalam ranah politik. Sedangkan di bidang hukum, kesehatan mental penting untuk dipahami agar mampu mengenali kesehatan mental terdakwa atau para saksi selama proses pengadilan dilaksanakan dan mampu mempengaruhi pengambilan keputusan hukum. Seluruh individu yang terlibat di bidang politik dan hukum seharusnya memiliki mental yang sehat agar lebih mampu bekerja sesuai dengan tupoksinya.

Terakhir dalam kehidupan beragama, pentingnya untuk melakukan pendekatan dalam mengatasi gangguan mental melalui pendekatan agama. Melalui pendekatan ini akan menimbulkan kesadaran diri bahwa setiap individu adalah manusia biasa yang diciptakan oleh tuhan. Semakin kompleks kehidupan manusia, maka semakin penting agama sebagai pedoman hidupnya demi mencapai mental yang sehat dan mengatasi segala gangguan mental yang dialami. Pendekatan agama ini perlu dilakukan dengan memperkaya kegiatan keagamaan dan dialog bersama para ahli agama hingga akhirnya akan meningkatkan nilai-nilai keagamaan manusia khususnya dalam menghadapi permasalahan kehidupan. (Fakhriyani, 2019)

Menurut WHO, menyebutkan bahwa karakteristik mental yang sehat ialah saat ia mampu belajar sesuatu dari pengalaman, mampu beradaptasi,

lebih senang memberi daripada menerima, lebih cenderung membantu daripada dibantu, memiliki rasa kasih sayang, memperoleh kesenangan dari segala hasil usahanya, menerima kekecewaan dengan menjadikan kegagalan sebagai pengalaman, serta Selalu berpikir positif (*positive thinking*).

Secara rinci dijelaskan oleh Yusuf dalam buku Kesehatan Mental oleh Fakhriyani (2019) bahwa kesehatan mental menunjukkan ciri-ciri dari mental yang sehat, yaitu:

1. Terhindari dari gangguan jiwa. Ada 2 kondisi kejiwaan yaitu gangguan jiwa (*neurose*) dan penyakit jiwa (*psikose*) sehingga terdapat perbedaan dari dua istilah tersebut. Dalam *neurose*, individu masih mengetahui dan merasakan kesukaran atau kesulitan yang dihadapi sedangkan pada *psikose* tidak dapat mengetahui masalah atau kesulitan yang sedang ia hadapi.

Selain itu kepribadian *neurose* kondisinya masih mampu hidup dalam realitas dan alam nyata pada umumnya, berbeda dengan kepribadian *psikose* ia mengalami gangguan baik dari segi tanggapan, perasaan/emosi, serta dorongan-dorongannya, sehingga individu dengan *psikose* ini tidak memiliki integritas sedikitpun dan hidup jauh dari alam nyata atau realitas. Mental yang sehat merupakan mental yang terhindar baik dari gangguan mental, maupun penyakit mental. Dalam hal ini, individu dengan mental yang

sehat, mampu hidup di alam nyata dan mampu mengatasi masalah yang dihadapinya.

2. Penyesuain diri (*self adjustment*). Ciri ini adalah proses dalam memperoleh/pemenuhan kebutuhan (*needs satisfaction*), sehingga individu mampu mengatasi stres, konflik, frustasi, serta masalah-masalah yang dihadapi melalui alternatif cara-cara tertentu. Seseorang dapat dikatakan memiliki penyesuaian diri yang baik apabila ia mampu mengatasi kesulitan dan permasalahan yang dihadapinya, secara wajar, tidak merugikan diri sendiri dan lingkungannya, dan sesuai dengan norma sosial dan agama.
3. Mampu memanfaatkan potensi secara maksimal. Selain mampu menghadapi berbagai permasalahan melalui beragam alternatif solusi dalam pemecahannya, hal yang menjadi indikasi sehat secara mental adalah disaat individu tersebut dapat mengupayakan potensi atau kelebihanannya secara aktif.

Ia mampu mengeksplorasi kemampuan dirinya secara maksimal melalui berbagai kegiatan positif yang memungkinkan individu mampu berkembang dan meningkatkan kualitas dirinya. Misalnya dengan kegiatan belajar (di rumah, sekolah, atau lingkungan masyarakat), bekerja, berorganisasi, olahraga, pengembangan hobi serta kegiatan-kegiatan positif lainnya yang mampu memicu eksplorasi potensi masing-masing individu.

4. Mampu mencapai kebahagiaan pribadi dan orang lain. Karakteristik ini merujuk pada aktivitas-aktivitas yang dilakukan seseorang yang mampu mencerminkan kebahagiaan bersama. Mental yang sehat ditunjukkan dari perilaku atau respon positif seseorang dari suatu situasi dalam memenuhi kebutuhannya.

Perilaku atau respon positif ini mampu memberikan dampak yang positif pula bagi dirinya sendiri maupun diri orang lain. Ia tidak mengorbankan hal orang lain demi kepentingan diri sendiri, serta tidak mencari kesempatan/keuntungan di atas kerugian orang lain, merupakan bagian dari pencapaian kebahagiaan pribadi dan orang lain. Individu dengan gambaran tersebut senantiasa berupaya untuk mencapai kebahagiaan bersama tanpa merugikan diri sendiri dan orang lain.

Berdasarkan Riskesdas (2018) terdapat 2 kategori kesehatan jiwa yaitu Orang Dengan Masalah Kejiwaan (ODMK) dan Orang Dengan Gangguan Jiwa (ODGJ). ODMK adalah orang yang mempunyai masalah fisik, mental, sosial, pertumbuhan, dan perkembangan, dan/atau kualitas hidup sehingga memiliki resiko mengalami gangguan jiwa.

