

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Komunikasi merupakan peran dalam mengaktualisasikan kebutuhan seseorang untuk menjadi manusia sesungguhnya. Dengan adanya komunikasi, manusia dapat berinteraksi dengan dirinya dan lingkungannya. Komunikasi yang mendasari proses kebudayaan dalam masyarakat, sehingga kemajuan dan kemunduran suatu kelompok maupun masyarakat sangat berpengaruh terhadap komunikasi. Masyarakat dapat dinilai kualitasnya melalui cara mereka berkomunikasi dengan lingkungan sekitar. Jika mereka memiliki komunikasi yang baik, maka mereka akan mengalami kemajuan, dan sebaliknya jika mereka memiliki komunikasi yang buruk, maka kemundurannya akan menghampirinya.

Hubungan suatu masyarakat dan manusia terjadi dalam proses sosial. Interaksi terjadi secara alami sehingga tanpa disadari menimbulkan timbal balik. Proses sosial ini membentuk kehidupan bersama seperti lembaga kemasyarakatan, organisasi, individu masyarakat, asosiasi dan lainnya. Artinya, tanpa komunikasi kehidupan tidak akan terjadi. Tanpa komunikasi, peradaban tidak akan terbentuk dan berkembang.

Kehidupan dalam masyarakat membutuhkan interaksi satu sama lain. Namun, interaksi tersebut belum tentu beradaptasi dengan baik. Apa lagi di kalangan anak-anak atau remaja. Tanpa adanya interaksi mereka bisa saja menimbulkan ketidakcocokan sehingga berakhir dengan *bullying*. Perilaku agresif seseorang yang terjadi secara berlebihan terhadap orang lain sehingga menyebabkan adanya korban dan disebut *bullying*.

Indonesia merupakan negara yang memiliki penduduk sebanyak 284,4 juta jiwa. Di mana diantaranya masih banyak yang mendapatkan perlakuan yang tidak baik seperti *bullying*. Berdasarkan hasil data Komisi Perlindungan Anak Indonesia (KPAI) menyatakan bahwa pada tahun 2023 terdapat sekitar 285 kasus perundungan di sekolah, pada tahun 2024 mengalami lonjakan sebanyak 573 kasus dan pada tahun 2025 terdapat sekitar 1.052 laporan dan kejadian tersebut terjadi di lingkungan pendidikan. Dan disusul data dari Unit Pelayanan Teknis (UPT) Perlindungan Perempuan dan Anak (PPA) Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak (DPPPA) Kabupaten Gowa di tahun 2023 terdapat 70 kasus kekerasan pada anak terdiri dari pelecehan seksual, penelantaran, perebutan hak asuh anak, penganiayaan, pelaku pelecehan seksual, pelaku penganiayaan, *bullying* dan eksploitasi anak. Pada tahun 2024 terdapat 48 kasus kekerasan terhadap anak di mana terdapat kasus pelecehan seksual, penelantaran, perebutan hak asuh anak, penganiayaan, Open BO

(*Booking Online*), pengancaman anak, *bullying* dan sodomi. Sedangkan di tahun 2025 bulan Januari-Juli terdapat 33 kasus diantaranya, kasus pemerkosaan anak, ditahan tanpa sebab, penelantaran, perebutan hak asuh anak, penganiayaan, perbuatan cabul, pengancaman anak, membawa lari anak, pelecehan seksual, persetubuhan dan *bullying*. Data ini menggambarkan bahwa 3 tahun terakhir di Kabupaten Gowa mengalami penurunan kasus di tiap tahunnya.

“Masa remaja merupakan masa baru dalam kehidupan seseorang, yang ditandai dengan perubahan-perubahan dalam diri individu baik perubahan secara fisik, kognitif, sosial maupun psikologis” (Desmita, 2010). “Sehingga remaja membentuk perilaku-perilaku yang menarik perhatian orang lain, dan pada tahap ini muncul sifat egoisentrisme dan keinginan yang kuat untuk menjadi pusat perhatian orang lain” (David dalam Desmita, 2010). Tindakan agresi dan egoisentrisme ini memunculkan suatu fenomena yang dikenal dengan istilah *bullying*.

“*Bullying* merupakan masalah psikososial dengan penghinaan dan menegur orang lain secara berulang-ulang dengan dampak negatif terhadap pelaku dan korban *bullying* di mana pelaku mempunyai kekuatan yang lebih dibandingkan korban” (Olweus, 1999). Menurut Olweus (Rigby, 2007) “*Bullying* bagian menjadi dua tipe yaitu: 1) *Bullying* secara langsung adalah perilaku menyakiti secara fisik oleh individu atau kelompok. 2) *Bullying* tidak secara langsung, seperti pengucilan melalui media sosial dan verbal yang dilakukan oleh individu atau kelompok. *Bullying* juga disebut sebagai bagian dari perilaku agresif karena di dalamnya melibatkan tindakan agresi atau serangan.”

Kasus *bullying* bagi sebagian orang bukan sebuah masalah besar bagi mereka, hanya dianggap sebagai bagian dari proses sosialisasi di lingkungannya. Namun, pengaruh dari *bullying* membuat diri korban menimbulkan perasaan tertekan oleh pelaku karena pelaku menguasai korban. Sehingga korban dapat mengalami sakit fisik dan psikologis, kepepercayaan diri (*self esteem*) yang menurun, trauma, malu, merasa sendiri, tak mampu menyerang balik, serba salah, dan takut sekolah (*school phobia*), di mana korban merasa tidak ada yang membantu atau memperhatikan. Sehingga hal ini mengakibatkan korban anak-anak dapat mengasingkan diri dari sekolah, menderita ketakutan sosial (*sosial phobia*) bahkan korban merasa ingin bunuh diri.

Peristiwa *bullying* pada anak tentu tidak jauh dari pola dan strategi komunikasi seperti apa yang dilakukan oleh orang tua maupun instansi yang mendampinginya. Orang tua merupakan madrasah pertama terkait pendidikan formal maupun non formal dan bersifat kodrati. Di mana ada orang tua di dalamnya dan ada anak yang merupakan suatu kewajiban untuk diberikan pola asuh yang baik dalam keluarga.

Orang tua diharapkan dapat membangun komunikasi dua arah dengan

anak agar mudah menceritakan masalah yang dialaminya tanpa adanya rasa takut akan ancaman dan mereka merasa diperhatikan dengan baik. Perasaan aman dalam komunikasi dua arah sangat penting mengingat untuk mengantisipasi ketakutan korban *bullying* karena pelaku *bullying* memiliki perasaan untuk bisa mengusasi, mengancam atau mempermalukan korban jika mereka melaporkan perbuatannya kepada orang lain. Sehingga orang tua perlu mengetahui minat dan potensi anak agar anak tidak minder dan semakin percaya diri. Orang tua harus memberikan teladan melalui perilaku sehari-hari agar anak dapat mengamati, mencontohkan dan mengimplementasikan perilaku tersebut dengan baik.

Perilaku *bullying* tidak hanya berpengaruh terhadap pelaku maupun korban, tetapi juga berdampak kepada orang yang menyaksikannya. Mereka yang menyaksikan peristiwa *bullying*, akan memiliki potensi untuk melakukan hal yang sama seperti pelaku. “Orang yang menyaksikan tindakan *bullying* dapat berasumsi bahwa *bullying* adalah perilaku yang diterima secara sosial jika *bullying* dibiarkan tanpa edukasi dan tindakan lebih lanjut. Beberapa saksi bahkan melakukan intimidasi dan akan bergabung dengan pelaku karena ancaman dan rasa takut akan menjadi sasaran berikutnya. Apalagi pada Saksi yang kurang rasa empati, hanya akan diam saja tanpa membantu korban *bullying*” (Zakiyah, dkk, 2019).

Tindakan *bullying* tidak hanya memberikan dampak buruk bagi korbannya, namun juga berdampak negatif bagi pelakunya sendiri. Efek buruk ini sering kali tidak disadari, padahal bisa mempengaruhi perkembangan kepribadian, kehidupan sosial, serta masa depan pelakunya. Oleh karena itu, penting untuk memberikan perhatian sejak dini agar anak-anak dapat diberikan pemahaman yang tepat mengenai bahaya *bullying*. Edukasi mengenai sikap empati, toleransi, dan penyelesaian konflik tanpa kekerasan sangat diperlukan untuk mencegah tindakan *bullying* sejak usia dini. Menurut Vanderbilt dan Augustyn tahun 2010, “Ada 5 dampak negatif yang ditimbulkan oleh *bullying* yaitu: a) Jadi pecandu alkohol serta narkoba. b) Kerap berkelahi serta mengacaukan properti. c) Seks bebas di usia dini. d) Berpotensi sebagai kriminal. e) Bakal melakukan kekerasan pada pasangan atau pendamping.”

Kecenderungan menjadi pecandu alkohol serta narkoba merupakan salah satu dampak negatif bagi pelaku *bullying*. Hal ini dikarenakan para pelaku umumnya tidak memiliki kepedulian terhadap tindakan baik maupun buruk. Perilaku agresif dan menyimpang yang mereka lakukan dapat berkembang menjadi kebiasaan yang lebih berbahaya, termasuk perlindungan zat terlarang. Pelaku *bullying* cenderung meneruskan perilaku negatif tersebut tanpa memikirkan akibatnya.

Pelaku *bullying* juga cenderung terlibat dalam tindakan kekerasan fisik seperti berkelahi, dan bahkan merusak properti umum. Hal ini menunjukkan bahwa tindakan *bullying* bisa menjadi pintu gerbang menuju perilaku destruktif lainnya.

Dalam beberapa kasus, pelaku juga rentan terhadap pelanggaran aturan sekolah, yang dapat menyebabkan putusnya sekolah. Hal ini tentu sangat merugikan masa depan mereka, baik secara akademik maupun sosial.

Tanpa pengendalian diri dan pemahaman yang matang mengenai konsekuensinya, pelaku *bullying* sering kali mengikuti dorongan sesaat tanpa memikirkan dampaknya di kemudian hari seperti melakukan seks di usia dini. Hal ini menjadi peringatan serius bagi para pendidik dan orang tua untuk memberikan pendidikan moral dan seksual sejak dini agar anak tidak terjerumus ke dalam perilaku berisiko.

Bullying merupakan bentuk tindakan kriminal. Menurut Vanderbilt dan Augustyn (2010), tindakan ini mencerminkan pola pikir yang melarikan diri serta rentan terhadap kekerasan dan bentuk kriminalitas lainnya. Jika tidak ditangani dengan baik, pelaku *bullying* berpotensi menjadi pelaku kejahatan di masa depan. Tindakan yang dimulai dari kekerasan verbal atau fisik di lingkungan sekolah dapat berkembang menjadi tindak kriminal yang lebih berat. Dan pelaku penindasan juga berisiko melakukan kekerasan terhadap pasangan atau orang terdekatnya di masa mendatang. Pola pikir yang tidak baik telah menjadi bagian dari perilaku sehari-hari mereka bisa terbawa dalam hubungan pribadi. Kebiasaan tersebut menjadi bentuk normalisasi kekerasan yang sulit dihapus dari kehidupan pelaku. Oleh karena itu, intervensi sejak dini sangat diperlukan untuk memutus siklus kekerasan ini.

Terjadinya kasus kekerasan terhadap anak di Kabupaten Gowa sangat memprihatinkan karena generasi penerus bangsa menjadi hal prioritas untuk ditangani. Berdasarkan kasus tersebut, teori yang relevan dengan kasus ini adalah teori tindakan reaktif yang dikemukakan oleh Heineman. Teori tindakan agresif reaktif adalah tindakan yang dilakukan oleh sekelompok anak/orang secara mendadak sebagai reaksi atau perlakuan atau gangguan orang lain kepada anggota kelompoknya. Sebagai tindakan agresi reaktif, *bullying* merupakan tindakan yang dimulai dan dilakukan oleh sebuah kelompok.

Mobbing dalam bahasa Inggris yakni aksi kelompok yang berlangsung sesaat. Artinya, aksi kelompok ini terjadi secara tiba-tiba di mana siswa anggota kelompok mengganggu ketenangan kelompok lain, tetapi peristiwa ini tidak berlangsung lama dan akan seperti semula guna untuk menjaga keseimbangan kelompok. Dan kejadian ini berlangsung karena didasari oleh komunikasi.

Tanpa komunikasi, kebutuhan dasar manusia tidak akan terpenuhi. Manusia diciptakan untuk berinteraksi guna untuk bertahan hidup dan melakukan pertukaran informasi. Menurut Cangara (2010) "Komunikasi interpersonal merupakan proses komunikasi yang berlangsung antara dua orang atau lebih secara bertatap muka di mana pengirim dapat menyampaikan pesan secara langsung dan penerima pesan dapat menerima dan menanggapi secara langsung". "Komunikasi antarpribadi (komunikasi interpersonal) adalah komunikasi

antara orang-orang secara tatap muka, yang memungkinkan setiap pesertanya menangkap reaksi orang lain secara langsung, baik secara verbal maupun nonverbal” (Mulyana, 2005:73).

Menurut perspektif lain, komunikasi interpersonal fokus pada pengamatan interaksi dua orang yang berkomunikasi verbal maupun nonverbal. Artinya, komunikasi interpersonal terjadi antara individu di mana menghasilkan suatu hubungan. Komunikasi yang berkualitas terjadi karena adanya keterbukaan, empati, dukungan, pemikiran positif dan kesetaraan.

Tidak hanya komunikasi interpersonal yang dapat dilakukan dalam fenomena *bullying* tetapi, komunikasi persuasif juga diperlukan dalam hal ini. Menurut kamus ilmu komunikasi (Rakhmat, 2008: 14), “Komunikasi persuasif diartikan sebagai suatu proses untuk mempengaruhi pendapat, sikap dan tindakan orang dengan menggunakan manipulasi psikologis sehingga orang tersebut bertindak seperti atas kehendaknya sendiri”. Menurut Devito, “Usaha melakukan persuasi ini memusatkan perhatian pada upaya mengubah atau memperkuat sikap atau kepercayaan khalayak atau pada upaya mengajak mereka bertindak dengan cara tertentu”. “Persuasi juga dipahami sebagai upaya mengubah sikap melalui penggunaan pesan dan fokus ada karakteristik komunikator dan pendengar” (Devito, 2011: 499).

Berdasarkan komunikasi interpersonal cara paling tepat dalam pembentukan pribadi yang berkualitas adalah melalui pendidikan. Tetapi sangat disayangkan, tempat yang kita rasa aman dan nyaman kini menjadi tempat trauma. Kasus *bullying* yang semakin merajalela di dunia pendidikan, sehingga hal ini harus ditangani. Di kabupaten Gowa, semua pihak sekolah telah bekerja sama dengan lembaga Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak (DP3A) sehingga jika terjadi kekerasan terhadap anak dapat ditangani dengan cepat.

Penanganannya, komunikasi interpersonal merupakan komunikasi yang efektif untuk mendukung pemulihan korban *bullying* melalui penyembuhan trauma. Trauma *healing* merupakan sebuah program yang dirancang oleh Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak (DP3A) pada tahun 2019. Program ini pertama kali dibentuk karena terjadi peristiwa bencana alam di kabupaten Gowa di mana anak-anak membutuhkan perlindungan dan rasa aman terhadap lingkungan sekitar sehingga DP3A hadir untuk menghibur mereka. Di mana program ini berisikan edukasi dan bermain bersama anak-anak untuk menghilangkan rasa trauma mereka dan dapat tersenyum kembali.

Peneliti berharap melalui program trauma *healing* korban *bullying* dapat kembali tersenyum dan pulih secara emosional dari traumanya. Pendekatan ini penting terhadap korban guna memberikan pemahaman kepada masyarakat tentang pentingnya mendukung korban *bullying*, meningkatkan kesadaran tentang

dampak *bullying*, serta memastikan tersedianya akses bagi korban untuk mendapatkan layanan pemulihan.

