

## **Keterampilan Komunikasi Interpersonal Mahasiswa UM**

**Indah Yasminum Suhanti**

Universitas Negeri Malang  
indah.yasminum.fppi@um.ac.id

**Dwi Nikmah Puspitasari**

Universitas Negeri Malang  
dwi.nikmah.fppi@um.ac.id

**Rakhmadiyah Dewi Noorrizki**

Universitas Negeri Malang  
rakhmadiyah.dewi.fppi@um.ac.id

### **Abstrak**

Keterampilan komunikasi interpersonal merupakan kemampuan yang diperlukan dalam upaya membangun relasi dan kemampuan komunikasi dengan orang lain. Tujuan penelitian ini adalah untuk mendapatkan gambaran keterampilan komunikasi interpersonal mahasiswa Universitas Negeri Malang. Gambaran keterampilan tersebut akan dijadikan dasar pembuatan pelatihan atau intervensi pada masalah – masalah yang berhubungan dengan komunikasi interpersonal mahasiswa di Universitas Negeri Malang. Metode penelitian yang digunakan adalah studi kasus eksplanatori dengan cara pengumpulan data FGD dan observasi. Partisipan yang direncanakan untuk mengikuti penelitian ini sebanyak 30 orang mahasiswa dari 3 fakultas di Universitas Negeri Malang. Mahasiswa tersebut yang pernah mengalami masalah komunikasi interpersonal baik dengan civitas akademika. Analisis data yang digunakan untuk mengambil kesimpulan adalah analisis data tematik. Keabsahan data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan *Guba's trustworthiness for qualitative research*. Hasil penelitian ini memperlihatkan mahasiswa universitas negeri malang memiliki (1) ketidakmampuan menterjemahkan isi pesan yang akan dikirim dan diterima, (2) kurang mampu menyesuaikan diri dengan lawan bicara dan konteks komunikasi, (3) adanya keterkaitan kebiasaan lingkungan (rumah, sekolah dan fakultas) dan hubungan dengan lawan bicara dengan cara berkomunikasi, (4) memiliki kesulitan untuk mengelola emosi dan menyusun kalimat dan (5) memahami etika dan aturan yang ada, namun merasa tidak memerlukan tersebut ketika lawan bicara memahami maksud komunikasi.

**Kata kunci** : Keterampilan, Komunikasi Interpersonal, Dewasa awal, civitas akademika.

Komunikasi interpersonal dapat diartikan sebagai kemampuan yang menghubungkan manusia sebagai bentuk dari komunikasi verbal. Komunikasi interpersonal juga dapat digunakan untuk membantu membangun hubungan dengan orang lain dalam situasi yang berbeda. *Gesture* seperti kontak mata, gerakan tubuh dan gerakan tangan juga merupakan bagian dari komunikasi interpersonal. Komunikasi interpersonal melibatkan komunikasi tatap mata dengan cara yang sesuai dan bertujuan (Knapp and Daly, 2002). Sedangkan Berne dalam Ramaraja (2012) menyatakan bahwa bahasa yang digunakan dalam proses komunikasi interpersonal dapat menggambarkan pola komunikasi, manajemen, kepribadian dan perbuatan. Komunikasi verbal merupakan pusat dari hubungan sosial antar manusia dan menjadi bagian dari kajian psikoanalisis. Oleh karena itu, kecakapan dalam penggunaan

bahasa dan komunikasi interpersonal dapat membantu individu untuk lebih memahami situasi sosial dan bertindak dan menyelesaikan masalah sesuai dengan kondisi lingkungan yang ada.

Komunikasi interpersonal dapat dibagi menjadi tiga kategori; keterlibatan, kendali/kontrol dan kelekatan. Keterlibatan merupakan kebutuhan untuk mempertahankan kepuasan hubungan dengan orang lain dan memiliki keterlibatan yang cukup serta rasa saling memiliki; kontrol merupakan wujud lain dari kebutuhan untuk mempengaruhi dan menunjukkan adanya kekuatan; serta yang terakhir adalah kelekatan, yang berarti merupakan kebutuhan untuk menjalin persahabatan, kedekatan dan cinta. Setiap individu memiliki kebutuhan interpersonal yang berbeda. Kesadaran akan kebutuhan interpersonal dari individu akan membantu untuk lebih dapat memahami perilaku komunikasi yang mereka miliki (Schutz dalam Ramaraja 2012).