Sedangkan ODGJ adalah orang yang mengalami gangguan dalam pikiran, perilaku, dan perasaan yang termanifestasi dalam bentuk sekumpulan gejala dan/atau perubahan perilaku yang bermakna, serta dapat menimbulkan penderitaan dan hambatan dalam menjalankan fungsi orang sebagai manusia. Adapun gejala gangguan jiwa berat yang masuk

ke kategori ODGJ ialah gangguan jiwa yang ditandai oleh terganggunya kemampuan menilai realitas atau tilikan (*insight*) yang buruk, gejalanya berupa halusinasi, ilusi, waham (suatu keyakinan yang tidak rasional/tidak masuk akal) gangguan proses berpikir, kemampuan berpikir, serta tingkah laku aneh. Salah satu contoh psikosis adalah skizofrenia.

Terdapat beberapa faktor penyebab gangguan kejiwaan yang disebut sebagai stressor psikososial, dimana keadaan atau peristiwa yang menyebabkan perubahan dalam kehidupan seseorang sehingga orang itu terpaksa mengadakan penyesuaian diri (adaptasi) untuk mengurasi stressor (tekanan mental) yang timbul. Proses dari penyesuaian diri ini menyebabkan tidak semua orang mampu untuk melakukannya yang pada akhirnya menimbulkan gangguan kejiwaan.

Jenis stressor psikososial ini secara umum digolongkan pada ranah perkawinan, problem orang tua, hubungan interpersonal, lingkungan hidup, pekerjaan, keuangan, hukum, perkembangan, penyakit fisik atau cedera, faktor keluarga, dan lain-lain seperti bencana alam, kebakaran, peperangan, pemerkosaan, huru-hara.

C. Kajian Teori

1. Teori Penetrasi Sosial (*Social Penetration Theory*)

Pengungkapan diri merupakan tema penting dalam teori komunikasi pada 1960-an dan 1970-an. Penetrasi sosial menjadi istilah yang digunakan untuk mengidentifikasi proses peningkatan pengungkapan (*disclosure*) dan keintiman dalam suatu hubungan sebagai dasar dalam teori hubungan.

Irwin Altman dan Dalmas Taylor sebagai pencetus teori penetrasi sosial menggerakkan tradisi yang panjang dalam menyelidiki perkembangan relasional. Sebagian besar peneliti awal penetrasi sosial berfokus pada perilaku dan motivasi individu secara menyeluruh dalam tradisi sosiopsikologis. (Littlejohn & Foss, 2010)

Tradisi sosiopsikologis dalam teori komunikasi jelas memiliki efek yang kuat bagaimana kita melihat komunikator sebagai individu. Sebagian besar teori dimodelkan pada penelitian dalam psikologi, yang merupakan studi tentang perilaku manusia. Penekanan pada psikologis tidak memungkiri bahwa kita juga terlibat dalam perilaku sosial. Teori-teori komunikasi yang berorientasi psikologis berpusat pada perilaku sosial, tetapi mereka menampilkan individu sebagai unit analisis.

Teori penetrasi sosial penting dalam memfokuskan perhatian pada pengembangan hubungan dalam proses komunikasi. Dalam hal ini luasnya (*breadth*) suatu hubungan dikaitkan dari seberapa banyak topik yang dibahas sedangkan kedalaman (*depth*) suatu hubungan melibatkan sejauh mana dan seberapa personal topik tersebut dibicarakan saat melakukan interaksi satu sama lain.

Altman dan rekannya mengembangkan gagasan keterbukaan dan ketertutupan untuk menggambarkan kompleksitas suatu hubungan. Hubungan yang berkembang rata-rata memiliki pengungkapan diri (*self-disclosure*) yang lebih banyak daripada hubungan yang kurang berkembang (DeVito, 2013)

Altman & Taylor menggunakan analogi bawang untuk menjelaskan proses penetrasi sosial. Pada hakikatnya manusia memiliki beberapa *layer* atau lapisan kepribadian. Jika kita mengupas lapisan terluar dari sebuah bawang, maka kita akan menemukan lapisan yang lainnya. Begitu pula kepribadian manusia.

Menurut West & Turner dalam Agustin (2013) analogi bawang tersebut memiliki lapisan-lapisan yang menunjukkan tingkat kedalaman penetrasi sosial yang mewakili tingkat pengungkapan diri, yaitu:

1. Citra Publik (*Public Image*) yang terdapat pada lapisan terluar dan dapat dilihat secara langsung, biasanya berupa pertukaran data biografis pada pertemuan pertama.
2. Resiprositas (*Reciprocity*) di lapisan kedua dimana seseorang akan menuju suatu keterbukaan melalui proses komunikasi yang timbal balik. Pada lapisan ini biasanya membahas tentang selera dalam hal makanan, busana, makanan, musik, tujuan dan aspirasi hidup.
3. Keluasan (*Breadth*) yang membahas tentang topik-topik tertentu seperti keyakinan agama ataupun cara pandang seseorang. Adapun waktu keluasan (*breadth time*) berkaitan erat dengan jumlah waktu yang dihabiskan satu sama lain oleh pelaku komunikasi.
4. Kedalaman (*Depth*) pada lapisan ini arah diskusi menunjukkan tingkat ke intiman suatu hubungan. Topik-topik tertentu dibahas lebih dalam dan personal hingga mencakup konsep diri, ketika

dalam proses komunikasi sudah menuju pada lapisan terdalam maka perkembangan hubungan semakin intens. (Agustin Wulandari, 2013)

Menurut Mark Knapp Anita Vangelisti dalam Agustin (2013), keterbukaan untuk mengungkapkan informasi yang bersifat intim harus didasarkan atas kepercayaan. Jika kita menginginkan resiprositas dalam hal keterbukaan maka kita harus mencoba untuk memperoleh kepercayaan dari orang lain dan sebaliknya kita juga harus percaya dengan orang lain.