Beberapa penelitian terdahulu yang telah dilakukan terkait dengan topik berikut:

1. Penelitian Ahmad Firdaus dan Nurma Yuwita (2023), berjudul “Strategi Komunikasi Persuasif Pencegahan *Bullying* Pada Siswa di SMK Pesantren Terpadu Mojokerto” bertujuan untuk menganalisis strategi komunikasi persuasif yang dilakukan oleh konselor di SMK Pesantren Terpadu Mojokerto dalam upaya mencegah *bullying*. Teknik yang digunakan adalah metode deskriptif kualitatif karena akan mendeskripsikan strategi komunikasi persuasif pencegahan *bullying* pada siswa SMK Pesantren Terpadu Mojokerto secara lengkap. Persamaan yang ditemukan adalah sama-sama menggunakan komunikasi persuasif dan menargetkan siswa-siswi di sekolah. Namun, terdapat perbedaan yaitu teknik pendekatan yang dilakukan penelitian sebelumnya di mana terdapat teknik tataan dan teknik *red-herring* sedangkan yang akan dilakukan peneliti saat ini adalah melalui pendekatan trauma *healing*.
2. Penelitian Ujang Khiyarusoleh dan Anwar Ardani (2019) berjudul “Strategi Guru Meningkatkan Kepedulian Peserta Didik Terhadap Korban *Bullying*” bertujuan untuk mengetahui bagaimana strategi guru dapat meningkatkan kepedulian siswa-siswi terhadap korban di sekolah terutama di SD Kecamatan Bumiayu Kabupaten Brebes. Penelitian ini memiliki perbedaan yakni variabel dependen yang digunakan berbeda dengan penelitian sebelumnya. Sedangkan persamaan yang didapat adalah jenis penelitian dan teknik pengumpulan data ini sama-sama dilakukan dengan cara pendekatan studi kasus dan menggunakan wawancara, observasi dan dokumentasi.
3. Penelitian Syafrianto Tambunan (2021) yang berjudul “Strategi Mengatasi Trauma Pada Korban *Bullying* Melalui Konseling Eksistensial” yang bertujuan untuk melakukan pendekatan terhadap korban melalui tiga tahap dan fokus pada penanganan trauma korban *bullying*. Sehingga didapatkan perbedaan pada penelitian sebelumnya yaitu pada metode penelitian telah menggunakan penelitian pustaka dan pendekatan kualitatif deskriptif. Serta persamaan pada penelitian sebelumnya adalah sama-sama fokus pada penanganan trauma korban *bullying* itu sendiri.
4. Penelitian Irawan, dkk, (2024) yang berjudul “Layanan Bimbingan Dan Konseling Untuk Meningkatkan Resiliensi Siswa Korban *Bullying*: Sebuah Kajian Sistematis” yang bertujuan menganalisis implementasi layanan bimbingan dan konseling terhadap korban *bullying* guna meningkatkan kemampuan resiliensi pada siswa secara efektif dan fokus pada psikologi siswa. Penelitian ini memiliki perbedaan dengan penelitian sebelumnya yakni menggunakan metode penelitian *literature review* di mana

menggunakan jurnal-jurnal pada *platform* yang telah disediakan. Sedangkan persamaan yang dimiliki adalah sama-sama memberikan kontribusi dalam strategi penanganan korban *bullying*.

5. Penelitian Nurul Syafika Dkk, (2023) berjudul “Bentuk Emosi *Bullying* Dan Korban *Bullying* Di Sekolah” bertujuan memperoleh informasi bagaimana bentuk emosi *bullying* pada siswa dan bentuk tingkah laku siswa ketika terjadi *bullying*. Persamaan penelitian ini dengan sebelumnya adalah sama-sama menggunakan metode studi kasus. Sedangkan perbedaannya adalah, penelitian sebelumnya fokus terhadap bentuk emosi dan perilaku pada siswa ketika mendapatkan tindakan *bullying*. Penelitian ini menganalisis kasus-kasus yang terjadi di sekolah guna mengetahui karakteristik siswa-siswi.

Berdasarkan data dari Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Gowa, isu *bullying* memanglah masih marak terjadi khususnya dikalangan anak-anak di mana usia tersebut adalah usia yang rentan terhadap lingkungannya. Dengan pergaulan yang tidak mendukung proses pertumbuhan mengakibatkan penerus bangsa tidak berkualitas, hal ini menjadi urgensi terutama tindakan *bullying* yang sering terjadi. Di mana sangat membutuhkan pendampingan terhadap korban, pelaku maupun saksi melalui komunikasi yang berkelanjutan seperti komunikasi interpersonal guna membangun rasa percaya diri terhadap korban. Dari penjelasan latar belakang, maka peneliti tertarik mengambil judul “Komunikasi Interpersonal Trauma *Healing* Antara Konselor dan Korban *Bullying* Pada Dinas Pemberdayaan Perempuan Dan Perlindungan Anak di Kabupaten Gowa.”

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka dapat dirumuskan beberapa masalah dalam penelitian ini, sebagai berikut:

1. Bagaimana komunikasi interpersonal trauma *healing* antara konselor dan korban *bullying* pada Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Gowa?
2. Bagaimana hambatan proses trauma *healing* korban *bullying* di Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Gowa?

1.3 Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1.3.1 Tujuan Penelitian

Dari masalah yang telah dijelaskan di atas, maka tujuan dari penelitian adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui komunikasi interpersonal trauma *healing* antara konselor dan korban *bullying* pada Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Gowa.

2. Untuk mengetahui hambatan proses trauma *healing* korban *bullying* di Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Gowa.

1.3.2 Kegunaan Penelitian

1. Kegunaan Teoretis

- a. Hasil penelitian ini menjadi sumbangsi dalam pengembangan ilmu komunikasi khususnya dalam bidang komunikasi interpersonal trauma *healing* pada penanganan kasus korban *bullying*.
- b. Sebagai referensi bagi yang akan melakukan penelitian selanjutnya dan tertarik mengkaji terkait komunikasi interpersonal trauma *healing* terhadap korban *bullying*.

2. Manfaat Praktis

Dengan hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi pembacanya, khususnya mahasiswa ilmu komunikasi Universitas Hasanuddin Makassar. Selain itu dapat menambah pengetahuan dan wawasan tentang pentingnya komunikasi dalam pendampingan korban *bullying*.

3. Manfaat Bagi Peneliti

- a. Sebagai pengembangan kompetensi akademis untuk menerapkan teori ilmu komunikasi secara praktis dan mengasah kemampuan berpikir kritis dalam memecahkan fenomena sosial secara ilmiah.
- b. Sebagai pengembangan keterampilan riset untuk meningkatkan keahlian dalam menjalankan metodologi penelitian kualitatif, mulai dari teknik wawancara mendalam hingga analisis data yang sistematis.

4. Manfaat Bagi Instansi

- a. Sebagai bahan evaluasi dan masukan untuk memberikan kontribusi pemikiran serta masukan mengenai efektivitas komunikasi interpersonal yang telah dilakukan konselor sebagai bahan evaluasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan pemulihan trauma.
- b. Sebagai referensi dokumentasi akademis untuk menjadi sumber referensi atau dokumentasi ilmiah bagi instansi dalam memahami pola komunikasi interpersonal dan dinamika keterbukaan diri korban *bullying* selama proses pendampingan.

1.4 Kerangka Konseptual

1.4.1 Komunikasi Interpersonal

Komunikasi interpersonal adalah proses pertukaran informasi, pikiran dan perasaan antara dua orang atau lebih guna untuk menangkap reaksi seseorang secara langsung baik verbal maupun nonverbal. Bahasa yang digunakan dalam proses komunikasi interpersonal dapat menggambarkan pola komunikasi, manajemen, kepribadian dan perbuatan.

Terdapat enam alasan utama individu melakukan komunikasi interpersonal, yaitu: kontrol, kelekatan, inklusi (keterlibatan), relaksasi, pelepasan diri dan kesenangan. Kontrol, keterlibatan dan kelekatan merupakan dorongan utama yang dapat memenuhi kebutuhan ego, hubungan sosial dan kebutuhan akan rasa aman. Relaksasi dan upaya pelepasan diri merupakan hal yang dapat mengurangi stres, sedangkan rasa senang berfungsi untuk membangkitkan motif atau dorongan.

Menurut Devito (2015) “Siswa yang memenuhi kriteria dalam komunikasi interpersonal memiliki keterbukaan, empati, sikap mendukung, sikap positif dan kesetaraan”. Komunikasi interpersonal adalah komunikasi yang memberikan umpan balik dengan cepat antara pengirim dan penerima dengan maksud menimbulkan dampak dan peluang untuk saling memahami. Namun, dalam proses komunikasi masih banyak siswa yang gagal berkomunikasi dengan orang lain. Kegagalan ini terjadi karena adanya perbedaan pendapat antara pengirim dan penerima pesan yang masing-masing mempertahankan argumennya sehingga dapat menimbulkan rasa benci, kesalahpahaman serta tidak nyaman dan pada akhirnya mereka memutuskan untuk tidak berkomunikasi lagi. Artinya, peristiwa ini membutuhkan pendekatan komunikasi yaitu melalui komunikasi interpersonal dalam pendampingan atau konseling terhadap siswa yang memiliki permasalahan di sekolah.

Abraham Maslow menyampaikan gagasan bahwa “Tujuan manusia berkomunikasi adalah untuk memenuhi berbagai kebutuhan”. Menurut Maslow, kebutuhan dasar harus dipenuhi terlebih dahulu sebelum fokus pada kebutuhan lain yang lebih abstrak seperti (a) Kebutuhan fisiologis; pada tingkat paling dasar manusia perlu bertahan hidup dan keterampilan berkomunikasi juga membantu memenuhinya. (b) Kebutuhan rasa aman; kebutuhan rasa aman harus dipenuhi dalam berkomunikasi sehingga terhindar dari kejahatan dan kebutuhan hidup dapat terpenuhi. (c) Kebutuhan untuk memiliki; sebagai manusia tentu membutuhkan orang lain untuk bisa bersosialisasi sehingga hal ini menimbulkan rasa untuk memiliki seperti berbicara, mendengar dan merespons. (d) Kebutuhan mendapatkan harga diri; adalah kekuatan yang melibatkan penghargaan terhadap nilai-nilai pribadi yang lain dan mampu menghormati nilai-nilai yang diyakini orang lain dengan berkomunikasi merupakan cara utama untuk menggambarkan siapa diri kita dan apa yang kita lakukan. (e) Aktualisasi diri; sebagai pengembangan diri yang

seutuhnya dengan menggunakan keunikan bakat, potensi dan kemampuan manusia dengan adanya proses komunikasi membantu perkembangan kepribadian untuk membantu pertanyaan menjawab, pemahaman dan pengembangan terhadap diri kita.

1.4.2 Konselor

Konselor adalah tenaga profesional yang memiliki keahlian dalam pelayanan konseling. Dalam KBBI, konselor berarti penasihat atau penyuluh yang memberikan layanan konseling. Konselor membantu klien atau korban melalui teknik-teknik konseling untuk memahami dan menyelesaikan masalahnya. Kualitas konselor mencakup kepribadian, pengetahuan, wawasan, keterampilan, dan nilai-nilai yang mendukung keberhasilan layanan bimbingan dan konseling (Salahudin, 2010). Konseling berasal dari kata *counsel* yang berarti nasihat, anjuran, atau pembicaraan (Hikmawati, 2012). Konseling merupakan hubungan timbal balik antara konselor dan konseli untuk membantu konseli memahami dirinya dan masalah yang dihadapi (Prayitno & Amti, 2013).

Konselor menciptakan lingkungan yang aman, rahasia, dan bebas dari penilaian agar konseli merasa nyaman untuk mengeksplorasi emosi atau pengalaman yang sulit. Keberadaan konselor sangat penting dalam menjembatani jarak antara kondisi emosional yang sedang terganggu menuju kesejahteraan hidup yang lebih stabil. Mereka bekerja di berbagai ranah, mulai dari lingkungan pendidikan untuk mendukung perkembangan siswa, hingga ranah klinis dan industri untuk membantu seseorang mengelola stres serta dinamika kehidupan yang kompleks. Melalui proses konseling, seseorang tidak hanya dibantu untuk menyelesaikan masalah saat ini, tetapi juga dibekali dengan keterampilan coping yang kuat untuk menghadapi tantangan di masa depan.

1.4.3 Aspek Efektivitas Komunikasi Interpersonal Menurut Joseph Devito

Menurut DeVito (2016) menyatakan bahwa keberhasilan sebuah hubungan komunikasi interpersonal bergantung pada lima unsur fundamental yang bersifat humanistik. Kelima unsur tersebut meliputi keterbukaan, empati, sikap mendukung, sikap positif, dan kesetaraan.

Keterbukaan dalam konteks komunikasi interpersonal merujuk pada kesediaan seseorang untuk berbagi informasi yang relevan dengan lawan bicaranya sekaligus memberikan respons yang tulus terhadap pesan yang diterimanya (DeVito, 2016). Unsur kedua adalah empati, yaitu kemampuan untuk merasakan apa yang dialami orang lain dan melihat suatu situasi dari perspektif mereka tanpa mengabaikan kepribadian sendiri. Sementara itu, sikap mendukung menjadi elemen penting untuk membangun suasana komunikasi yang bebas dari sikap defensif, sehingga setiap pihak merasa aman dan nyaman untuk menyampaikan pikiran tanpa khawatir mendapat penilaian negatif.

DeVito (2016) juga menegaskan bahwa sikap positif memiliki peran krusial dalam komunikasi, yang tercermin dari cara seseorang menyampaikan pesan dengan penuh penghargaan serta memelihara sikap positif dalam dirinya. Terakhir, unsur kesetaraan menegaskan bahwa komunikasi akan berjalan lebih optimal ketika kedua belah pihak merasa memiliki kedudukan yang setara dan saling menghormati masukan yang diberikan satu sama lain. Jika kelima unsur ini diterapkan secara terintegrasi dalam kehidupan sehari-hari ataupun proses konseling, maka terciptalah hubungan komunikasi yang harmonis dengan potensi konflik yang minimal.

1.4.4 Teori Penetrasi Sosial

Menurut Griffin (2016), "Penetrasi sosial adalah proses pengembangan keintiman yang lebih dalam dengan orang lain melalui satu sama lain keterbukaan dan merupakan bentuk lain dari keterbukaan terhadap yang lainnya." Sedangkan menurut Littlejohn (2017), "Teori penetrasi sosial adalah setiap orang memiliki suatu sistem yang sangat terorganisir mengenai informasi yang diketahui oleh diri mereka sendiri dan orang lain".

Teori ini merupakan pengungkapan diri seseorang berdasarkan penguatan positif yang ia dapatkan, semakin banyak dukungan yang mereka terima maka semakin banyak ungkapan pula yang mereka keluarkan tentang dirinya sendiri atau keintiman dirinya. Ibarat sebuah bawang memiliki banyak lapisan, semakin dikupas maka akan ditemukan lapisan lainnya. Artinya, kepribadian seseorang jika ditelusuri maka akan banyak ditemukan tentang kepribadiannya.

1.4.5 Teori Pertukaran Sosial

"Pertukaran sosial adalah kondisi saat seseorang menghitung nilai keseluruhan dari sebuah hubungan yang terjalin dengan pengurangan dari pengorbanan yang diberikan terhadap penghargaan yang diterima (Monge dan Contractor, 2003)". Teori ini mengungkapkan bahwa hubungan sosial dengan seseorang saling mempengaruhi. Teori pertukaran sosial merupakan suatu hubungan pertukaran yang terjalin dengan orang lain, maka ada perbedaan yang dihasilkan sebagai pelaku hubungan tersebut. Manfaat yang terkandung adalah sesuatu yang diperoleh berupa pengorbanan dan nilai keuntungan.

Menurut Altman dan Taylor (West & Turner, 2014), *self disclosure* meliputi beberapa tahap yaitu "Orientasi atau *orientation stage*, pertukaran penjajakan afektif atau *exploratory affective exchange*, serta pertukaran afektif atau *exploratory exchange stage*".