Rubin et al. (dalam Sun Gwen Hullman & Yin Wang, 2011) menyatakan terdapat enam alasan utama individu melakukan komunikasi interpersonal, yakni: kontrol, kelekatan, inclusion (keterlibatan), relaksasi, melarikan 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 melarikan diri merupakan hal yang dapat mengurangi stres, sedangkan rasa senang berfungsi untuk membangkitkan motif atau dorongan. Dalam komunikasi interpersonal sehari-hari, seorang individu akan dapat mengembangkan beberapa aspek sosial emosionalnya seperti; adanya keterlibatan dengan lawan bicara yang lebih intens sehingga dapat memunculkan kepuasan dalam berhubungan sosial, digunakannya kontrol diri sebagai bagian dari upaya mewujudkan kondisi lingkungan sesuai dengan nilai dan aturan yang berlaku dan juga lahirnya kedekatan yang merujuk pada keharmonisan hubungan antar individu. Komunikasi interpersonal yang efektif akan memberi dampak positif kepada lingkungan dan meminimalisir adanya gesekan dengan aturan formal yang dianut oleh individu lainnya.

Komunikasi interpersonal yang efektif dapat dicapai dengan keterampilan komunikasi interpersonal yang baik. Keterampilan komunikasi interpersonal adalah kemampuan untuk melakukan komunikasi secara efektif dengan orang lain (Devito, 2013). Keterampilan komunikasi interpersonal berisi tentang pengetahuan tentang aturan – aturan dalam komunikasi non verbal seperti sentuhan, kedekatan fisik, pengetahuan cara berinteraksi sesuai dengan konteks, memperhatikan orang yang berkomunikasi dan memperhatikan volume suara. Aturan – aturan tersebut berisi etika. Etika tersebut merupakan unsur yang harus diperhatikan dalam keterampilan komunikasi interpersonal (Devito, 2013).

Keterampilan komunikasi interpersonal diperlukan dalam semua jenis komunikasi interpersonal, baik komunikasi langsung maupun tidak langsung. Komunikasi interpersonal tidak langsung adalah komunikasi yang terjadi melalui media, seperti surat, telepon atau online (*daring*). Komunikasi interpersonal tidak langsung dengan media daring adalah pilihan yang paling banyak digunakan saat ini. Mayoritas pengguna komunikasi daring ini adalah generasi muda. Menurut Valkenberg dan Jochen (2011) komunikasi daring menarik bagi pemuda karena beberapa faktor yakni; dibandingkan komunikasi tatap muka komunikasi daring meningkatkan pengendalian diri presentasi diri dan keterbukaan diri, individu akan merasa lebih aman, lebih bebas dalam menjalin interaksi interpersonal dari pada berinteraksi langsung dengan tatap muka. Hal ini sangat penting apalagi bagi individu yang merasa malu

dan memiliki hambatan sosial ketika berkomunikasi secara langsung. Bagian dari komunitas orang muda tersebut adalah mahasiswa.

Keterampilan komunikasi interpersonal yang dilakukan mahasiswa dapat dilakukan dengan baik karena mahasiswa memiliki karakteristik mulai berpikir luas dan kompleks, berpikir kritis, mampu menyeimbangkan kognisi dan emosi, menjalin relasi berdasarkan nilai – nilai dan ikatan yang lebih kuat, menghargai perbedaan, mengambil resiko, pengambilan keputusan berdasarkan konsekuensi masa depan dan mempertimbangkan dampak keputusannya bagi orang lain disekitar (Simpson, 2010). Dengan karakteristik tersebut, mahasiswa memiliki kemampuan dalam pengambilan keputusan dengan pertimbangan yang matang. Mahasiswa diharapkan mampu mempertimbangkan bagaimana keputusannya berdampak bagi orang lain di lingkungan sekitar, hal ini termasuk cara berkomunikasi interpersonal yang lebih efektif ketika berhubungan dengan orang lain.