Walaupun keterbukaan diri umumnya dapat membuat hubungan semakin intens dan dekat, namun jika di awal hubungan seseorang terlalu berlebihan dalam mengungkapkan diri dan di saat yang bersamaan lawan komunikasinya belum merasa siap untuk menerima keterbukaan tersebut, maka hubungan yang terjalin akan berakhir dengan cepat.

Terdapat empat tahap perkembangan relasional dari Altman dan Taylor yaitu: (1) orientasi; (2) pertukaran afektif eksplorasi; (3) pertukaran afektif; dan (4) pertukaran yang stabil. Orientasi terdiri dari komunikasi impersonal (bersifat tidak pribadi) di mana seseorang hanya mengungkapkan informasi yang sangat umum tanpa umpan balik.

Ucapan atau komentar yang disampaikan orang biasanya bersifat basa-basi yang hanya menunjukkan informasi permukaan atau apa saja yang tampak secara kasat mata pada diri individu. Jika tahap ini dirasa untung bagi mereka, maka tahap berikutnya, pertukaran afektif eksplorasi, dimana masing-masing mulai memperluas pengungkapan diri.

individu mulai menggunakan pilihan kata-kata atau ungkapan yang bersifat lebih personal. Komunikasi juga berlangsung sedikit lebih spontan karena individu merasa lebih santai dengan lawan bicaranya. Topik pembahasan seputar kegemaran atau kesenangan kedua individu, mereka juga sudah tidak terlalu berhati-hati selama mengungkapkan sesuatu. Perilaku berupa sentuhan dan ekspresi emosi (misalnya perubahan raut wajah) juga meningkat pada tahap ini. (Agustin Wulandari, 2013)

Tahap ketiga, pertukaran afektif, berpusat pada perasaan evaluatif dan kritis pada tingkat yang lebih dalam. Topik pembahasan sudah masuk ke ranah pengalaman dan masalah pribadi, atau sekadar saling mencurahkan isi hati. Tahap ini tidak akan dimasuki kecuali jika lawan komunikasi merasa lebih diuntungkan daripada rugi pada tahap sebelumnya. Hubungan mulai intim dan komunikasi non-verbal antara keduanya lebih mudah dipahami, begitupun kata-kata yang sifatnya personal dan unik lebih banyak diaplikasikan pada tahap ini.

Terakhir, pertukaran stabil. Hubungan sangat intim dan memungkinkan pasangan untuk memprediksi tindakan dan tanggapan satu sama lain dengan sangat baik. Pada tahap ini komunikasi interpersonal sudah terjadi secara efisien, makna pesan sudah dapat ditafsirkan secara jelas tanpa keraguan. (Littlejohn & Foss, 2010)

Berdasarkan hal tersebut diatas teori ini memberikan penjelasan bahwa semakin intim suatu hubungan dalam komunikasi interpersonal yang terjalin, maka semakin mudah seseorang untuk mengungkapkan dirinya.

Dalam hal ini keintiman hubungan ialah keadaan dimana seseorang dapat diterima ketika ia bebas mengekspresikan diri dan menjadi dirinya sendiri di hadapan orang lain. (Kadarsih,2009)

2. Teori Manajemen Privasi Komunikasi (*Communication Privacy Management Theory*)

Teori Communication Privacy Management (CPM) ini merupakan teori komunikasi yang terpusat pada hubungan, yang ditulis oleh Sandra Petronio dan Wesley T. Durham tahun 2008 dengan judul aslinya, *Communication Privacy Management Theory* dengan subjudul, *Significance for Interpersonal Communication*. (Rusnali, 2017)

Teori manajemen privasi komunikasi memberikan definisi bahwa setiap orang memiliki kendali atas informasi pribadi yang dimilikinya, apakah informasi yang ia miliki dapat diakses orang lain atau tidak. Petronio menggunakan istilah *boundary* atau batasan untuk menunjukkan bahwa terdapat suatu batas terhadap informasi yang perlu dibagi kepada orang lain dan batas terhadap informasi yang hanya untuk diketahui diri sendiri.

Definisi informasi dalam teori ini merupakan sesuatu rahasia (*private*), yang artinya informasi tersebut sangat berarti bagi mereka atau dapat juga disebut dengan informasi privat (*private information*). Kemampuan untuk mengatur informasi privat inilah yang membuat seseorang merasakan bahwa mereka merupakan pemilik sah dari informasi yang dibagikan mengenai dirinya sendiri. Maka, mereka memiliki hak untuk memberikan batasan – batasan bagi orang lain (Kamilah & Lestari, 2020)

Menurut Sandra Petronio kepemilikan privasi mengacu pada siapa yang memiliki informasi mengenai orang tersebut karena ketika seseorang mengungkapkan informasi mengenai dirinya kepada orang lain, maka informasi atau privasi tersebut menjadi milik bersama dan memiliki hak untuk dinegosiasikan seperti kapan, di mana, dan bagaimana ia ingin mengungkapkan privasinya kepada orang lain (Sholihah et al., 2020)

Dalam hal ini, teori manajemen privasi komunikasi membahas bagaimana cara seseorang dapat mengatur pengungkapan informasi dan bagaimana ia mampu menyembunyikan informasi pribadi (Saidah, 2021)

Petronio menerangkan tiga komponen utama yaitu *privacy ownership*, *privacy control*, dan *privacy turbulence*. Pertama, *privacy ownership* atau kepemilikan privasi yang dimiliki seseorang, dimana ada informasi yang kita ketahui sendiri namun terbatas dan tidak dimiliki oleh orang lain. Kedua, *privacy control* atau kendali diri atas privasi yang meliputi keputusan individu untuk membagi informasinya dengan orang lain. Ketiga, *privacy turbulence* atau keadaan dimana privasi yang dikelola tidak berjalan sesuai yang diinginkan atau ketika terdapat invasi dari orang luar terhadap privasi yang dimiliki.