1.4.6 Karakteristik Komunikasi

a. Komunikator

Setiap manusia melakukan komunikasi untuk melanjutkan kehidupannya.

Semua peristiwa yang terjadi dalam komunikasi melibatkan antara sumber dan penerima. Sumber yang dimaksud adalah orang, kelompok, organisasi atau lembaga yang mengirimkan pesan kepada orang lain. Dalam kamus bahasa Inggris pengirim sering disebut sebagai *source*, *sender* atau *encoder*.

Beberapa ahli mengemukakan definisi komunikator, menurut Harold Lasswell (1948), "Komunikator adalah pihak yang menyampaikan atau mengirim pesan kepada penerima. Dalam istilah lain, komunikator juga disebut sebagai *source* (sumber), *sender* (pengirim), *encoder* (penyandi), atau *speaker* (pembicara)". Selain itu, disusul oleh Hardiyansyah tahun 2015, "Komunikator adalah orang atau pihak yang bertindak sebagai pengirim atau penyampai pesan dalam proses komunikasi. Komunikator bisa berupa seseorang atau sekelompok orang yang berinisiatif menjadi sumber pesan dalam sebuah proses komunikasi".

b. Pesan

Sebuah proses komunikasi ada sesuatu yang disampaikan antara penerima dan pengirim. Pesan ini disampaikan melalui berbagai media dan isinya berupa informasi, hiburan, ilmu pengetahuan, nasihat atau propaganda. Pesan ini sering disebut *message*, *content* atau *information* dalam kamus bahasa Inggris. "Pesan adalah gagasan, perasaan, atau pemikiran yang akan di-encode oleh pengirim atau di-decode oleh penerima. Pesan seharusnya memiliki inti pesan (tema) yang menjadi pengarah dalam usaha mengubah sikap dan tingkah laku komunikan (Liliweri, 2011)".

Menurut Effendy (1993), "Pesan adalah terjemahan dari bahasa asing *message* yaitu lambang bermakna (*meaningful symbols*) yang membawakan pikiran atau merasa komunikator. Pesan adalah komponen dalam proses komunikasi berupa paduan pikiran dan perasaan seseorang yang disampaikan menggunakan lambang, bahasa, atau simbol lainnya kepada orang lain".

c. Media

Pesan yang disampaikan tentu saja memiliki wadah atau alat yang digunakan agar tersampaikan dengan baik yang disebut media. Media merupakan alat yang dapat menghubungkan antara sumber dan pengirim yang sifatnya terbuka, di mana sering kali seseorang dapat melihat, membaca dan mendengarnya.

National Education Association (NEA) mengemukakan bahwa "Media sebagai benda yang dapat dimanipulasi, dilihat, didengar, dibaca atau dibicarakan beserta instrumen yang dipergunakan dengan baik dalam kegiatan belajar mengajar, dapat mempengaruhi efektifitas program pembelajaran. Dari definisi tersebut memberi gambaran bahwa media dipandang sebagai sarana komunikasi dalam bentuk cetak maupun pandang-dengar, termasuk teknologi perangkat keras".

d. Komunikan

Sebuah proses komunikasi, komunikan atau penerima menjadi akibat karena adanya komunikator. Hal ini menjadi elemen penting dalam sebuah komunikasi karena komunikan adalah sasaran dari komunikasi tersebut. Jika proses komunikasi buruk sampai pada komunikan berarti ada kesalahan yang terjadi pada proses sebelumnya. Menurut Hafied Cangara, (2021) "Komunikan atau penerima adalah pihak yang menjadi sasaran pesan yang dikirim oleh sumber. Penerima bisa terdiri dari satu orang atau lebih, kelompok, partai atau negara".

Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) mendefinisikan "Komunikan sebagai penerima pesan dalam komunikasi, yang secara sederhana dapat diartikan sebagai pendengar atau penerima pesan". Menurut Effendy "Komunikan adalah pihak yang menjadi sasaran dari suatu pesan yang dikirimkan oleh komunikator. Komunikan adalah pihak yang bertugas menanggapi apa yang disampaikan oleh komunikator. Selain itu, komunikator juga mampu untuk memberikan respons serta menjawab pertanyaan dan masukan yang disampaikan melalui komunikasi, baik disampaikan secara langsung atau tidak".

e. Umpan Balik

Umpan balik merupakan pengaruh yang berasal antara pengirim dan penerima. Menurut Purba dkk (2020), "Umpan balik adalah informasi yang diterima sebagai tanggapan terhadap pesan yang telah disampaikan sebelumnya dalam komunikasi. Umpan balik ini bisa berupa tanggapan verbal maupun nonverbal, yang menunjukkan penerimaan, penolakan, atau netralitas terhadap pesan tersebut."

Menurut Silverius (1991), "Umpan balik (*feedback*) adalah memberikan informasi yang diperoleh dari tes atau alat ukur lainnya kepada peserta didik untuk memperbaiki pencapaian hasil belajar. Umpan balik ini dapat berupa teknik pengembalian hasil pekerjaan atau tes yang diharapkan dapat memotivasi peserta didik untuk meningkatkan prestasi belajarnya".

f. Efek

Menurut kamus besar bahasa Indonesia (KBBI) "Efek adalah pengaruh atau akibat yang timbul, seperti kesan yang muncul pada pikiran peonontin, pendengar, atau pembaca setelah menerima suatu pesan". Efek merupakan perubahan yang terjadi pada pihak komunikan setelah menerima pesan seperti pengetahuan, perasaan, dan perilaku. "Efek adalah perubahan yang terjadi dalam ranah pengetahuan, sikap, dan perilaku nyata pada audiens akibat keterpaan media pesan. Berlo (1960) mengemukakan bahwa efek adalah perubahan perilaku biasanya didahului oleh perubahan sikap, dan didahului oleh perubahan pengetahuan. Efek ini dapat diukur melalui tanggapan atau umpan balik dari khalayak.

1.4.7 Jenis-Jenis Trauma Healing

Trauma merupakan keadaan seseorang yang mengalami cedera jasmani

atau tekanan jiwa yang di mana orang tersebut merasa tingkah laku mereka tidak berjalan dengan semestinya. Sedangkan *healing* adalah penyembuhan. Dapat disimpulkan bahwa trauma *healing* adalah proses seseorang untuk melakukan penyembuhan dari trauma tersebut, dengan melakukan aktivitas yang dapat mengembalikan jiwa mereka yang hilang. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) menyatakan bahwa “Trauma *healing* merupakan metode penyembuhan pada gangguan psikologis yang dialami seseorang karena lemahnya ketahanan fungsi-fungsi mental. Individu yang mengalami trauma pasca bencana membutuhkan penanganan agar korban tidak terpuruk lebih mendalam akibat kerugian material atau mental”.

Trauma *healing* adalah proses pemulihan kondisi psikologis seseorang dari pengalaman traumatis. Ada berbagai jenis dan metode trauma *healing* yang dapat membantu seseorang mengatasi masalah terkait trauma. Berikut jenis-jenis trauma *Healing* di bawah ini:

1. *Trauma-Focused Cognitive Behavioral Therapy (TF-CBT)*
Terapi ini bertujuan untuk membantu mengatasi pola perilaku yang tidak sehat dan mengatasi keyakinan yang tidak akurat terhadap anak-anak dan remaja. Terapi ini melibatkan konselor dan orang tua yang mana memerlukan 8-25 sesi.
2. *Cognitive Processing Therapy (CPT)*
Merupakan terapi yang melatih kefokuskan terhadap cara berpikir seseorang pada kejadian trauma yang pernah mereka alami. Terapi ini bertujuan untuk bagaimana orang tersebut dapat menangani masalahnya, memperbaiki pikirannya, serta dapat mengontrol dirinya, pada orang lain dan lingkungannya.
3. *Prolonged Exposure (PE)*
Merupakan proses penyembuhan di mana orang tersebut memaparkan ketakutannya sampai mereka dapat menemukan dirinya dan merasa tidak takut lagi. Hal ini bertujuan agar korban dapat mengolah ketakutan yang ada dalam pikirannya menjadi lebih baik atau terstruktur.
4. *Eye Movement Desensitization and Reprocessing (EMDR)*
Merupakan terapi yang melibatkan mental korban untuk fokus terhadap pengalaman traumanya dengan mencari cahaya atau gerakan terapis melalui visual agar korban dapat merasakan hal yang positif ketika mengingat peristiwa yang traumatis.
5. Terapi perilaku (*Eksposur*)
Merupakan proses penyembuhan di mana korban tersebut diarahkan untuk mengingat dan menghadapi ketakutannya secara bertahap agar korban dapat mengubah struktur ketakutan dalam pikirannya.
6. *Cognitive Behavioral Therapy (CBT)*
Merupakan proses di mana korban diarahkan untuk mengubah pola pikir

atau perilakunya yang salah agar korban dapat mengambil keputusan secara bertahap dengan bijak.

7. *Stress Inoculation Training (SIT)*

Merupakan proses penyembuhan dengan melakukan beberapa cara yakni belajar teknik pernapasan, pijat, yoga dan sebagainya agar korban merasa lebih rileks dan mengurangi stres.

1.4.8 *Bullying*

Bullying didefinisikan sebagai perilaku agresif atau kerusakan yang disengaja dilakukan oleh satu orang atau kelompok, dilakukan dengan cara berulang-ulang dan melibatkan kekuatan dan kekuasaan. Olweus dan Ronald menunjukkan kesimpulan bahwa "*Bullying* merupakan perilaku menyakiti dengan cara fisik, verbal dan psikologi atau bentuk kekerasan lainnya harus terjadi sedikit sekali dalam seminggu atau lebih selama periode waktu satu bulan".

Bapak penelitian *bullying*, Olweus menyatakan bahwa "*Bullying* adalah perilaku agresif yang: (a) Tindakan dimaksudkan untuk menyebabkan kerusakan atau tekanan pada seseorang atau sekelompok individu, (b) Tindakan kekerasan yang terjadi berulang-ulang dari waktu ke waktu, dan (c) Tindakan yang terjadi pada hubungan di mana ada ketidaksejajaran kekuasaan dan kekuatan".

Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), "*Bullying* adalah padanan kata untuk perundungan berasal dari kata *rundung* dan berarti mengganggu, mengusik terus menerus, menyusahkan". Menurut Adiyono et al., (2022) "*Bullying* berarti proses, cara, perilaku seseorang yang menggunakan kekuatan untuk menyakiti atau mengintimidasi orang yang lebih lemah".

1.4.9 *Faktor Penyebab Terjadinya Bullying*

Menurut Olweus (1993), "Pelaku *bullying* cenderung memiliki tingkat empati yang rendah terhadap perasaan orang lain". Mereka sulit memahami dampak emosional dari tindakan mereka terhadap korban. Pelaku *bullying* seringkali memiliki perasaan rendah diri atau tidak aman, yang kemudian mereka mengimbangi dengan mendominasi orang lain".

Olweus telah mengkategorikan beberapa faktor penyebab terjadinya *bullying* seperti faktor individu, faktor keluarga, faktor sosial budaya, faktor pengaruh kelompok dan faktor sekolah.

Faktor individu atau faktor pribadi mencakup kekuatan fisik serta reaksi agresif yang dimiliki oleh pelaku serta korbannya. Olweus mencatat bahwa "Pelaku *bullying* cenderung memiliki fisik yang kuat, sedangkan korban umumnya lebih rentan secara fisik. Tidak semua anak laki-laki yang memiliki kekuatan fisik adalah pelaku *bullying*, hanya mereka yang menunjukkan kecenderungan agresif yang memiliki kemungkinan besar untuk bertindak sebagai pelaku. Menurut Kristi dan Fardana (2012), "Individu yang memiliki rasa percaya diri dapat mengekspresikan

keaktivitas mereka dengan lebih baik dalam berbagai aspek kehidupan". Hal ini menunjukkan bahwa perkembangan teknologi digital menghadirkan tantangan yang signifikan, karena memberikan akses yang lebih mudah bagi individu untuk memperoleh informasi dan menerima hasil dari hal tersebut.

Menurut perspektif lain menyatakan bahwa peneliti telah melakukan kajian terhadap aspek-aspek keluarga, termasuk faktor-faktor seperti pola asuh yang permisif, kurangnya keterlibatan dan kasih sayang, disiplin yang ketat, serta pengalaman kekerasan, yang semuanya tampak sebagai faktor keluarga yang berhubungan dengan pelaku intimidasi. Orang tua berkontribusi terhadap perkembangan emosi anak, yang dapat mempengaruhi pola perilaku mereka dalam kehidupan sehari-hari.

Peningkatan kekerasan di kalangan remaja disebabkan oleh tayangan kekerasan di media. Sehingga seseorang merasakan dorongan untuk diakui demi memenuhi kebutuhan psikososial dalam konteks media massa. Mereka berpendapat bahwa dampak media berfungsi secara halus dan menjadi bagian dari kehidupan sehari-hari seiring berjalannya waktu, termasuk dalam hal kekerasan. Media selalu menggambarkan kekerasan sebagai alternatif yang dapat diterima untuk menyelesaikan konflik. Anak-anak mungkin secara tidak sadar meniru perilaku negatif yang ditampilkan. Kemampuan berbicara seseorang berkembang ketika mereka dapat memanfaatkan media yang ada secara optimal.

Faktor teman sebaya juga merupakan salah satu faktor terjadinya *bullying*. Masa muda adalah masa di mana individu mencari siapa mereka dan membentuk kelompok referensi sendiri. Penelitian tentang anak-anak yang hidup di jalan menunjukkan bahwa teman sebaya memiliki dampak yang signifikan terhadap perilaku seseorang. Tekanan dari kelompok, norma yang ada dalam kelompok, dan identitas kelompok berperan penting dalam mempengaruhi tindakan antar teman. Pengaruh kelompok terhadap individu tidak berjalan dalam satu arah saja. Hal ini telah menunjukkan bahwa individu cenderung bergabung dengan kelompok yang sesuai dengan diri mereka, yang memiliki nilai dan pandangan yang sama. Oleh karena itu, faktor kelompok tidak dapat diabaikan ketika mempertimbangkan peran individu. Persepsi lainnya mengungkapkan bahwa remaja yang mampu membangun hubungan yang baik dengan teman sebayanya cenderung lebih efektif dalam bekerja sama dalam menyelesaikan tugas sekolah, dan sebaliknya.

Sikap positif antara siswa dan guru dapat mendorong perilaku yang baik, yang pada gilirannya dapat mengurangi tindakan yang merugikan. Penelitian mengenai perundungan pada awalnya lebih banyak dilakukan di sekolah umum atau *nonboarding*. Namun, ada penelitian sebelumnya yang menyatakan bahwa perundungan tidak hanya terjadi di sekolah umum, tetapi juga di sekolah asrama. Tidak hanya itu, faktor lingkungan akademis dapat mempengaruhi kontrak psikologis individu dalam menjalankannya aktivitasnya. Sebuah penelitian

percontohan di sekolah asrama di Jerman, yang dilakukan oleh Pfeiffer dan Pinquat (2014), menemukan bahwa “Siswa di sekolah asrama lebih sering berperan sebagai pelaku dan korban perundungan dibandingkan siswa di sekolah umum”.

1.4.10 Hambatan Internal dan Eksternal Komunikasi Interpersonal

A. Internal

Hambatan internal merupakan hambatan yang terjadi pada pelaku, korban dan pihak yang menangani kasus *bullying* tersebut, seperti guru dan penegak hukum atau lembaga yang memiliki wewenang untuk menanganinya. (a) Pelaku dan korban; pelaku *bullying* seringkali memiliki perasaan takut akan melapor kepada pihak berwajib, hal ini terjadi karena dampak negatif yang terjadi pada perbuatannya. Sedangkan korban merasa tidak percaya diri untuk melaporkan tindakan yang ia dapatkan, hal ini terjadi karena adanya tekanan dari pelaku atau lingkungan yang tidak mendukungnya. (b) Guru dan sekolah; hambatan internal yang sering terjadi adalah karena guru dan sekolah memiliki kesulitan untuk menanganinya dikarenakan siswa-siswi disekolah cenderung memiliki perilaku yang suka melawan dan mengulangi kesalahannya secara berulang. (c) Aparat penegak hukum; seringkali penegak hukum tidak memenuhi wewenangnya dengan baik dan juga adanya keterbatasan sarana dan prasarana sehingga kasus *bullying* memiliki hambatan dalam proses penanganannya.