Dalam proses pengelolaan aturan manajemen privasi, Petronio membaginya menjadi tiga bagian, yaitu, *boundary coordination*, *privacy rule foundations* dan *boundary turbulence*. *Boundary coordination* adalah proses dari mana keputusan seseorang dibuat dan dari mana para individu

sama-sama menjadi pemilik dari sebuah informasi. Terdiri dari empat fitur utama yaitu:

1. *Boundary linkages*, hubungan yang membentuk aliansi batasan antarindividu;
2. *Boundary permeability*, yaitu terkait banyaknya informasi melalui batasan yang ada;
3. *Boundary ownership*, proses dimana aturan menentukan batas privasi seseorang dan;
4. *Boundary co-ownership*, merujuk pada batasan seseorang yang dipercaya menyimpan informasi pribadi orang lain.

Dalam dimensi *privacy rule foundations* terdapat dua fitur utama:

1. *Privacy rule development* yaitu kriteria yang menjadi indikator saat seseorang memutuskan untuk membuka atau menutup informasi pribadinya.
2. *Privacy rule attributes*, yang terdiri dari dua komponen pendukung yaitu (1) *rule acquisition* atau cara orang mendapatkan aturan dan (2) *rule properties* atau properti-properti dari aturan itu sendiri.

Sementara *boundary turbulence* terjadi ketika *boundary coordination* tidak jelas atau ketika harapan seseorang untuk mengelola privasinya tidak sesuai dimana terjadi benturan atau konflik antara satu dengan lainnya. Aturan-aturan dalam *boundary coordination* memang tidak selalu berjalan

dengan lancar dan besar kemungkinan orang-orang yang terlibat dapat mengalami benturan atau turbulensi.

Pada *privacy rule development* atau pengembangan aturan privasi terdapat lima kriteria yang akan menentukan seseorang yaitu;

- a) Budaya. Pengungkapan diri dilihat dari bagaimana suatu norma dalam budaya tertentu mempengaruhi keterbukaan dalam membagi informasi privasinya. Ada budaya yang cenderung menutup diri, ada juga yang terbuka. Nilai-nilai yang ada pada budaya ini akan seterusnya dibawa oleh individu karena telah ditanamkan pada dirinya sejak ia lahir, sehingga mempengaruhi cara pandang mereka dalam menunjukkan sikap terbuka kepada orang lain. Perspektif budaya dan keterbukaan diri seseorang dipengaruhi oleh suku, daerah, dan bangsa yang berbeda-beda. Contoh yang signifikan menurut Suseno dan Reksusilo dalam Gainau, M. B (2009) pada budaya Jawa. Seseorang yang terbuka akan dipandang sebagai orang yang sombong, angkuh, dan tinggi hati, sedangkan mereka yang lebih banyak diam dan tertutup dinilai sebagai pribadi yang baik. Sue dan Sue dalam Gainau, M. B (2009) juga menyatakan masyarakat pada budaya barat yang cenderung lebih terbuka daripada masyarakat Asia dan Timur yang tinggal di Amerika. Mereka menganggap diam adalah emas, sehingga lebih menyembunyikan perasaannya dan komunikasi yang dijalin bersifat satu arah dari yang tua ke yang muda. Dimana mereka

lebih banyak mengharap nasihat dari orang-orang yang dituakan dan berada dalam keluarga besar (*extended family*).

- b) Gender atau jenis kelamin. Pada kriteria ini terdapat perbedaan batasan antara perempuan dan laki-laki. Dow dan Wood (Indrawan, 2021) menyatakan perempuan cenderung lebih banyak mengungkapkan diri, ia biasanya lebih banyak berbicara dan memberikan pertukaran dukungan yang timbal balik. Sedangkan pada laki-laki lebih cenderung melakukan aktivitas di luar ruangan daripada mengobrol, mereka juga jarang mengungkapkan diri atau kelemahan diri kepada teman-temannya. Laki-laki juga lebih menyukai solusi praktis dalam menyelesaikan masalah. Sehingga umumnya, laki-laki lebih kurang terbuka daripada perempuan. Pendapat lain dari JD. Cunningham menambahkan bahwa perempuan juga lebih sering terbuka pada rasa takut, kekurangan, atau kelebihan dirinya. Ia lebih emosional sedangkan laki-laki lebih menahan diri. (Gainau, 2009)
- c) Motivasional. Motivasi berarti dorongan seseorang dalam mengungkapkan dirinya. Dorongan dari dalam erat kaitannya dengan tujuan dan keinginan ia ingin membuka diri, sedangkan dorongan dari luar adalah pengaruh-pengaruh yang didapatkan dari lingkungan keluarga, sekolah dan pekerjaan. (Gainau, M.B, 2009) Adapun imbalan sosial atau hubungan timbal balik (resiprokalitas) memiliki efek positif terhadap seseorang yang akan

menyampaikan informasi pribadinya. (Aprilia & Angelina, 2022) semakin banyak informasi pribadi yang dibagi akan memotivasi seseorang untuk membuka diri dan melakukan komunikasi timbal balik.

d) Kontekstual. Pada kriteria kontekstual, situasi dinilai berpengaruh terhadap bagaimana informasi dibagikan kepada orang lain. (Aprilia & Angelina, 2022) Konteks dibentuk dari isu lingkungan fisik dan sosial seseorang sehingga berdampak pada jenis aturan yang akan muncul. Misalnya, ketika seseorang mengalami nasib yang sama pada peristiwa atau situasi traumatis dalam situasi tertentu, mereka cenderung lebih mudah berbagi informasi tentang kondisi dirinya karena mereka sama-sama menjadi korban dalam menjalani situasi tersebut. (Petronio, 2002) Mereka menganggap perlu untuk saling mengungkapkan diri demi mengatasi perasaan trauma. Dalam hal ini konteks mempengaruhi bagaimana aturan privasi terbentuk dan berubah karena konteks tertentu.

e) Rasio resiko-keuntungan. Menurut Petronio (2002) seseorang akan mengevaluasi resiko dibandingkan keuntungan dari manajemen privasi mereka. Keputusan seseorang akan ditentukan dari hasil mereka menilai resiko-manfaat suatu informasi pribadi yang akan dibagi kepada orang lain. Setiap individu memiliki peran yang berbeda dalam lingkungan sosial yang mereka miliki. Hal ini memberikan persepsi terhadap diri sendiri ketika melakukan

interaksi dan berbagi informasi pribadi di dalam lingkungan tertentu. Sehingga perlu adanya batasan privasi dalam setiap peran sosial yang mereka miliki untuk mengurangi potensi resiko. (Liu & Wang, 2018) Contohnya saat seseorang berada dalam lingkungan kerja, ia tidak mungkin membagikan informasi pribadinya bersama pasangan kepada para koleganya, karena ia menyadari bahwa resiko yang muncul akan lebih besar dibanding keuntungannya.

Setiap kriteria memberikan kontribusi kepada pengembangan peraturan-peraturan kerahasiaan yang orang gunakan untuk mengelola batas-batas mereka. Dapat dicontohkan pada kriteria kultural yang dianggap penting karena adanya nilai khusus di dalam suatu kelompok etnis atau dalam masyarakat terhadap kerahasiaan. Jika suatu budaya tertentu menjadikan keterbukaan sebagai suatu akses dalam aktivitas sosial, maka masyarakat yang berada di dalam budaya tersebut akan cenderung memilih keterbukaan daripada kerahasiaan (Rusnali, 2017)

Dalam teori ini, Petronio (2007) menyatakan setiap individu menggunakan aturan privasi untuk memutuskan apakah akan membuka batas privasi mereka untuk diungkapkan atau menjaga batas tetap tertutup dan tersembunyi. Begitu individu mengungkapkan informasi pribadi, mereka memberikan kesempatan bagi orang lain untuk menjadi pemilik informasi dan menganggap informasi bersama ini akan mengikuti aturan privasi yang ada atau menegosiasikan yang aturan privasi yang baru.

Proses ini mengubah sifat praktik manajemen privasi dari berbasis individu menjadi kolektif. Sehingga setelah aturan privasi dikembangkan dan diadopsi, para pemilik informasi berhasil mengkoordinasikan pengaturan informasi pribadi yang dimiliki secara kolektif.

West & Turner (Bahfiarti, 2020) mengemukakan bahwa kunci dari teori manajemen privasi komunikasi adalah pembukaan atau keterbukaan (*disclosure*). Keterbukaan seseorang untuk mengungkapkan dirinya dengan memerhatikan adanya batasan publik dan batasan privat, kedua batasan ini ditentukan dan dikelola langsung oleh pemilik informasi sesuai keinginannya apakah ia ingin membuka atau justru menutup informasi tersebut. Ini memungkinkan terjadinya negosiasi dan koordinasi untuk bisa mencapai keterbukaan diri.

3. Teori New Media

Teori media baru merupakan sebuah teori yang dikembangkan oleh Pierre Levy, ia mengemukakan bahwa media baru merupakan teori yang membahas mengenai perkembangan media. Asumsi dari teori ini menunjukkan bahwa media baru menawarkan kecanggihan dan kemanjaan kepada masyarakat dimana pesan yang disampaikan media lebih cenderung diterima dengan pasrah dan secara konstan. Dalam *new media* terbagi menjadi dua pandangan, *pertama* ialah interaksi sosial yang membedakan sejauh mana kedekatan media dengan model interaksi tatap muka.

Kedua, pandangan integritasi sosial yang menggambarkan penggunaan media dapat menyatukan masyarakat dalam membentuk rasa saling memiliki antar individu dan tidak lagi sebagai bentuk penyebaran informasi atau interaksi. (Faiqah et al., 2016) Menurut Solomon (Jamilah et al., 2021) media bukan hanya sebuah instrument informasi atau cara untuk mencapai ketertarikan diri, tetapi menyatukan kita dalam beberapa bentuk masyarakat dan memberi kita rasa saling memiliki. Menurut pendapat Mondry (Feroza & Misnawati, 2020) media baru merupakan alat untuk berkomunikasi dimana digunakan untuk saling bertukar informasi, berinteraksi, berpendapat, memperoleh berita melalui jaringan internet dengan informasi terbaru yang didapatkan secara cepat dan efisien kepada khalayak.

Marshall McLuhan (Luik, 2020) menyatakan "*medium is the message*" yaitu media adalah pesan. Dimana makna tersebut dijelaskan bahwa media memiliki andil dalam mengubah atau berkontribusi dalam cara berpikir dan berperilaku pada pengguna media. Tidak hanya *audiens* atau khalayak, *users* atau pengguna dapat berperan untuk memodifikasi dan menciptakan konten tidak hanya terbatas melihat, menonton atau mendengarkan informasi.

Denis McQuail dalam Faiqah (2016) memaparkan ciri perubahan komunikasi dari media lama dan media baru adalah

- a. Adanya saling keterhubungan satu sama lain

- b. Akses terhadap khalayak individu sebagai penerima maupun pengirim pesan
- c. Interaktivitas yang terbentuk
- d. Kegunaan yang beragam sebagai karakter yang terbuka
- e. Sifatnya yang ada di mana-mana.