Hambatan komunikasi internal dalam proses trauma *healing* pada umumnya bersumber dari kondisi psikis dan emosional emosional yang mengalami tekanan akibat peristiwa traumatik. Salah satu hambatan yang paling dominan adalah munculnya mekanisme pertahanan diri (*defense mechanism*), di mana individu secara tidak sadar menekan memori atau perasaan tertentu untuk menghindari rasa sakit yang muncul saat proses bercerita (*self-disclosure*). Hal ini sering kali diperburuk oleh adanya *alexithymia*, yaitu ketidakmampuan penyintas untuk mengidentifikasi dan mengartikulasikan emosi mereka ke dalam bahasa verbal yang jelas, sehingga pesan yang disampaikan kepada konselor menjadi tidak utuh atau sulit dipahami. Selain itu, rendahnya rasa percaya diri dan ketakutan akan penghakiman (*fear of judgment*) menghambat aspek keterbukaan (*openness*), yang merupakan fondasi utama dalam menciptakan dialog pemulihan yang efektif.

Hambatan internal merupakan kendala yang berasal dari kondisi psikis maupun fisik individu yang terlibat dalam proses komunikasi. Berbeda dengan tantangan eksternal yang bersifat teknis atau lingkungan, tantangan internal jauh lebih kompleks karena berkaitan dengan persepsi, emosi, dan latar belakang unik setiap manusia. Berikut tiga hambatan internal secara umum:

1. Hambatan Psikologis (*Psychological Barriers*) merupakan faktor paling dominan yang sering menyebabkan distorsi pesan. Seseorang cenderung memproses informasi berdasarkan filter mental mereka sendiri. Contoh pertama adalah persepsi selektif (*selective perception*) di mana individu

cenderung hanya menyerap informasi yang sesuai dengan keyakinan atau kebutuhan mereka dan mengabaikan informasi yang bertentangan. Dalam skripsi ini sering dikaitkan dengan teori disonansi kognitif. Yang kedua adalah efek halo (*halo effect*) yang merupakan penilaian terhadap pesan dipengaruhi oleh kesan pertama terhadap komunikator. Jika penerima sudah memiliki kekaguman terhadap pengirim, pesan akan diterima dengan baik tanpa filter kritis, dan sebaliknya. Dan terakhir adalah kondisi emosional. Keadaan emosi yang ekstrem seperti kemarahan, kecemasan, atau depresi dapat menutup kemampuan kognitif seseorang untuk mengolah pesan secara logis. Emosi bertindak sebagai *noise* atau gangguan mental yang mengaburkan makna asli pesan.

2. Hambatan Sosio Antropologi yang di mana hambatan ini muncul dari perbedaan latar belakang sosial yang membentuk cara berpikir seseorang. Seperti kerangka referensi (*frame of referral*). Setiap orang memiliki akumulasi pengalaman, pendidikan, dan budaya yang berbeda. Perbedaan ini menyebabkan sebuah simbol atau kata dapat dimaknai secara berbeda. Dan prasangka (*prejudice*). Sikap curiga atau apriori terhadap kelompok tertentu dapat menghambat keterbukaan dalam komunikasi. Hal ini sering menjadi hambatan utama dalam komunikasi antarbudaya.
3. Hambatan Fisiologis (*Physiological Barriers*) merupakan Kondisi biologis manusia secara langsung mempengaruhi kemampuan mengirim dan menerima pesan secara akurat. Seperti gangguan organ tubuh di mana adanya kelemahan pada indra pendengaran (tuli) atau penglihatan dapat menjadi penghambat fisik yang bersifat internal. Dan timbulnya kelelahan serta kondisi kesehatan. Tubuh yang sedang sakit atau mengalami kelelahan kronis akan menurunkan tingkat konsentrasi. Hal ini menyebabkan rendahnya daya tangkap (*decoding*) terhadap pesan yang disampaikan oleh lawan bicara.

B. Eksternal

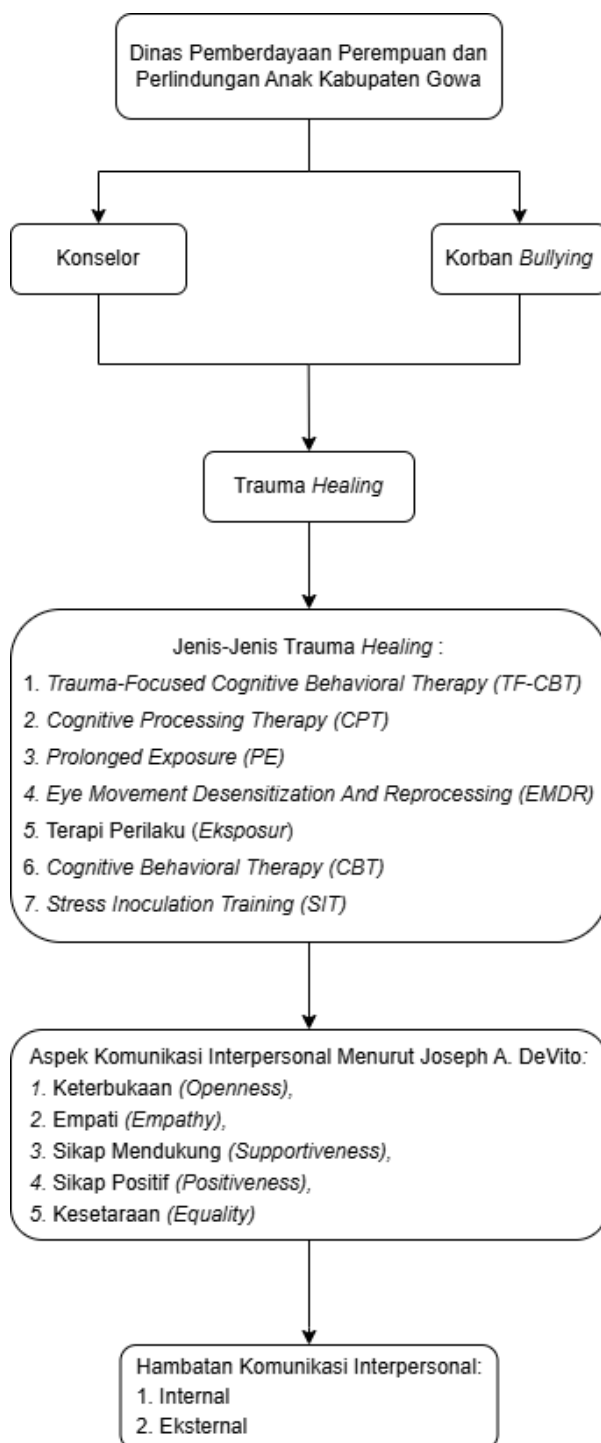
Hambatan eksternal merupakan hambatan yang terjadi pada lingkungan keluarga, sekolah, masyarakat dan teman sebaya. (a) Keluarga merupakan rumah pertama mendapatkan pendidikan tetapi masih banyak keluarga yang kurang memperhatikan hal tersebut sehingga anak yang menjadi korban. Hambatan ini terjadi karena di dalam keluarga terdapat peristiwa yang menghambat proses tumbuh kembang seorang anak seperti keluarga tidak harmonis, pola asuh otoriter, orang tua sering bertengkar, anak mendapatkan hukuman yang berlebihan. Hal ini sangat mempengaruhi perilaku anak dalam menghadapinya masalahnya terutama tindakan *bullying* yang ia dapatkan. (b) Sekolah; seringkali lingkungan sekolah masih kurang pengawasan terhadap siswa-siswi yang mendapatkan tindakan *bullying*. Dengan memiliki budaya dan sistem pendidikan yang buruk, siswa-siswi

tidak mendapatkan dukungan untuk melapor. Hal ini mengakibatkan banyaknya kasus *bullying* di sekolah. (c) Masyarakat; masih banyak masyarakat yang acuh terhadap lingkungannya meskipun hal itu harus ditangani. Dengan memiliki perasaan enggan untuk membantu, ini menjadi hambatan dalam proses penanganan kasus *bullying*. (d) Teman sebaya; lingkungan sekitar merupakan lingkungan yang sangat berpengaruh pada proses tumbuh kembang kita. Oleh karenanya, masih banyak teman sebaya yang tidak memiliki perasaan dan pemikiran untuk mendukung korban jika mendapatkan tindakan *bullying*.

Herman (1992) dalam bukunya *Trauma and Recovery* menyebutkan bahwa “Korban trauma sering kali mengalami ketakutan atau ketidakpercayaan terhadap orang lain, termasuk kepada pendamping. Ini dapat menghambat proses pembentukan hubungan terapeutik yang diperlukan untuk penyembuhan trauma”. Menurut Briere dan Scott (2006), “Dukungan sosial sangat penting dalam proses pemulihan trauma. Kurangnya dukungan dari keluarga, teman, atau komunitas dapat memperpanjang proses penyembuhan trauma”.

Hambatan eksternal merujuk pada faktor-faktor di luar kendali pribadi yang muncul dari lingkungan fisik maupun tatanan sosial masyarakat yang dapat mendistorsi proses pertukaran pesan. Dalam kehidupan sehari-hari, stigma masyarakat dan budaya menyalahkan korban menjadi hambatan sosiorelasional yang sangat berat. Tekanan dari norma sosial yang menuntut korban untuk tetap diam atau tabu dalam pembicaraan kekerasan/trauma menciptakan hambatan lingkungan yang masif, sehingga proses komunikasi tidak dapat mencapai tahap penetrasi sosial yang dalam. Selain itu, terdapat hambatan yang muncul apabila terdapat ketimpangan bahasa atau istilah antara konselor dan korban. Penggunaan jargon medis atau terminologi psikologi yang terlalu teknis oleh konselor dapat menciptakan kesan superioritas, yang secara langsung mencederai prinsip kesetaraan (*equality*) dalam komunikasi antarpribadi. Tidak hanya itu, hambatan situasional seperti ruang konseling yang kurang privasi, bising, atau tidak nyaman juga sangat berpengaruh; lingkungan yang tidak kondusif ini mencegah penyintas untuk merasa aman (*sense of safety*), padahal rasa aman adalah prasyarat utama agar komunikasi yang menyembuhkan dapat berlangsung secara optimal.

Berdasarkan penjelasan kerangka konseptual di atas, maka dapat digambarkan skema penelitian sebagai berikut:

Gambar 1. 1 *Kerangka Konseptual*

1.5 Batasan Konseptual

Adapun batasan konseptual dari persepsi terhadap konsep-konsep yang digunakan data penelitian ini sebagai berikut:

1. Dinas pemberdayaan perempuan dan perlindungan anak kabupaten Gowa adalah salah satu unit kerja yang merupakan perangkat dari Pemerintah Daerah Kabupaten Gowa yang menyelenggarakan dan melaksanakan tugas-tugas di bidang Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Daerah di Kabupaten Gowa berdasarkan ketentuan dan peraturan yang berlaku.
2. Konselor merupakan tenaga profesional yang memberikan bimbingan, dukungan, serta layanan konseling untuk membantu korban *bullying* mengatasi trauma yang dihadapi.
3. Korban adalah individu yang secara berulang kali mendapatkan tindakan negatif yang dilakukan oleh satu atau lebih teman sebaya atau orang lain yang memiliki kekuatan (*power*) lebih besar.
4. Komunikasi interpersonal atau antarpribadi adalah sebuah proses pertukaran informasi, gagasan, opini, dan perasaan guna untuk membangun hubungan empati, kepercayaan, dan dukungan emosional kepada korban *bullying*.
5. *Bullying* adalah tindakan agresif yang berulang, disengaja, dan dimaksudkan untuk menyakiti, memerintah, atau mendominasi orang lain secara emosional, fisik, atau mental sehingga mengakibatkan adanya korban.
6. Trauma *healing* adalah suatu proses pemberian bantuan berupa penyembuhan, konseling, edukasi, permainan ataupun semacamnya untuk mengatasi gangguan psikologis seperti kecemasan, panik, dan gangguan lainnya karena lemahnya ketahanan fungsi-fungsi mental yang dimiliki korban.
7. Keterbukaan adalah kondisi di mana korban merasa aman untuk menceritakan peristiwa yang telah terjadi tanpa adanya rasa takut akan dihakimi oleh konselor.
8. Empati adalah kemampuan seseorang untuk merasakan apa yang dirasakan oleh orang lain tanpa kehilangan identitas dirinya, serta kesediaan untuk memasuki dunia pengalaman orang lain guna memahami makna mendalam di balik pesan yang disampaikan.
9. Sikap mendukung adalah kapasitas konselor untuk menciptakan iklim komunikasi yang aman guna menurunkan tingkat kecemasan korban, sehingga korban merasa aman berada dalam lingkungan yang mendukung dan bebas dari penghakiman.
10. Sikap positif adalah kemampuan konselor untuk memberikan apresiasi dan konfirmasi terhadap keberadaan korban, guna membangun kembali

kepercayaan diri serta menciptakan suasana konseling yang penuh harapan dan bebas dari hal negatif.

11. Kesetaraan adalah sikap profesional konselor dalam memposisikan korban sebagai mitra yang setara dalam proses konseling, guna mengurangi perasaan tidak berdaya dan membangun kembali otonomi diri korban pasca-perundungan.
12. Hambatan internal adalah segala bentuk kendala atau hambatan yang berasal dari dalam keluarga, lembaga atau individu dalam proses menangani korban, sehingga menghambat proses penanganan atau perlindungan terhadap korban.
13. Hambatan eksternal adalah segala bentuk kendala atau hambatan yang berasal dari lingkungan sekolah atau masyarakat dalam proses menangani korban, sehingga menghambat proses penanganan atau perlindungan terhadap korban.

1.6 Metode Penelitian

1.6.1 Waktu Dan Tempat Penelitian

Kantor Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak (DP3A) Kabupaten Gowa merupakan lokasi penelitian yang relevansi, substansial serta urgensi dengan fokus penelitian peneliti. Sebagai instansi teknis yang bertanggung jawab langsung terhadap perlindungan hak anak, pemberdayaan perempuan dan anak, DP3A Kabupaten Gowa memiliki otoritas serta basis data yang akurat mengenai dinamika penanganan kasus perundungan atau *bullying* di wilayah tersebut. Juga instansi ini telah mendapatkan penghargaan sebagai Kabupaten Layak Anak. Hal ini memungkinkan peneliti untuk memperoleh data primer yang valid melalui interaksi langsung dengan para konselor yang memiliki kompetensi dalam menjalankan fungsi pendampingan. Instansi ini menunjukkan keterbukaan terhadap pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya dalam mengkaji kualitas komunikasi interpersonal sebagai instrumen pemulihan psikis korban. Sehingga hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi peningkatan standar prosedur operasional perlindungan anak di Kabupaten Gowa. Dan penelitian tersebut dilakukan kurang lebih selama tiga bulan yakni pada bulan November 2025-Januari 2026. Instansi ini berlokasi di Jl. Beringin Tombolo, Kec. Somba Opu, Kabupaten Gowa, Sulawesi Selatan .

1.6.2 Tipe Penelitian

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif dan pendekatan studi kasus yang tujuannya adalah untuk memahami secara mendalam suatu kasus *bullying* dan penggunaan komunikasi interpersonal trauma *healing* pada korban *bullying* dalam pendampingan oleh Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak serta hambatan-hambatan yang terjadi selama proses

pendampingan pada korban melalui trauma *healing*. Pendekatan kualitatif dipilih karena memungkinkan peneliti untuk menyelidiki secara mendalam pengalaman, perspektif, dan proses komunikasi yang digunakan pada korban *bullying* sedangkan pendekatan studi kasus fokus pada pengumpulan data melalui wawancara mendalam dan observasi non partisipan untuk memberikan gambaran umum seberapa efektif komunikasi interpersonal melalui trauma *healing* terhadap korban.