McQuail selanjutnya mengidentifikasi media baru menjadi empat kategori yang dibedakan berdasarkan jenis penggunaan, konten dan konteks. *Pertama*, media komunikasi interpersonal seperti telepon atau *handphone*, e-mail yang pada umumnya digunakan untuk pekerjaan namun menjadi lebih pribadi. *Kedua*, media bermain interaktif terutama berbasis komputer dan *video game*, perangkat bermain virtual dalam internet dimana inovasinya terletak pada interaktivitas dan proses dalam penggunaannya.

Ketiga, mesin pencarian informasi (*search engine*) dimana internet adalah contoh yang paling signifikan karena dianggap sebagai perpustakaan dan sumber data dengan ukuran, aktualitas, dan aksesibilitas yang ada. *Keempat*, media partisipasi kolektif yang juga mencakup penggunaan internet sebagai media berbagi dan bertukar informasi, ide dan pengalaman serta mampu mengembangkan hubungan pribadi secara aktif melalui komputer, sehingga mampu terbentuknya afeksi dan emosional. (McQuail, 2011)

Seiring berjalannya waktu, media baru bukanlah terbentuk dari perubahan bentuk fisik dari suatu media yang telah lama digunakan, melainkan perubahan atas cara pendistribusian dan penyimpanan data

yang dilakukan. Internet menjadi salah satu media yang signifikan sebagai bentuk media baru.

Internet merupakan jaringan elektronik yang dapat menghubungkan penduduk dunia dengan informasi beragam dari mulai data teks, foto, suara, hingga video dengan menggunakan berbagai perangkat. Media baru memberikan dampak yang luas akan cara pandang kita dalam berkomunikasi secara personal maupun sosial. Selain itu, media baru memperluas fungsi media dari sekadar memberi informasi, menghibur, dan mendidik, menjadi pembentukan budaya yang partisipatif dan intelektualitas kolektif (Sucharya, 2013)

4. Teori Kesehatan Mental: *Client Centred Therapy* by Carl Roger

Konseling yang berpusat kepada pribadi sering pula disebut sebagai konseling yang berpusat kepada klien atau disebut *Self Theory/Person Centred* dan *Client Centred*, model konseling berpusat pribadi dikembangkan oleh Carl Ramson Rogers, disebut sebagai konseling Rogerian, karena Rogers merupakan pelopor sekaligus tokoh dari konseling ini.

Orang-orang memiliki individualitas dan kemampuan bersosialisasi. Individu dan masyarakat tidak dapat dipisahkan karena merupakan satu kesatuan, seperti mata uang logam yang tidak dapat dipisahkan. Baik secara pribadi maupun sosial, jika seseorang memiliki kepribadian yang baik, maka secara sosial akan baik pula begitupun sebaliknya.

Teori Rogers adalah salah satu metode bimbingan dan konseling yang menekankan peran klien dan tanggung jawabnya sendiri, sebagian besar metode konseling melibatkan klien sendiri untuk memecahkan masalahnya. Konselor hanya berperan sebagai *partner* untuk membantu klien melihat dan merefleksikan sikap serta perasaannya untuk mencari cara yang tepat dalam menyelesaikan masalah klien. (Harahap, 2020)

Dari asumsi dasarnya, Rogers melihat setiap orang pada dasarnya mampu dipercaya. Manusia memiliki potensi untuk dapat mengenali dan memahami diri dalam menyelesaikan masalahnya sendiri tanpa adanya intervensi langsung dari seorang terapis.

Roger dalam Harahap (2020) juga menyatakan bahwa tema sentral dari konseling yang berpusat pada pribadi ini ialah komunikasi antarpribadi atau komunikasi interpersonal. Relasi antarpribadi yang dibentuk oleh konselor dapat menciptakan saling menyembuhkan dan saling mengembangkan diri.

Carl. R. Rogers dalam Nugroho (2018) mengembangkan terapi yang berpusat pada klien sebagai reaksi terhadap apa yang disebutnya keterbatasan-keterbatasan mendasar dari psikoanalisis. Pendekatan *Client Centred* ini menaruh kepercayaan yang besar pada kesanggupan klien untuk mengikuti jalan terapi dan menemukan arahnya sendiri. (A. F. Nugroho, 2018)

Menurut Rogers terapi *Client Centred* merupakan teknik konseling dimana yang paling berperan adalah klien sendiri, klien dibiarkan untuk

menemukan solusi mereka sendiri terhadap masalah yang tengah mereka hadapi. Hal ini menjadikan klien sebagai seorang *partner* dan tugas konselor ialah hanya sebagai seorang yang mendorong klien dan menciptakan situasi yang nyaman bagi klien untuk dapat berkembang sendiri.

Pada beberapa situasi dan kondisi tertentu, layanan bimbingan dan konseling dapat menyelesaikan masalah psikologi yang sifatnya ringan, seperti kecemasan, takut yang berlebihan dan lain sebagainya. Dalam hal ini bukan berarti layanan bimbingan dan konseling telah mengambil lahan garapan psikologi, tetapi karena bimbingan dan konseling merupakan kajian ilmu yang pada beberapa teknik menggunakan konsep-konsep psikologi.

Pada beberapa konsep lainnya dijelaskan bahwasanya layanan bimbingan dan konseling dengan layanan psikologi merupakan dua bentuk layanan yang saling bekerjasama dalam menyelesaikan masalah. Kedua saling bersinergi sehingga dalam keutuhan layanan bimbingan dan konseling dibutuhkan kaidah-kaidah psikologi dan sebaliknya dalam layanan psikologi dibutuhkan kaidah-kaidah bimbingan dan konseling.

Setiap pelaksana layanan bimbingan dan konseling harus memahami aspek-aspek psikologi kliennya, sehingga dengan modal itu pulalah para konselor dapat memberikan bimbingan dan arahan yang tepat, sehingga klien memiliki pencerahan diri dan mampu memperoleh kehidupan yang lebih bermakna, yaitu kehidupan yang dapat memberikan

manfaat kepada makhluk hidup yang ada disekitarnya. (Syafaruddin et al., 2019)

Teori Carl Ransom Rogers dalam Harahap (2020) memberikan implikasi bagi bimbingan dan konseling. Tujuan dasar dari teori *Client Centred* adalah menciptakan iklim yang kondusif bagi usaha membantu klien untuk menjadi seorang pribadi yang berfungsi penuh. Secara ideal tujuan konseling berpusat pada klien tidak terbatas oleh tercapainya pribadi yang kongruensi saja. Pada dasarnya tujuan konseling menurut Rogers dalam Nugroho (2018) sama dengan tujuan hidup, yaitu “pribadi yang berfungsi sepenuhnya”. Adapaun tujuan konseling dengan pendekatan *Client Centred* adalah sebagai berikut:

- a. Menciptakan suasana yang kondusif bagi klien untuk mengeksplorasi diri sehingga dapat mengenal hambatan pertumbuhannya.
- b. Membantu klien agar dapat bergerak kearah keterbukaan, kepercayaan yang lebih besar kepada dirinya, keinginan untuk menjadi pribadi yang mandiri.

Setiap pelaksanaan suatu kegiatan pasti memiliki tujuan, sama halnya dengan pelaksanaan kegiatan Bimbingan dan Konseling. Berikut beberapa pendapat para ahli tentang rumusan tujuan Bimbingan dan Konseling. (A. F. Nugroho, 2018)

Winkel mengemukakan bahwa tujuan pelayanan Bimbingan Konseling yaitu “supaya orang-perorangan atau kelompok orang yang

dilayani menjadi mampu menghadapi tugas perkembangan hidupnya secara sadar dan bebas mewujudkan kesadaran dan kebebasan itu dalam membuat pilihan-pilihan secara bijaksana serta mengambil beraneka tindakan penyesuaian diri secara memadai” (Pautina, 2017)

Selanjutnya, Prayitno dan Amti dalam Pautina (2017) mengemukakan bahwa: Tujuan umum bimbingan dan konseling adalah untuk membantu individu mengembangkan diri secara optimal sesuai dengan tahap perkembangan dan predisposisi yang dimilikinya (seperti: kemampuan dasar dan bakat-bakatnya), berbagai latar belakang yang ada (seperti: latar belakang keluarga, pendidikan, status sosial ekonomi) serta sesuai dengan tuntutan positif lingkungannya.

Dalam kaitan ini bimbingan dan konseling membantu individu untuk menjadi insan yang berguna dalam hidupnya yang memiliki wawasan, pandangan, interpretasi, pilihan, penyesuaian dan keterampilan yang tepat berkenaan dengan diri sendiri dan lingkungannya.

Pendekatan yang berpusat pada klien menggunakan sedikit teknik, akan tetapi menekankan sikap konselor. Teknik dasar adalah mencakup mendengar dan menyimak secara aktif, refleksi, klarifikasi, *being here* bagi klien. Konseling berpusat pada klien tidak menggunakan tes diagnostik, interpretasi, studi kasus, dan kuesioner untuk memperoleh informasi.

Teknik-teknik itu dilaksanakan dengan jalan wawancara, baik langsung atau tidak langsung. Keberhasilan terapi tergantung kepada

faktor-faktor tingkat gangguan psikis, struktur biologis klien, lingkungan hidup klien, dan ikatan emosional.

Adapun teknik konselingnya sebagai berikut:

- a. Konselor menciptakan suasana komunikasi antar pribadi yang merealisasikan segala kondisi.
- b. Konselor menjadi seorang pendengar yang sabar dan peka, yang meyakinkan dia diterima dan dipahami.
- c. Konselor memungkinkan klien untuk mengungkapkan seluruh perasaannya secara jujur, lebih memahami diri sendiri dan mengembangkan suatu tujuan perubahan dalam diri sendiri dan perilakunya. (A. F. Nugroho, 2018)

Dengan teknik tersebut Roger dalam Harahap (2020) menjelaskan bahwa konselor dalam menerapkan *Client Centred* perlu memerhatikan sifat-sifat konselor berikut:

1. *Acceptance* artinya konselor menerima klien sebagaimana adanya dengan segala masalahnya. Jadi, sifat konselor adalah menerima secara netral.
2. *Congruence* artinya karakteristik konselor adalah terpadu, sesuai kata dengan perbuatan, dan konsisten. Konselor harus mampu memiliki keberanian untuk menampilkan diri yang asli, otentik, tulus, jujur, polos, tulus, spontan, terbuka, sungguh-sungguh, dan terintegrasi kepada partnernya (klien), sehingga klien benar-benar merasa diterima sebagai pribadi apa adanya.

3. *Understanding* artinya konselor harus dapat secara akurat dan memahami secara empati dunia klien sebagaimana dilihat dari diri klien itu.
4. *Non-judgmental* artinya konselor tidak member penilaian terhadap klien, akan tetapi selalu objektif.

Peran konselor pada *Client Centred* berakar pada cara dia dan sikapnya, bukan pada penggunaan teknik yang dirancang untuk membuat klien bertindak sehingga klien dapat menghilangkan pertahanan dan persepsinya yang kaku, dan mampu bergerak ke arah yang lebih baik, meningkatkan fungsi pribadi lebih tinggi.

Rogers menekankan bahwa dalam model konseling *Client Centred* ialah bagaimana cara seseorang belajar untuk menghadapi berbagai situasi sehingga konselor membantu klien untuk mengidentifikasi, menggunakan, dan mengintegrasikan sumber daya dan potensi klien sendiri. (Ridha & Idham, 2020)

Adapun 7 tahap perubahan konseli dari proses konseling oleh Roger (Purwadi, n.d.2021)

1. Tahap Pertama: konseli merasa keberatan untuk mengungkapkan dirinya sehingga komunikasi hanya berjalan secara eksternal, konseli tidak merasa adanya masalah dan menyalahkan orang lain atas kesulitan yang dialami. Semua pengalaman ini diukur dari segi sudut pandang gagasan.