1.6.3 Purposive Sampling

Purposive sampling adalah teknik pengambilan sampel non-probabilitas di mana peneliti memilih anggota populasi untuk berpartisipasi dalam penelitian berdasarkan pertimbangan peneliti dan tujuan penelitian secara spesifik. Dalam hal ini, peneliti memilih korban berdasarkan tipe pengalaman yang ingin digali. Tujuannya adalah untuk memahami dampak psikologis, pola perilaku, atau mekanisme koping (*coping mechanism*). Kriteria tersebut sebagai berikut:

- 1) Individu yang pernah mengalami perundungan (fisik, verbal, atau cyber) secara terus-menerus dalam waktu 3 bulan.
- 2) Korban yang menunjukkan dampak spesifik seperti penurunan prestasi atau akademik dan mengalami kecemasan berlebihan.
- 3) Rentang usia remaja mulai 12-17 tahun untuk melihat fase perkembangan spesifik.

Selain itu, peneliti juga memilih pendamping korban berdasarkan pengalaman terhadap mendampingi korban sebagai berikut:

- 1) Memiliki pengalaman mendampingi korban *bullying* minimal selama 6 bulan.
- 2) Memiliki latar belakang pendidikan atau pelatihan khusus dalam penanganan trauma.
- 3) Terlibat aktif dalam proses mediasi antara korban dan pelaku.

Sehingga dalam penelitian ini pengambilan sampel dipilih berdasarkan kriteria tertentu yang dikaitkan dengan tujuan penelitian sebagai berikut:

Tabel 1.1 Kriteria Purposive Sampling

No.	Kategori Partisipan	Kriteria Pemilihan	Jumlah Partisipan	Keterangan
1.	Korban <i>Bullying</i>	Usia 12-17 Tahun	5 Orang	Fokus pada pengalaman <i>bullying</i>
2.	Pendamping Korban	- Konselor - DP3A Kabupaten Gowa	3 orang	Fokus pada perspektif dalam menangani korban

--	--	--	--	--

1.6.4 Teknik Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan dua metode utama yaitu wawancara mendalam dan observasi non partisipan. Teknik pengumpulan data yang digunakan oleh peneliti dalam memperoleh data primer dan data sekunder adalah sebagai berikut:

A. Wawancara Mendalam

Wawancara mendalam merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara melakukan percakapan antara peneliti dan informan untuk memperoleh informasi yang detail dan mendalam mengenai topik penelitian. Dalam penelitian ini, wawancara mendalam dilakukan terhadap korban *bullying*, untuk menggali pemahaman, pengalaman dan persepsi mereka terkait komunikasi seperti apa yang terjadi saat proses *bullying* dan setelah ditangani oleh pihak yang berwenang. Tidak hanya itu, untuk mendukung penelitian ini, peneliti juga melakukan wawancara kepada pihak konseling atau pihak yang menangani korban *bullying*. Pertanyaan dalam wawancara disusun sedemikian rupa untuk membuka ruang bagi informan dalam mengungkapkan pandangan dan pengalaman mereka secara bebas dan mendalam, sehingga peneliti dapat memperoleh wawasan yang kaya dan komprehensif tentang strategi komunikasi dalam penanganan terhadap korban *bullying*. Proses wawancara ini juga memungkinkan peneliti untuk mengklarifikasi dan mengeksplorasi lebih lanjut isu-isu penting yang muncul selama diskusi.

B. Observasi Non-partisipan

Observasi non-partisipan merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan peneliti dengan cara mengamati subjek secara tidak langsung tanpa terlibat dalam aktivitas yang sedang berlangsung. Pemilihan metode ini didasarkan pada pertimbangan atas sensitivitas psikologis korban perundungan serta untuk menjaga kenyamanan ruang konseling. Dalam proses pelaksanaan, peneliti hadir di lokasi penelitian sebagai pengamat pasif yang tetap menjaga jarak fisik maupun psikologis guna menjamin privasi korban. Peneliti memfokuskan pengamatan pada perilaku, pola komunikasi verbal dan non-verbal, serta dinamika lingkungan selama proses pemulihan trauma (*trauma healing*). Pendekatan ini bertujuan untuk menjaga objektivitas data dan memastikan proses pemulihan berjalan secara alami tanpa adanya gangguan atau intervensi dari kehadiran peneliti.

1.6.5 Teknik Analisis Data

Dalam penelitian ini, teknik analisis data dilakukan dengan cara mengumpulkan data, menyusun, menganalisis dan mengambil kesimpulan. Teknik ini berpatokan pada konsep pendekatan Milles & Huberman, di mana data

diklasifikasikan sebagai berikut:

1. Reduksi data

Reduksi data adalah proses penyederhanaan, pemilahan, dan pemfokusan data asli yang diperoleh dari wawancara dan observasi non partisipan. Setelah data dikumpulkan, peneliti membaca dan menelaah data secara mendalam, lalu mengidentifikasi tema-tema utama yang muncul. Proses ini melibatkan pemilihan data yang relevan dengan fokus penelitian, yaitu strategi komunikasi terhadap korban *bullying* melalui penyembuhan trauma dan tantangan yang terjadi selama proses penanganan terhadap korban. Reduksi data bertujuan untuk menyaring dan mengorganisir data sehingga lebih mudah dikelola dan dianalisis secara mendalam.

2. Penyajian Data

Tahap selanjutnya adalah penyajian data dalam bentuk yang lebih terstruktur dan mudah dipahami. Data disajikan dalam bentuk narasi deskriptif yang menggambarkan temuan utama terkait strategi komunikasi yang digunakan terhadap korban *bullying* dalam proses penanganan di Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Gowa dan hambatanannya selama proses tersebut. Penyajian data ini memungkinkan peneliti untuk melihat hubungan antara berbagai kategori dari tema yang telah diidentifikasi, serta mempermudah dalam menarik kesimpulan. Selain itu, mengomunikasikan hasil penelitian kepada pembaca dengan cara yang jelas dan sistematis.

3. Penarikan Kesimpulan Dan Verifikasi

Dan tahap terakhir adalah menarik kesimpulan dan verifikasi. Pada tahap ini, peneliti merumuskan kesimpulan berdasarkan temuan yang telah disajikan. Kesimpulan ini mencakup interpretasi dan pemaknaan dari data yang telah dianalisis, serta menjawab pertanyaan yang telah disiapkan oleh peneliti. Peneliti juga melakukan verifikasi atau pengecekan ulang terhadap data dan kesimpulan yang telah dibuat untuk memastikan keabsahan dan konsistensi temuan. Verifikasi dapat dilakukan melalui triangulasi data, diskusi dengan rekan sejawat, atau meminta masukan dari informan yang berpartisipasi dalam penelitian.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Konsep Komunikasi Interpersonal

Manusia sebagai makhluk sosial dapat mempertahankan eksistensinya dengan proses komunikasi antar manusia yang dilakukannya. Salah satu ciri makhluk sosial adalah tidak dapat hidup sendiri, manusia akan selalu membutuhkan orang lain dalam kehidupannya. Dari manusia baru dilahirkan hingga manusia mati akan selalu membutuhkan orang lain. Dibuktikan dengan kehidupan sehari-hari menunjukkan bahwa semua aktivitas dilakukan manusia akan berkesinambungan satu dengan yang lain. Komunikasi sangat penting bagi kehidupan manusia, setiap hal dilakukan manusia dengan melibatkan komunikasi.

Komunikasi merupakan jembatan penghubung antara manusia satu dengan lainnya. Tanpa adanya komunikasi terjalin, manusia akan kesulitan untuk memahami satu sama lain. Komunikasi hadir untuk memudahkan kehidupan manusia, sehingga seiring perkembangan jalan komunikasi telah mengalami banyak kemajuan, memiliki banyak jenis sesuai dengan peruntukannya. Namun, dari banyaknya jenis komunikasi, salah satu yang selalu digunakan dalam kehidupan sehari-hari adalah komunikasi interpersonal. Komunikasi interpersonal adalah interaksi pesan oleh satu orang dan penerima pesan oleh orang lain atau sekelompok kecil orang, dengan adanya dampak serta peluang untuk langsung mendapatkan umpan balik dalam waktu singkat. Komunikasi interpersonal dari perspektif lain diartikan sebagai sebuah proses mengirimkan pesan dari komunikator ke komunikan baik secara langsung dengan lisan atau menggunakan media.

Komunikasi interpersonal memegang peran besar dalam kehidupan manusia, salah satunya adalah dalam proses trauma *healing*. Model komunikasi interpersonal yang bersifat langsung dari komunikator kepada komunikan akan menghasilkan respon yang nyata, sesuai dengan komunikan rasakan pada saat itu juga. Komunikasi interpersonal adalah dasar utama bagi proses pendampingan serta pemulihan kondisi psikologis, utamanya dalam konteks trauma *healing* bagi korban perundungan atau *bullying*. Komunikasi interpersonal pada dasarnya merupakan proses bertukarnya pesan dengan sifat timbal balik antara dua orang atau dalam sebuah kelompok kecil, bertujuan untuk bisa memengaruhi, memahami, serta merawat hubungan.

Menurut Joseph A. DeVito, komunikasi interpersonal memiliki ciri-ciri kedekatan secara fisik dan psikologis, adanya tingkat keterbukaan relative tinggi, serta umpan balik secara langsung. Dalam aktivitas trauma *healing*, dasar ini akan menjadi sangat penting dikarenakan proses penyembuhan membutuhkan sebuah ruang aman serta terpercaya. Komunikasi interpersonal bukan hanya sekadar proses pertukaran pesan dan informasi, lebih dari itu komunikasi interpersonal

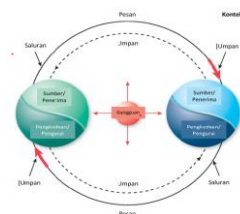
menjadi pembentuk makna bersama antara konselor dengan klien.

Melalui interaksi verbal dan nonverbal, konselor akan berusaha memahami dunia subjektif korban perundungan, sambil menciptakan atmosfer bahwa korban benar-benar merasa didengar serta dibenarkan pengalamannya. Unsur-unsur utama dari proses ini menyangkut kepercayaan (*trust*), empati, sikap suportif, keterbukaan (*openness*), dan kesetaraan (*equality*) menjadi dasar. Tanpa komunikasi interpersonal yang efektif maka unsur-unsur tersebut tidak akan terwujud. Dasar ini yang kemudian membuka peluang proses terapeutik yang lebih intens terjadi.

Pada saat komunikasi interpersonal diterapkan dalam bimbingan konseling, komunikasi ini akan menjelma menjadi sebuah komunikasi terstruktur serta berfokus pada tujuan pemulihan atau *healing* serta pertumbuhan pribadi (*personal growth*). Komunikasi dalam proses trauma *healing* berfungsi sebagai alat untuk bisa membangun kepercayaan, melakukan asesmen atau penilaian, eksplorasi masalah, serta memberikan fasilitas perubahan perilaku atau sudut pandang klien. Keahlian komunikasi kecil seperti memberikan perhatian penuh, mendengarkan dengan baik, memantulan perasaan, menyatakan ulang, bertanya yang efektif menjadi unsur utama dimiliki oleh konselor. Terkait korban *bullying*, komunikasi interpersonal harus bisa menembus lapisan ketakutan, rasa malu, serta kesendirian yang kerap menghantui korban. Konselor di DP3A Kabupaten Gowa, dalam peran ini tidak hanya sekadar menjadi pendengar pasif, namun juga sebagai mitra komunikasi aktif, reflektif, serta mampu membimbing korban agar bisa mengartikulasikan pengalaman traumatisnya yang mungkin sulit diungkapkan.

Komunikasi ini tidak hanya fokus pada penyampaian informasi verbal, tetapi juga melibatkan aspek psikologis dan emosional yang mendalam, di mana hubungan antar individu terbentuk dan dipelihara melalui interaksi tersebut. Karakteristik utamanya terletak pada adanya kedekatan fisik maupun emosional yang memungkinkan para pelaku komunikasi untuk saling memberikan pengaruh secara langsung dan simultan. Komunikasi interpersonal terdiri dari unsur-unsur dasar yang saling terkait serta membentuk proses pertukaran pesan antar individu seperti konselor dan korban *bullying*. Berikut gambar unsur-unsur komunikasi interpersonal menurut buku DeVito:

Gambar 2.1 Unsur-Unsur Komunikasi Interpersonal



Sumber : *The interpersonal communication book*, DeVito (2016)

Berdasarkan gambar di atas, komunikasi interpersonal memiliki unsur-unsur agar sebuah komunikasi berjalan dengan baik antara pengirim dan penerima. Berikut definisi dari unsur-unsur tersebut:

1. Pengirim (Komunikator)

Pengirim adalah individu atau pihak yang memulai proses komunikasi dengan mengkodekan pesan berdasarkan pikiran, emosi, dan pengalaman pribadi. Dalam konseling trauma *healing*, konselor berperan sebagai komunikator utama yang menyampaikan empati melalui kata-kata dan isyarat nonverbal untuk membangun kepercayaan korban.

2. Pesan

Pesan mencakup isi informasi yang dikirim, baik verbal (kata-kata, kalimat) maupun nonverbal (ekspresi wajah, nada suara, gerak tubuh, kontak mata). Korban *bullying* sering menyampaikan trauma melalui pesan nonverbal seperti menangis atau sikap menunduk, sementara konselor merespons dengan pesan verbal afirmatif seperti "Saya mengerti perasaanmu". Pesan harus disesuaikan dengan tingkat kesiapan emosional korban untuk menghindari resistensi.

3. Penerima (Komunikan)

Penerima adalah pihak yang memahami pesan berdasarkan persepsi pribadi, latar belakang, dan kondisi psikologis saat itu. Korban *Bullying* mungkin menafsirkan pesan konselor secara defensif akibat trauma, sehingga memerlukan pengumuman dan klarifikasi untuk memastikan pemahaman yang akurat. Proses ini bersifat subjektif, dipengaruhi oleh faktor-faktor seperti usia, budaya, dan pengalaman masa lalu korban.

4. Saluran (Media)

Saluran adalah sarana penyampaian pesan, seperti tatap muka, suara, atau sentuhan ringan dalam sesi konseling. Dalam penyembuhan trauma, saluran tatap muka paling efektif karena memungkinkan umpan balik secara langsung dan pengamatan nonverbal, berbeda dengan komunikasi digital yang kurang intens. Pilihan saluran yang tepat mengurangi distorsi pesan, terutama pada korban yang sensitif terhadap jarak fisik.

5. Umpan Balik (*Feedback*)

Umpan balik adalah respons penerima kembali ke pengirim, yang bersifat dua arah dan memungkinkan penyesuaian pesan secara real-time. Contohnya, anggukan kepala korban sebagai tanda pemahaman yang mendorong konselor melanjutkan, sementara pertanyaan klarifikasi menunjukkan kebingungan yang perlu diatasi. Tanpa umpan balik, komunikasi menjadi searah dan kurang efektif untuk pemulihan trauma.

6. Gangguan (*Noise*)

Gangguan adalah faktor penghambat yang mengganggu alur pesan, seperti *noise* fisik (suara bising), psikologis (trauma korban), atau semantik (perbedaan bahasa). *Noise* emosional dari *Bullying* adalah seperti rasa malu sering muncul, sehingga konselor harus menggunakan teknik relaksasi untuk meminimalisirnya. Lokasi dan pengelolaan *noise* krusial agar proses komunikasi tetap lancar dan mendukung penyembuhan.

7. Konteks dan Etika

Konteks dalam hal ini mencakup lingkungan fisik, sosial, dan waktu yang mempengaruhi interpretasi pesan, sementara etika tekanan kerahasiaan dan empati. Pada sesi konseling *Bullying*, konteks ruang aman di DP3A meningkatkan keterbukaan korban. Dan tentunya unsur-unsur ini membentuk siklus transaksional yang saling mempengaruhi untuk mencapai tujuan pemulihan.

2.2 *Bullying*

Bullying merupakan fenomena agresif yang kompleks dan disengaja. Menurut Olweus (1993), seorang perintis kajian *bullying*, *bullying* didefinisikan sebagai perilaku agresif negatif yang dilakukan berulang kali dan dari waktu ke waktu oleh satu orang atau lebih, terhadap korban yang tidak dapat mempertahankan diri dengan mudah. Konsep dalam definisi ini adalah pengulangan (*repetition*) dan kesenjangan kekuasaan (*power manfaatece*). Kesenjangan ini dapat bersifat fisik (ukuran tubuh, kekuatan), psikologis (popularitas, kepercayaan diri), atau sosial (jumlah pengikut).

Menurut Komisi Nasional Perlindungan Anak, definisi *bullying* adalah perilaku kekerasan fisik dan psikologis berjangka panjang yang dilakukan seseorang atau kelompok terhadap seseorang yang tidak mampu mempertahankan dirinya. Atau dengan kata lain *bullying* dapat dianggap sebagai tindakan seseorang yang bermaksud membuat orang lain merasa takut atau terancam, sehingga menyebabkan korban merasa tidak aman, atau bahkan tidak bahagia. (Lestari, 2016). Tindakan tersebut menyoroti bahwa *bullying* tidak hanya mencakup pada tindakan fisik, namun juga mencakup kekerasan psikologis yang pasti *bullying* seringkali terjadi dalam waktu yang cukup lama, menyebabkan dampak yang berkepanjangan pada kesejahteraan korban.

Untuk dapat diklasifikasikan sebagai *bullying*, ada beberapa kriteria yang harus dipenuhi. Pertama, tindakan tersebut harus disengaja dan bertujuan untuk menyakiti atau menakuti korban. Kedua, perilaku tersebut harus terjadi secara berulang kali dan berlangsung dalam jangka waktu yang lama, menunjukkan pola yang berkelanjutan dari memilih atau kekuasaan. Ketiga, harus ada kesinambungan di dalam kekuatan, di mana korban merasa sulit atau tidak berdaya untuk membela

diri terhadap pelaku. Arti definisi *bullying* ini adalah tekanan bahwa perilaku tersebut melibatkan tindakan agresif yang disengaja, berulang kali dilakukan, dan terjadi dalam hubungan interpersonal yang ditandai dengan keperadaban kekuatan antara pelaku dan korban. Terdapat dua jenis intimidasi, yaitu *direct bullying* dan *indirect bullying*. *Direct bullying* terjadi ketika pelaku melakukan perilaku perundungan secara langsung kepada korban, seperti melakukan pukulan, mengulangi, atau tindakan agresif lainnya secara langsung.

Memahami penyebab-penyebab *bullying* sangat penting karena dapat membantu mencegah perilaku *bullying* dan kemudian membangun lingkungan yang lebih baik. Selain itu, dengan mengetahui penyebab-penyebab tersebut, pihak-pihak terkait dapat lebih memperhatikan potensi-potensi yang menjadi penyebab timbulnya perilaku *bullying*. Berikut beberapa faktor yang menjadi penyebab timbulnya *bullying*, seperti faktor pertama lingkungan sebaya. Hal tersebut karena teman sebaya memiliki pengaruh yang signifikan dalam kehidupan seorang anak, dimanapun cenderung berusaha untuk merasa diterima dan diakui keberadaannya di dalam lingkungan kelompok sebaya. Teman sebaya merupakan individu yang memiliki tingkat usia dan tingkat kedewasaan yang sama. Lingkungan sebaya memiliki peranan yang sangat penting dalam perkembangan kepribadian individu. Kelompok teman sebaya membantu untuk mengembangkan kemampuan berkomunikasi dan keterampilan sosial. Interaksi dengan teman sebaya memungkinkan untuk belajar berbicara, mendengarkan, berbagi, dan menyelesaikan konflik secara sehat. Selain itu, lingkungan sebaya juga berperan dalam meningkatkan identitas diri individu.

Faktor kedua yang menjadi penyebab timbulnya perilaku *bullying* dapat berasal dari lingkungan keluarga. Keluarga diakui sebagai pendidikan pertama bagi seorang anak, menjadi landasan utama dalam pendidikan awal mereka. Dalam lingkungan keluarga, anak memperoleh pengetahuan, kecerdasan, dan minat pertama mereka dari orang tua dan anggota keluarga lainnya. Pendidikan yang diterima dari keluarga memiliki pengaruh yang sangat penting dalam pembentukan anak. Hal ini dapat memberikan dampak positif ketika memberikan lingkungan keluarga dorongan, motivasi, dan rangsangan yang tepat kepada anak. Jika seorang anak tumbuh dalam lingkungan keluarga yang dipenuhi dengan perilaku yang tidak pantas, hal itu dapat memiliki dampak besar pada masa depan anak tersebut. Tindakan juga dapat muncul sebagai hasil dari pendidikan awal yang diterima dari orang tua atau keluarga. Menurut penelitian Lestari (2016), Orang tua bertanggung jawab dalam mendidik dan mengasuh anak dalam keluarga, segala sesuatu yang dilakukan dan dikerjakan dari terkecil hingga terbesar, termasuk orang tua, akan di pertanggung jawabkan di hadapan Tuhan. Remaja yang dibesarkan dalam lingkungan keluarga dengan pola komunikasi negatif, seperti sindiran tajam, akan cenderung meniru kebiasaan tersebut dalam kesehariannya.

Dampak fisik dari *bullying* bisa berupa kulit yang kemerahan, lecet, berdarah, cedera, atau memar. Kondisi fisik yang terganggu ini membuat korban kesulitan dalam menjalankan aktivitas sehari-hari dengan lancar seperti biasanya. Selain itu, dampak dari *bullying* tidak selalu berhenti setelah tindakan tersebut berakhir. Bekas luka atau trauma dari pengalaman *bullying* bisa berlangsung dalam jangka panjang, mempengaruhi penampilan buruk dan membuatnya lebih rentan terhadap penyakit dan gangguan kesehatan lainnya. Kemudian dampak dari *bullying* tidak hanya merugikan secara fisik, tetapi juga memiliki dampak yang serius terhadap kesehatan mental atau korban psikologis. Anak-anak yang menjadi korban *bullying* memiliki risiko lebih tinggi untuk mengalami berbagai masalah mental seperti depresi, kegelisahan, dan masalah tidur yang mungkin berlangsung hingga dewasa. Korban *bullying* juga mungkin lebih pasif dan enggan menonjol, serta ada yang bahkan menghindari kegiatan sekolah atau memutuskan untuk putus sekolah karena takut akan tindakan kekerasan terhadap mereka. (Rachmawati, 2024)

Salah satu contoh gangguan kesehatan mental yang sering dialami oleh korban *bullying* adalah trauma. Mereka mungkin merasakan histeria atau ketakutan yang intens ketika mereka melihat atau mengingat tindakan kekerasan yang dialaminya atau pelakunya. Trauma ini dapat berlangsung dalam jangka waktu yang lama, membuat korban tetap merasa takut dan cemas berlebihan bahkan setelah pelaku *bullying* tersebut menyesali perbuatannya dan tidak mengulangnya lagi. Bahkan menurut Wirmando (2021), perilaku *bullying* dapat menyebabkan dampak psikologis dan kesehatan mental yang serius bagi korbannya. Mereka mungkin mengalami rasa cemas yang berlebihan, ketakutan, depresi, stres, bahkan memiliki pikiran untuk berbuat bunuh diri. (Duwita & Pradana, 2024).

Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Gowa telah menerima laporan kasus kekerasan terhadap anak, dengan data periode 2023-2025 sebagai berikut:

Tabel 2.1 Data Kekerasan Terhadap Anak Tahun 2023 DP3A

Tahun 2023			
No.	Jenis Kekerasan	Laki-Laki	Perempuan
1.	Pelecehan seksual	4	21
2.	Penelantaran	1	4
3.	Perebutan Hak Asuh Anak	2	2
4.	Penganiayaan	11	8
5.	Pelaku Pelecehan Seksual	6	-
6.	Pelaku Penganiayaan	6	-
7.	<i>Bullying</i>	1	3
8.	Eksplorasi Anak	1	-
Jumlah		32	38

Sumber : Data Primer, 2025

Tabel 2.2 Data Kekerasan Terhadap Anak Tahun 2024 DP3A

Tahun 2024			
No.	Jenis Kekerasan	Laki-Laki	Perempuan
1.	Pelecehan seksual	-	16
2.	Penelantaran	-	4
3.	Perebutan Hak Asuh Anak	1	2
4.	Penganiayaan	11	-
5.	Open BO (<i>Booking Online</i>)	-	2
6.	Pelaku Penganiayaan	2	-
7.	<i>Bullying</i>	-	2
8.	Pengancaman Anak	3	2
9.	Sodomi	3	-
Jumlah		20	28

Sumber : Data Primer, 2025

Tabel 2.3 Data Kekerasan Terhadap Anak Tahun 2025 Bulan Januari-Juli DP3A

Tahun 2025 Bulan Januari-Juli			
No.	Jenis Kekerasan	Laki-Laki	Perempuan
1.	Pemeriksaan anaknya	-	4
2.	Ditahan Tanpa Sebab	1	-
3.	Penelantaran	2	2
4.	Perebutan Hak Asuh Anak	3	2
5.	Penganiayaan	3	1
6.	Perbuatan Cabul	-	5
7.	Pengancaman Anak	-	2
8.	<i>Bullying</i>	-	4
9.	Membawa Lari Anak	-	1
10.	Pelecehan Seksual	-	2
11.	Persetubuhan	-	1
Jumlah		9	24

Sumber : Data Primer, 2025

Bullying atau perundungan tidak hanya soal kontak fisik, tapi segala bentuk perilaku agresif yang dilakukan secara sengaja dan berulang-ulang untuk menyakiti seseorang yang dianggap lebih lemah. Adapun kategori *Bullying* dapat dibagi menjadi lima yaitu:

1. *Bullying Fisik (Physical Bullying)* adalah jenis yang paling mudah dikenal karena melibatkan kontak fisik langsung. Contohnya adalah memukul, menendang, menjegal, mendorong, hingga merusak barang milik korban. Dampak dari *Bullying* fisik ini adalah luka fisik yang terlihat, namun seringkali diikuti trauma psikologis yang mendalam.
2. *Bullying Verbal (Verbal Bullying)* sering dianggap cuma bercanda, padahal jenis ini sangat menyakitkan dan bisa membekas lama dalam ingatan. Contoh dari *Bullying* verbal adalah penghinaan, memberi julukan nama

yang buruk (*name calling*), mengejek kekurangan fisik, hingga ancaman kekerasan. Dampak yang ditimbulkan seperti menurunnya kepercayaan diri dan kesehatan mental korban.

3. *Bullying Sosial atau Relasional (Social Bullying)* merupakan tindakan yang merusak reputasi atau hubungan sosial seseorang. Tindakan ini seringkali dilakukan di belakang korban. Contoh dari tindakan ini adalah menyebarkan rumor jahat, mengucilkan seseorang dari kelompok secara sengaja, atau menghasut orang lain untuk tidak berteman dengan korban. Dampaknya seperti isolasi sosial dan perasaan kesepian yang ekstrem.
4. *Perundungan Dunia Maya (CyberBullying)* merupakan tindakan yang dilakukan melalui media digital seperti media sosial, aplikasi chatting, atau game online. Tindakan ini sangat berbahaya karena bisa terjadi dalam 24 jam. Contohnya adalah mengirim pesan penuh kebencian, menyebarkan foto tanpa izin, atau membuat akun palsu untuk menjatuhkan seseorang. Sehingga memiliki dampak seperti jejak digital sulit dihapus dan korban merasa tidak punya tempat aman bahkan di rumah sendiri.
5. *Bullying Seksual (Sexual Bullying)* merupakan tindakan berulang yang bersifat seksual dan merendahkan martabat korban. Contohnya adalah *catcalling* (godaan verbal di jalan), komentar cabul tentang tubuh korban, hingga menyentuh bagian tubuh secara tidak pantas. Dampaknya adalah trauma seksual yang berat dan rasa malu yang mendalam.

2.3 Trauma Healing

Trauma *healing* merupakan proses penyembuhan yang dilakukan pada masa atau setelah individu mengalami peristiwa traumatis. Namun demikian, tidak semua korban di lokasi peristiwa secara langsung mengalami trauma berat, sebagian di antaranya menunjukkan gejala gangguan psikologis lainnya yang tetap memerlukan penanganan profesional. Dalam penanganan tersebut, proses diagnosis terhadap gangguan psikologis, termasuk kecenderungan stres pasca trauma, tidak dapat dilakukan secara instan, melainkan memerlukan waktu dan observasi yang mendalam untuk memastikan kondisi psikologis korban. Sementara itu, upaya pemulihan psikososial tidak hanya menjadi tanggung jawab tenaga profesional semata, melainkan membutuhkan kolaborasi dan keterlibatan aktif dari berbagai pihak, baik pemerintah, masyarakat, maupun lembaga-lembaga terkait, agar proses penyembuhan dapat berjalan secara menyeluruh dan berkelanjutan. (Akbar et al., 2025)

Trauma *healing* juga memiliki peran penting dalam membangun kembali ketahanan mental dan kondisi psikologis para korban bencana, khususnya pada kelompok usia anak-anak dan lansia. Dalam pendekatannya, teori trauma *healing* lebih banyak difokuskan pada kelompok rentan karena mereka termasuk kelompok

yang rentan secara emosional dan psikologis. Salah satu metode yang dapat diterapkan adalah melalui pembentukan kelompok-kelompok pendampingan, di mana anak-anak diajak untuk berpartisipasi dalam berbagai aktivitas positif seperti belajar, bermain, dan kegiatan rekreatif lainnya. Tujuan utama dari intervensi ini adalah untuk membantu melepaskan diri dari beban psikologis akibat pengalaman traumatis, sehingga mereka mampu melupakan peristiwa masa lalu yang menyakitkan. Dengan demikian, mereka diharapkan memiliki kesiapan mental yang lebih baik dalam menghadapi kemungkinan terjadinya bencana serupa di masa mendatang. (Hanifah & Rahma, 2024)

Menurut Herman trauma *healing* merupakan suatu proses multidimensi dan dinamis yang bertujuan untuk memulihkan integritas psikologis, emosional, dan sosial seseorang setelah mengalami peristiwa traumatis. Secara definitif, trauma psikologis adalah respons terhadap suatu peristiwa yang dialami sebagai ancaman yang luar biasa terhadap kehidupan atau keutuhan diri, yang melampaui kapasitas individu untuk mengatasinya dengan menggunakan mekanisme koping yang biasa. Peristiwa ini menyebabkan perasaan tidak berdaya, ketakutan yang intens, dan kehilangan kontrol.

Trauma *healing* bukanlah sekadar melupakan atau berpindah dari peristiwa traumatis, melainkan suatu proses mengintegrasikan pengalaman traumatis ke dalam narasi hidup sedemikian rupa sehingga memori tersebut tidak lagi mendominasi kehidupan sehari-hari, memicu gejala yang melumpuhkan, atau menghalangi fungsi optimal individu. Proses ini melibatkan transformasi dari kondisi disosiasi (pemisahan) antara pikiran, perasaan, dan sensasi tubuh yang terkait trauma, menuju ke arah integrasi dan pemaknaan baru. Selain itu, trauma *healing* merupakan upaya sistematis untuk mengurangi hingga menghilangkan gejala-gejala stres pasca trauma dan membantu korban untuk membangun kembali rasa aman, kepercayaan, otonomi, dan harga diri.