2. Tahap Kedua: di tahap ini komunikasi awal terbentuk untuk mengekspresikan diri tanpa adanya topik tentang diri. Beberapa perasaan negatif mulai diakui oleh klien, pernyataan tentang pandangan atau perasaan sering diungkapkan dengan sedikit kesadaran kontradiktif mereka.
3. Tahap Ketiga: penerimaan, *understanding* dan empati merupakan hal yang harus dicapai pada tahap ini. Konseli mulai memberikan refleksi terhadap dirinya, perasaan dan pikiran yang bertentangan mulai diakui. Selain itu konseli mulai menyadari bahwa dirinya membutuhkan bantuan dengan mengikuti konseling.
4. Tahap Keempat: konseli mulai menyadari perasaan yang tidak nyaman dalam diri dan menghadirkan dirinya 'disini dan saat ini' secara utuh. Pada tahap ini, konselor mulai mengekspresikan emosinya, mengungkapkan rasa takut, tidak percaya, dan kecemasan. Efektivitas dapat diperiksa dari beberapa perspektif ini. Sebagian besar konseling inti berlangsung pada tingkat ini, dan pada tingkat kelima semua emosi mengalir dalam diri klien dan diekspresikan di mana pengalaman klien mulai dibedakan.
5. Tahap kelima: konseli mampu bertanggung jawab atas apa yang telah ia alami, ia memiliki kapasitas untuk pengalaman di masa sekarang (misalnya dengan marah)
6. Tahap keenam: tahap ini konseli mulai terlibat dalam setiap pengalaman momen dalam pertemuan konseling dan mampu

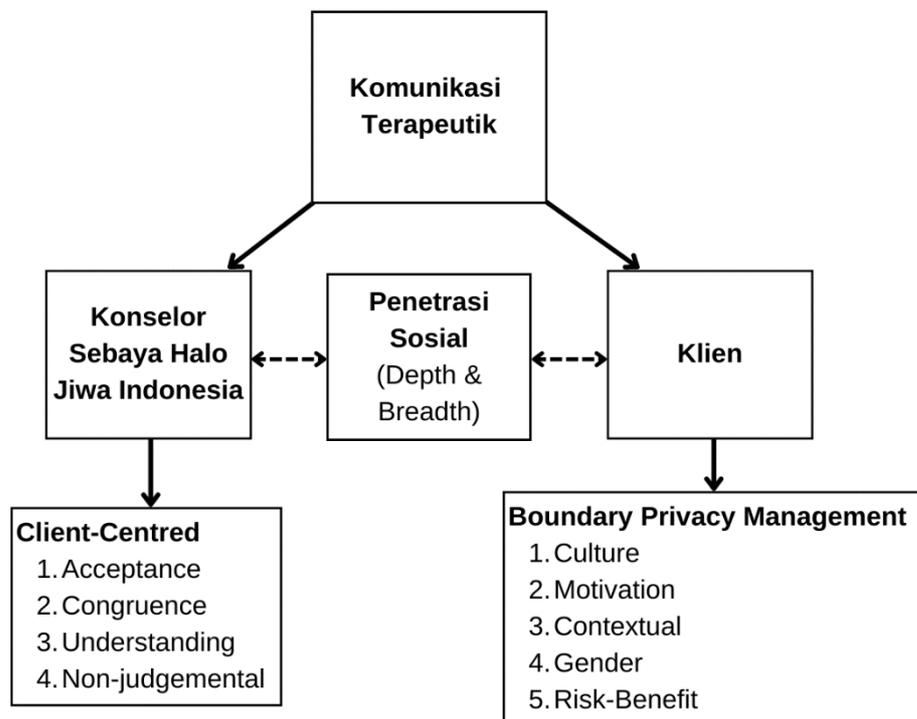
mengakui perasaannya. Sebuah konsep diri yang baru mulai muncul.

7. Tahap ketujuh: pada tahap ini konseli tidak lagi tunduk pada proses penolakan, ia telah mampu menerima diri sepenuhnya dan mengambil tanggung jawab penuh atas pengalamannya.

D. Kerangka Pemikiran

Dengan memilih konselor sebaya dan remaja sebagai subjek penelitian, penulis menjabarkan kerangka pikir sebagai berikut:

Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran



E. Defnisi Konseptual

1. Komunikasi

Komunikasi adalah proses penyampaian pesan dari komunikator ke komunikan melalui media atau saluran tertentu untuk memberi pengaruh dalam mencapai suatu tujuan tertentu.

2. Komunikasi Interpersonal

Komunikasi interpersonal adalah proses komunikasi yang dilakukan dua orang atau lebih dimana mereka saling berinteraksi dan memberikan umpan balik satu sama lain untuk dapat mencapai tujuan tertentu.

3. Komunikasi Terapeutik

Komunikasi terapeutik adalah bentuk komunikasi yang digunakan dalam konteks konseling atau terapi untuk memfasilitasi pertumbuhan, pemulihan dan perubahan pribadi klien.

4. Konselor Sebaya

Konselor sebaya adalah seorang yang terlatih dan mendapat wawasan serta bimbingan yang tujuannya untuk memberikan bantuan dan dukungan emosional kepada seseorang yang memiliki jarak usia yang tidak terlalu jauh dengan kliennya.

5. Klien

Klien dalam konseling adalah individu yang mencari bantuan profesional atau non-profesional untuk mengatasi masalah pribadi, emosional atau psikologis yang dihadapi.