Peristiwa yang dapat menyebabkan trauma sangat beragam, termasuk di dalamnya adalah *bullying* yang berulang dan sistematis, kekerasan fisik/psikis, bencana alam, kecelakaan, atau kehilangan yang mendadak. Respon traumatis ini bermanifestasi dalam berbagai gejala yang dikelompokkan menjadi:

1. Gejala Intrusif

Memori traumatis yang muncul secara tiba-tiba dan tidak diinginkan, seperti kilas balik (*flashbacks*) yang membuat individu merasa mengalaminya kembali, mimpi buruk yang berulang, atau pikiran-pikiran yang mengganggu terkait peristiwa tersebut.

2. Gejala Penghindaran

Usaha keras untuk menghindari segala sesuatu yang mengingatkan pada trauma. Ini bisa berupa tempat, orang, percakapan, aktivitas, atau bahkan perasaan yang terkait. Pada korban *bullying*, ini dapat terlihat sebagai

penolakan untuk pergi ke sekolah, menarik diri dari interaksi sosial, atau kesulitan mengingat detail penting dari peristiwa tersebut.

3. Perubahan Negatif dalam Pikiran dan Suasana Hati

Keyakinan atau ekspektasi negatif yang persisten tentang diri sendiri, orang lain, atau dunia seperti "Saya tidak berharga", "Dunia ini berbahaya", "Tidak ada yang bisa dipercaya". Juga disertai perasaan mati rasa emosional, sulit merasakan emosi positif, menarik diri dari hubungan, dan perasaan terasing dari orang lain.

4. Perubahan dalam Gairah dan Reaktivitas (*Arousal*)

Gejala berupa mudah kaget, selalu waspada berlebihan (*hypervigilance*), sulit konsentrasi, mudah marah atau meledak-ledak, serta gangguan tidur. Tubuh seakan-akan terus berada dalam mode siaga tinggi seolah ancaman masih ada. (Andayani, 2007)

Proses *Healing* dapat difasilitasi dengan berbagai pendekatan yang berbasis bukti (*evidence-based*), di antaranya:

1. *Trauma Focused Cognitive Behavioral Therapy* (TF-CBT) yakni pendekatan yang sangat efektif, khususnya untuk anak dan remaja. TF-CBT menggabungkan komponen kognitif (mengidentifikasi dan merestrukturisasi pikiran negatif terkait trauma) dengan perilaku (teknik untuk mengurangi penghindaran dan mengelola gejala), serta melibatkan orang tua atau pengasuh dalam proses terapi.
2. *Eye Movement Desensitization and Reprocessing* (EMDR) yakni teknik yang menggunakan stimulasi bilateral (misal, gerakan mata, ketukan, atau suara) sementara klien fokus pada ingatan traumatis. Tujuannya adalah untuk membantu memproses memori yang terjebak di sistem saraf sehingga kehilangan muatan emosionalnya yang intens.
3. Pendekatan Berbasis Tubuh (*Somatic Experiencing, Sensorimotor Psychotherapy*) yakni mengakui bahwa trauma tersimpan tidak hanya di pikiran tetapi juga di pola-pola sensasi dan ketegangan di tubuh. Pendekatan ini membantu klien untuk secara aman mengamati dan melepaskan sensasi fisik yang terkait dengan trauma, sehingga mengurangi gejala hiperarousal.
4. Terapi Ekspresif dan Naratif yakni menggunakan seni, musik, menulis, atau sandiwara sebagai media untuk mengekspresikan pengalaman dan emosi yang mungkin sulit diungkapkan dengan kata-kata. Menulis naratif, misalnya, telah diteliti oleh Indrawati (2019) dalam jurnal *Jurnal Ilmiah Psikologi Terapan* sebagai metode yang efektif untuk menurunkan gejala PTSD dengan membantu individu mengorganisasikan dan memaknai kembali pengalaman traumatisnya.

Perlu kita ketahui bahwa trauma *healing* bukan suatu proses yang terjadi dalam ruang hampa. Dukungan sosial adalah salah satu faktor protektif terpenting. Penerimaan dari keluarga, teman, dan komunitas dapat mempercepat pemulihan. Sebaliknya, stigmatisasi, penolakan, atau penyalahan korban (*victim blaming*) merupakan penghambat utama yang dapat memperparah trauma sekunder.

Dalam hal ini, pendekatan *healing* juga perlu memperhatikan nilai-nilai kearifan lokal dan spiritualitas yang dapat menjadi sumber kekuatan bagi korban. Praktik keagamaan, dukungan komunitas (*gotong royong*), dan pendekatan yang melibatkan seluruh ekosistem (keluarga, sekolah, masyarakat) seringkali menjadi elemen kunci yang memperkaya pendekatan psikologis barat. Seperti diungkapkan dalam penelitian Ningsih et al. (2014) tentang model pemulihan trauma berbasis komunitas pasca bencana di Indonesia, pendekatan kolektif dan partisipatif yang selaras dengan budaya lokal menunjukkan efektivitas dalam memulihkan rasa normalitas dan kontrol.

Trauma *healing* adalah sebuah perjalanan panjang dari kondisi yang dikuasai oleh ketakutan dan ketidakberdayaan menuju kondisi di mana individu dapat hidup kembali dengan penuh makna, meskipun memori trauma tetap ada. Proses ini membutuhkan kesabaran, keberanian dari korban, serta pendampingan yang kompeten, empatik, dan sensitif dari para profesional maupun sistem pendukung di sekitarnya. Keberhasilan trauma *healing* ditandai bukan dengan hilangnya ingatan sama sekali, tetapi dengan kembalinya kemampuan individu untuk merasa aman, terhubung dengan orang lain, dan memiliki kendali atas hidupnya sendiri.

2.4 Aspek Efektivitas Komunikasi Interpersonal Menurut Joseph Devito

Joseph A. DeVito, seorang pakar komunikasi terkemuka, memberikan kerangka yang komprehensif untuk memahami efektivitas komunikasi interpersonal. Dalam perspektif DeVito, komunikasi interpersonal yang efektif tidak diukur dari tercapainya tujuan atau kesepakatan, tetapi dari kualitas interaksi itu sendiri yang mampu membangun, memelihara, dan memperkaya hubungan antarpribadi. Efektivitas adalah sebuah proses dinamis yang melibatkan seperangkat keterampilan dan sikap yang dapat dipelajari dan dikembangkan.

2.4.1. Dasar Filosofis: Dari Komunikasi Transaksional ke Hubungan

DeVito memandang komunikasi interpersonal sebagai proses transaksional yang berkesinambungan, di mana para partisipan saling mempengaruhi dan bersama-sama menciptakan makna. Efektivitas dalam model ini bergeser dari paradigma linier (siapa mengatakan apa, kepada siapa, dengan efek apa) menuju paradigma relasional. Artinya, komunikasi interpersonal yang efektif adalah komunikasi yang memperhatikan dan mengelola hubungan antarmanusia secara

simultan dengan pertukaran informasi. Pendekatan ini selaras dengan konsep komunikasi sebagai *shared meaning-making process*, di mana makna dibangun secara kolektif melalui interaksi. Komunikasi antarpribadi dalam konseling, efektivitas komunikasi sangat ditentukan oleh kemampuan bersama dalam menciptakan pemahaman yang konstruktif.

2.4.2. Lima Aspek Utama Efektivitas Komunikasi Interpersonal Menurut DeVito

DeVito secara spesifik mengidentifikasi lima aspek atau kriteria utama yang menentukan efektivitas komunikasi interpersonal. Kelima aspek ini saling terkait dan membentuk sebuah kesatuan.

1. Keterbukaan (*Openness*)

Keterbukaan mengacu pada kesediaan untuk membagi informasi tentang diri sendiri pikiran, perasaan, pengalaman dengan orang lain, serta kesediaan untuk menerima umpan balik dan informasi dari orang lain. DeVito menekankan bahwa keterbukaan bukan berarti mengungkapkan segala hal kepada semua orang (*total disclosure*), melainkan keterampilan untuk mengelola tingkat keterbukaan (*self-disclosure*) secara tepat sesuai dengan konteks hubungan dan situasi. Keterbukaan yang efektif bersifat timbal balik (*reciprocal*) dan bertahap, yang membantu membangun kepercayaan dan kedekatan. Keterbukaan yang tidak proporsional atau dipaksakan justru dapat menimbulkan ketidaknyamanan dan disfungsi. Oleh karena itu, aspek ini juga mencakup keterampilan untuk menutup pembicaraan (*silence*) pada saat yang tepat.

2. Empati (*Empathy*)

Empati adalah kemampuan untuk merasakan, memahami, dan berbagi dalam pengalaman emosional orang lain, juga memasuki dunia persepsi mereka tanpa kehilangan identitas diri sendiri (*feeling with* seseorang, bukan *feeling for* mereka yang merupakan simpati). DeVito membedakan empati menjadi beberapa tingkatan: empati kognitif (memahami apa yang dirasakan orang lain), empati emosional (merasakan apa yang dirasakan orang lain), dan empati komunikatif (kemampuan untuk menyampaikan pemahaman dan perasaan tersebut kembali kepada pihak lain). Komunikasi interpersonal yang efektif mensyaratkan ketiga bentuk empati ini. Dalam konteks hubungan *helping*, seperti konseling menunjukkan bahwa empati komunikatif yang ditunjukkan konselor melalui refleksi perasaan dan validasi merupakan prediktor utama terbentuknya aliansi terapeutik dan keberhasilan proses perubahan klien.

3. Sikap Mendukung (*Supportiveness*)

Komunikasi yang efektif bersifat mendukung, bukan menilai atau mengancam. DeVito menekankan pentingnya menciptakan iklim komunikasi yang

deskriptif, bukan evaluatif. Ini berarti lebih berfokus pada menggambarkan perilaku atau situasi secara objektif daripada memberikan penilaian atau label pribadi yang bisa memicu pertahanan diri (*defensiveness*). Sikap mendukung juga tercermin dalam komunikasi yang spontan (tidak terkesan dimanipulasi) dan bersifat *problem oriented* (berfokus pada pemecahan masalah bersama, bukan pada kemenangan pribadi). Aspek ini sangat krusial dalam situasi konflik atau ketika memberikan umpan balik kritis. Iklim komunikasi yang mendukung, ditandai dengan rasa hormat dan orientasi pada kolaborasi, secara signifikan meningkatkan kepuasan kerja serta mengurangi kesalahan komunikasi.

4. Sikap Positif (*Positiveness*)

Aspek ini mengacu pada sikap positif yang ditujukan kepada dua hal: (a) Terhadap diri sendiri (*positive self-regard*), dan (b) Terhadap orang lain serta hubungan itu sendiri (*positive regard for others and the relationship*). Sikap positif terhadap diri sendiri berarti memiliki harga diri yang cukup untuk terlibat dalam interaksi secara percaya diri tanpa merasa inferior atau superior. Sikap positif terhadap orang lain berarti menyampaikan perasaan senang dan penghargaan atas keberadaan dan kontribusi mereka. Hal ini dapat diwujudkan melalui pujian yang tulus, ekspresi penghargaan, dan bahasa nonverbal yang hangat seperti senyuman dan kontak mata. Sikap positif menciptakan suasana interaksi yang menyenangkan dan meningkatkan motivasi untuk mempertahankan hubungan.

5. Kesetaraan (*Equality*)

Komunikasi interpersonal yang efektif mengakui dan menghormati kesetaraan nilai dan martabat manusia, meskipun mungkin terdapat perbedaan dalam hal peran, status, atau pengetahuan. DeVito menekankan bahwa kesetaraan dalam komunikasi berarti menghindari pola komunikasi yang *superior inferior*, di mana satu pihak mendominasi, mengontrol, atau merendahkan pihak lain. Sebaliknya, komunikasi yang setara ditandai dengan sikap saling menghormati, kesediaan untuk mendengarkan, dan pengakuan bahwa setiap pihak memiliki kontribusi yang berharga dalam interaksi. Ini tidak berarti menyamaratakan kewenangan atau keahlian, tetapi lebih pada sikap hormat dalam proses pertukaran pesan. Dalam dinamika organisasi, komunikasi pemimpin merupakan gaya komunikasi yang egaliter dan partisipatif, yang mencerminkan kesetaraan, lebih efektif dalam membangun komitmen tim dan kinerja kolektif dibandingkan gaya komunikasi satu arah yang otoriter.

2.5 Implikasi dan Aplikasi dalam Trauma Healing

Kelima aspek DeVito ini membentuk sebuah *checklist* yang sangat relevan untuk menilai dan meningkatkan efektivitas komunikasi interpersonal dalam konteks sensitif seperti trauma *healing* antara konselor dan korban *bullying*.

1. Keterbukaan konselor yang terkelola dengan baik (misalnya, melalui *self-disclosure* terbatas yang relevan) dapat memodelkan keamanan dan mendorong korban untuk mulai terbuka.
2. Empati adalah jantung dari hubungan terapeutik. Tanpa adanya empati, korban tidak akan merasa benar-benar dipahami dan divalidasi.
3. Sikap Mendukung menciptakan iklim yang bebas dari penghakiman, yang mutlak diperlukan bagi korban yang sering kali menyalahkan diri sendiri.
4. Sikap Positif dari konselor membantu memulihkan harga diri korban dan membangkitkan harapan akan perubahan.
5. Kesetaraan memastikan bahwa korban merasa memiliki otonomi dan kontrol dalam proses *healing*, yang justru dirampas oleh pelaku *bullying*.

Dengan demikian, efektivitas komunikasi interpersonal menurut Joseph A. DeVito adalah sebuah pencapaian holistik yang terwujud ketika interaksi antarindividu mampu menciptakan ruang yang terbuka, empatik, mendukung, positif, dan setara. Kerangka teoritis ini tidak hanya deskriptif tetapi juga preskriptif, memberikan panduan praktis bagi siapa pun terutama profesional di bidang helping seperti konselor di DP3A untuk menyempurnakan kualitas komunikasi mereka dalam membangun hubungan yang transformatif.

2.6 Teori Penetrasi Sosial

Dalam kajian ilmu komunikasi, khususnya komunikasi interpersonal, dua teori yang saling melengkapi untuk memahami perkembangan kedekatan hubungan adalah teori penetrasi sosial (*social penetration theory/SPT*) dan teori pertukaran sosial (*social exchange theory/SET*). Teori kedua ini, meski memiliki fokus yang berbeda, bersama-sama menjelaskan bagaimana hubungan manusia berkembang dari tingkat yang dangkal menuju ke tingkat yang intim, melalui proses pengungkapan diri (*self disclosure*) yang dikendalikan oleh pertimbangan untung rugi. Pemahaman atas kedua teori ini sangat relevan untuk menganalisis proses hubungan pembangunan terapeutik antara konselor dan korban *bullying*, di mana kedekatan dan kepercayaan harus dibangun dengan sengaja namun hati-hati. (Saleh, 2019).

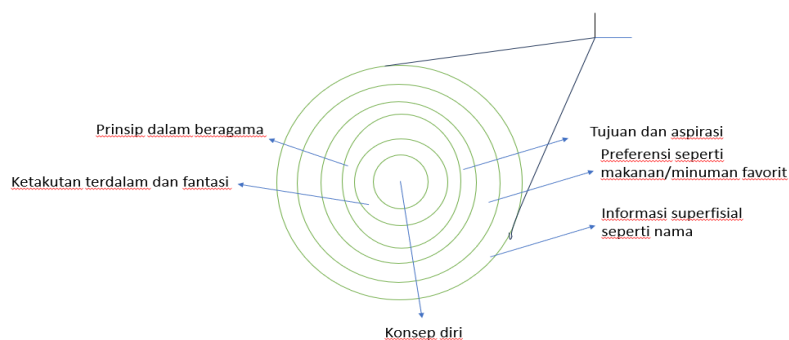
Teori Penetrasi Sosial yang dikembangkan oleh Irwin Altman dan Dalmas Taylor pada tahun 1973, merupakan kerangka teori komunikasi yang menjelaskan bagaimana hubungan interpersonal berkembang melalui proses pengungkapan diri (*self disclosure*) secara bertahap dari lapisan halus menuju lapisan yang lebih dalam dan intim, sama halnya seperti mengupas bawang. Teori ini didasari oleh empat asumsi utama menurut Richard West dan Lynn H. Turner yaitu:

1. Hubungan interpersonal berkembang secara bertahap dari kondisi tidak intim menjadi intim, dimulai dari komunikasi superfisial seperti percakapan ringan tentang cuaca atau hobi hingga berbagi rahasia pribadi yang sensitif.

2. Proses perkembangan hubungan bersifat sistematis, berlapis-lapis, dan dapat diprediksi melalui tahapan tertentu meskipun tidak selalu linier karena faktor eksternal seperti konflik atau perubahan hidup.
3. Hubungan juga bisa mengalami proses sebaliknya yaitu depenetrasi atau penarikan diri secara bertahap jika tingkat penyebaran diri menurun, yang pada akhirnya dapat menyebabkan stagnasi atau bahkan putusnya hubungan total;
4. Menutup diri menjadi elemen inti dan timbal balik yang mendasari kedalaman serta kepuasan relasional, di mana keseimbangan antara kedua pihak sangat krusial untuk menjaga hubungan.

Selain konsep dasar tersebut, teori ini juga menguraikan tahapan perkembangan hubungan secara spesifik, yang terdiri dari lima lapisan utama: tahap orientasi di mana interaksi terbatas pada topik umum dan klise sosial seperti “Halo, apa kabar?”, tahap eksplorasi afek atau *affective exchange* di mana individu mulai berbagi perasaan dan pendapat pribadi untuk mencari kesamaan. Tahap afek atau emosional di mana mengungkapkan semakin intim meliputi ketakutan, mimpi, dan nilai-nilai mendalam. Tahap *stable exchange* atau stabil yang menandai hubungan matang dengan pengungkapan rutin dan saling percaya. Serta tahap depresi jika hubungan memburuk, di mana lapisan intim ditarik kembali secara bertahap. Teori ini menekankan konsep *reciprocal* atau timbal balik dalam pengungkapan diri, di mana pengungkapan yang efektif memerlukan keseimbangan *breadth* dalam hal ini luasnya topik yang dibicarakan dan *depth* (kedalaman informasi), serta dipengaruhi oleh faktor-faktor seperti kepuasan, alternatif hubungan lain, dan biaya manfaat emosional. Berikut gambaran teori penetrasi sosial dalam komunikasi:

Gambar 2.2 Model Bawang Pada Teori Penetrasi Sosial



Sumber: Griffin, E.A., Ledbetter, A., & Sparks, G.G. (2019). *A First Look at Communication Theory*.

Lapisan bawang Altman dan Taylor (1973) mengibaratkan manusia seperti bawang merah, yaitu manusia memiliki beberapa lapisan kepribadian. Dimana

lapisan terluar kepribadian merupakan yang terbuka bagi publik, apa yang biasa kita lihat kepada orang lain secara umum, tidak ditutup-tutupi. Selanjutnya lapisan kepribadian yang lebih bersifat semi privat dimana lapisan ini biasanya hanya terbuka bagi orang-orang misalnya orang terdekat. Dan lapisan yang paling dalam adalah wilayah privat, di mana di dalamnya terdapat nilai-nilai, konsep diri, konflik-konflik yang belum terselesaikan, emosi yang terpendam, dan semacamnya. Lapisan ini tidak terlihat oleh dunia luar, oleh siapapun, bahkan dari kekasih, orang tua, atau orang terdekat dimanapun. Akan tetapi lapisan ini adalah yang paling berdampak atau paling berperan dalam kehidupan seseorang. Kedekatan kita terhadap orang lain, menurut Altman dan Taylor, dapat dilihat dari sejauh mana penetrasi/penembusan kita terhadap lapisan-lapisan kepribadian tadi. Dengan membiarkan orang lain melakukan penembusan terhadap lapisan kepribadian yang kita miliki artinya kita membiarkan orang tersebut untuk semakin dekat dengan kita.

Teori penetrasi sosial atau *social penetration theory* (SPT) merupakan bagian dari teori pengembangan hubungan (*relationship development theory*). Teori ini digunakan untuk mengkaji dan menganalisis permasalahan yang akan diteliti agar menjadi lebih jelas. Penelitian ini menggunakan teori penetrasi sosial yang dikembangkan oleh Irwin Altman dan Dalmis Taylor. Menurut kedua peneliti tersebut bahwa komunikasi adalah hal yang penting dalam mengembangkan dan memelihara hubungan-hubungan antar pribadi. Teori mereka menggambarkan suatu pola pengembangan hubungan, sebuah proses yang mereka identifikasi sebagai penetrasi sosial. Penetrasi sosial merujuk pada suatu proses hubungan dimana individu-individu bergerak dari komunikasi superfisial menuju ke komunikasi yang lebih intim. (Budiono, 2024)

Teori ini dihubungkan juga dengan *self disclosure* pada interaksi yang diharapkan dapat membangun keintiman dalam hubungan. Dalam teori ini, dijelaskan juga bahwa dengan berkembangnya hubungan maka kedalaman atau keintiman akan semakin meningkat. Bila suatu hubungan menjadi rusak atau gagal, akibatnya kedalaman atau keintiman sering kali akan menurun. Terdapat langkah-langkah dalam hubungan interpersonal dalam proses penetrasi sosial. Pertama, hubungan komunikasi antara Individu dimulai dengan tahapan isu perfisial dan bergerak pada suatu kontinuum menuju tahapan yang lebih intim. Dalam penelitian ini, dapat dikatakan bahwa komunikasi yang dilakukan kedua belah pihak pengguna aplikasi kencang daring yang telah *match* satu sama lain hanya sebuah pengenalan awal yang umumnya dilakukan dan kemudian seiring berjalannya waktu akan menuju hubungan yang lebih intim. (Muflihah, 2023).

Teori ini memandang bahwa hubungan antar individu bergerak dari tingkat komunikasi yang dangkal dan bersifat umum menuju tingkat yang lebih intim dan personal seiring berjalannya waktu. Inti dari proses ini adalah pengungkapan diri (*self disclosure*), yaitu tindakan sukarela individu untuk membagikan informasi, ide, perasaan, dan rahasia kepada orang lain. Altman dan Taylor berpendapat bahwa pertumbuhan hubungan bersifat sistematis dan dapat diprediksi, di mana kedekatan

emosional hanya dapat dicapai melalui pertukaran informasi pribadi yang dilakukan secara bertahap.

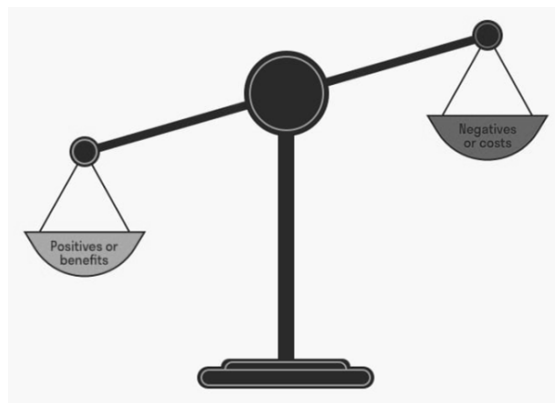
Proses penetrasi ini diukur melalui dua dimensi utama, yaitu keluasan (*breadth*) dan kedalaman (*depth*). Keluasan merujuk pada rentang atau variasi topik yang dibicarakan oleh kedua belah pihak, sedangkan kedalaman merujuk pada tingkat keintiman atau seberapa banyak informasi pribadi yang tersebar dalam topik-topik tersebut. Pada tahap awal hubungan, individu cenderung menunjukkan keluasan yang tinggi namun dengan kedalaman yang rendah. Seiring berkembangnya hubungan, komunikasi akan merambah ke wilayah yang lebih privat. Namun, teori ini juga mengenal konsep depenetrasi, yaitu proses penarikan diri secara bertahap yang mengakibatkan hubungan menjadi kurang intim dan kembali ke komunikasi yang rumit jika konflik atau adanya perbedaan persepsi yang muncul.

2.7 Teori Pertukaran Sosial

Dalam kajian ilmu komunikasi, khususnya komunikasi interpersonal, dua teori yang saling melengkapi untuk memahami perkembangan kedekatan hubungan adalah Teori Penetrasi Sosial (*Social Penetration Theory*) dan Teori Pertukaran Sosial (*Social Exchange Theory*). Kedua teori ini, meski memiliki fokus berbeda, bersama-sama menjelaskan bagaimana hubungan manusia berkembang dari tingkat yang dangkal menuju ke tingkat yang intim, melalui proses pengungkapan diri (*self disclosure*) yang dikendalikan oleh pertimbangan untung rugi. Pemahaman atas kedua teori ini sangat relevan untuk menganalisis proses pembangunan hubungan terapeutik antara konselor dan korban *bullying*, di mana kedekatan dan kepercayaan harus dibangun dengan sengaja namun hati-hati.

Teori pertukaran sosial adalah sebuah teori psikologi sosial. Selain itu, teori pertukaran sosial adalah sebuah perspektif sosiologi yang menjelaskan tentang perubahan sosial dan stabilitas sebagai sebuah proses pertukaran negosiasi antara berbagai macam pihak. Teori pertukaran sosial menyatakan bahwa hubungan antar manusia dibentuk oleh analisis untung rugi subyektif dan perbandingan dari berbagai alternatif yang tersedia. Teori pertukaran sosial memiliki akar dari ilmu ekonomi, psikologi, antropologi, dan sosiologi. Beragamnya latar belakang disiplin ilmu yang mendasari teori pertukaran sosial mengakibatkan beragam pula karakteristik yang dimiliki pertukaran. Perbedaan inilah yang menyebabkan para peneliti menggunakan teori pertukaran sosial sebagai kerangka konseptual mereka yang terkadang berbeda dengan prinsip-prinsip teori dan kerangka kerja yang mendasarinya. (Wardani, 2016). Berikut gambaran dari teori pertukaran sosial:

Gambar 2.3 Teori Pertukaran Sosial



Sumber: Ben Jansen (2024). *Social Exchange Theory Explained*.
www.toolshero.com.

Teori Pertukaran Sosial yang dikembangkan oleh tokoh-tokoh seperti John Thibaut dan Harold Kelley, serta George Homans, memandang interaksi sosial sebagai sebuah proses pertukaran di mana individu secara sadar maupun tidak sadar melakukan kalkulasi untung rugi (*costs and rewards*). Teori ini berasumsi bahwa seseorang akan memulai, mempertahankan, atau mengakhiri suatu hubungan berdasarkan hasil evaluasi terhadap manfaat yang diterima dibandingkan dengan pengorbanan yang diberikan. Beberapa konsep kunci dalam teori ini sebagai berikut:

1. Manfaat (*Rewards*)
 Hasil positif yang diperoleh dari hubungan, seperti rasa aman, penerimaan, validasi emosional, empati, dan dukungan.
2. Biaya (*Costs*)
 Hal-hal negatif atau hambatan yang dirasakan, seperti rasa malu, ketakutan akan pembalasan pelaku, ketidaknyamanan saat menceritakan trauma, atau stigma sosial.
3. Laba (*Profit*)
 Kondisi di mana manfaat lebih besar daripada biaya. Dalam hubungan terapeutik, korban akan cenderung terbuka jika merasa manfaat kesembuhan lebih besar daripada risiko psikologis yang menjadi tanggung jawab mereka.
4. Kepercayaan (*Trust*)
 Fondasi yang tumbuh secara bertahap melalui interaksi timbal balik. Jika konselor merespons keterbukaan awal korban dengan penerimaan, maka

kepercayaan korban akan meningkat untuk masuk ke tahap komunikasi yang lebih dalam.

Teori pertukaran sosial dibangun dengan beberapa asumsi yang telah memandu penelitian dalam berbagai konteks komunikasi yaitu komunikasi interpersonal dan komunikasi organisasi, utamanya terkait dengan beberapa teori yang menitikberatkan pada proses hubungan antar manusia seperti misalnya teori penetrasi sosial. Perkembangan teori pertukaran sosial pertengahan abad ke 20 digambarkan sebagai periode krusial bagi perkembangan ilmu sosial, terutama paradigma fungsional struktural. Pada abad tersebut, tepatnya tahun 1940-an dan 1950-an, teori fungsional struktural berada pada puncak dominasi dan sekaligus menjadi titik awal bagi kemerosotannya. Kejayaan fungsional struktural tampak dari pergeseran teori Parsons dari sebelumnya berorientasi pada teori tindakan menuju ke fungsionalisme struktural. Pemikiran baru Parsons ini segera tersebar cepat berkat murid-muridnya yang tersebar di berbagai negara bagian dan kebetulan menduduki jabatan strategis di banyak jurusan sosiologi utama.

Altman dan Taylor mengintegrasikan konsep pertukaran sosial (*social exchange*) untuk menjelaskan mengapa individu memilih untuk melanjutkan atau menghentikan pertukaran tersebut. Keputusan untuk mengungkapkan diri didasarkan pada analisis untung rugi (*rewards versus costs*). Jika seseorang merasa bahwa manfaat dari sebuah hubungan seperti dukungan emosional atau rasa aman lebih besar daripada pengorbanan yang dilakukan, maka mereka akan cenderung untuk terus membuka diri. Sebaliknya, jika biaya yang dikeluarkan (seperti konflik atau penolakan) dirasa terlalu tinggi, proses penetrasi akan melambat atau bahkan berhenti sepenuhnya.

Teori pertukaran sosial merupakan sebuah perspektif dalam psikologi sosial dan sosiologi yang memandang interaksi manusia sebagai bentuk pertukaran sumber daya, baik yang bersifat material maupun simbolis. Teori ini mengungkap bahwa individu cenderung bertindak secara rasional dengan memunculkan hubungan sosial melalui analisis biaya dan manfaat (*cost benefit analysis*). Dalam hal ini, manfaat (*reward*) dapat berupa dukungan emosional, status, atau bantuan fisik, sementara beban (*cost*) mencakup waktu, energi, hingga konflik yang mungkin timbul. Keberlangsungan suatu hubungan sangat bergantung pada prinsip resiprositas atau timbal balik. Individu akan merasa puas dan termotivasi untuk mempertahankan interaksi apabila hasil (*outcome*) yang diperoleh dianggap adil atau melebihi tingkat perbandingan (*comparison level*) yang mereka harapkan. Sebaliknya, jika pengorbanan yang dikeluarkan terus menerus melampaui manfaat yang diterima, hubungan tersebut cenderung akan mengalami kegagalan yang dapat memicu penghentian diri atau pemutusan interaksi sosial.

Teori Pertukaran Sosial pada dasarnya memandang hubungan manusia seperti sebuah transaksi ekonomi yang rasional. Di mana kita selalu menghitung

keuntungan rugi dalam berinteraksi. Kita cenderung mengejar manfaat berupa dukungan emosional atau status, sambil menghindari biaya seperti konflik dan pengorbanan yang berlebihan. Seseorang biasanya hanya akan bertahan dalam sebuah hubungan jika keuntungan yang didapat lebih besar daripada pengorbanannya, atau jika tidak ada pilihan lain yang lebih baik di luar sana.

Hubungan ini bersifat timbal balik, di mana kita baru bisa mendapatkan sesuatu jika kita juga memberikan nilai bagi orang lain. Sepanjang perjalanan hubungan, tentunya terus mengevaluasi keadaan berdasarkan pengalaman masa lalu, standar keadilan, dan membandingkan dengan alternatif hubungan baru. Jika terjadi perbedaan misalnya salah satu pihak merasa terlalu banyak berkorban maka akan muncul ketegangan yang bisa berakhir pada penyesuaian atau bahkan memutuskan hubungan. Karena proses ini dinamis dan adaptif, seseorang akan terus menilai ulang setiap hubungan yang kita jalani, baik itu pernikahan, persahabatan, maupun kerja sama dalam organisasi.