Pada kenyataannya banyak permasalahan yang muncul terkait dengan cara mahasiswa berkomunikasi interpersonal, baik secara langsung maupun tidak langsung. Hal ini terkait dengan keterampilan mahasiswa dalam melakukan komunikasi interpersonal. Pengamatan singkat telah menemukan bahwa para pengajar di lingkungan UM mempertanyakan cara mahasiswa berkomunikasi dengan civitas akademika. Mahasiswa memiliki persoalan dengan civitas akademika ketika melakukan komunikasi secara langsung atau melalui pesan tertulis dalam SMS, *whatsapp* (WA) dan e-mail kepada civitas akademika yang lain. Mahasiswa terkesan kurang memperhatikan tata bahasa yang benar secara lisan maupun tertulis kepada civitas akademika, seperti dalam penggunaan kalimat yang tidak mengindahkan tata kesopanan sebagaimana yang biasa dilakukan dalam komunikasi formal.

Palupi dkk (2016) mengadakan penelitian tentang cara komunikasi mahasiswa di Fakultas Pendidikan Psikologi Universitas Negeri Malang (FPPsi). Mereka menemukan bahwa pengajar di FPPsi mengeluh akibat cara berkomunikasi mahasiswa yang dinilai kurang sopan. Bahasa yang digunakan tidak sesuai dengan tata cara komunikasi yang orang yang lebih tua. Pengajar merasa mahasiswa seperti berkomunikasi dengan teman sebayanya. Hal yang unik muncul ketika Palupi dkk tersebut melakukan pendalaman cara berkomunikasi dengan mahasiswa. Mahasiswa tersebut menyadari bahwa mereka kurang baik dalam hal berkomunikasi. Menurut mahasiswa yang diwawancara oleh Palupi dkk., komunikasi yang kurang sopan adalah komunikasi yang dilakukan melalui media daring, tidak memperhatikan lawan bicara dan cenderung menggunakan bahasa daerah. Hal ini menjadi unik karena, mahasiswa tersebut paham mereka tidak terlalu baik dalam keterampilan komunikasi interpersonal, namun, mereka tetap mengulangi hal tersebut.

Permasalahan tentang keterampilan komunikasi interpersonal tersebut tidak hanya dirasakan oleh civitas akademika di FPPsi UM saja, tapi juga di beberapa fakultas yang ada di UM. Hasil diskusi dengan civitas akademika di Fakultas Ilmu Sosial (FIS) dan Fakultas Ilmu Keolahragaan (FIK) memperlihatkan adanya keluhan tentang keterampilan komunikasi interpersonal, khususnya melalui media daring. Hal selanjutnya yang terlihat adalah, baik untuk FPPsi, FIS dan FIK, keluhan yang muncul ditujukan pada banyak mahasiswa yang identitasnya sama. Sehingga bisa dilihat bahwa keterampilan komunikasi interpersonal yang buruk tidak terjadi pada semua mahasiswa, tetapi sejumlah mahasiswa lebih dari lima orang.

Permasalahan keterampilan komunikasi interpersonal tersebut, membuat interaksi yang terjadi antara civitas akademika dengan mahasiswa tidak berjalan lancar. Civitas akademika cenderung marah dan menarik diri dari mahasiswa. Keadaan tersebut membuat proses belajar mengajar dan diskusi ilmiah tidak berjalan lancar. Proses belajar mengajar yang tidak berjalan lancar menyebabkan transfer pengetahuan terhambat dan masa studi mahasiswa pun dihambat. Oleh karena itu dirasa perlu untuk mendalami permasalahan tentang keterampilan komunikasi interpersonal mahasiswa di FPPsi, FIS dan FIK UM. Hal yang perlu didalami berhubungan dengan pengetahuan dan kemampuan yang dimiliki mahasiswa tentang keterampilan komunikasi interpersonal, penyebab dan faktor yang membuat mereka memiliki masalah dengan keterampilan komunikasi interpersonal. Pendalaman akan diarahkan pada mahasiswa yang diketahui memiliki masalah dalam keterampilan komunikasi interpersonal.

Titik pijakan dalam usaha pendalaman tersebut adalah penelitian keterampilan komunikasi interpersonal pada dewasa awal dilakukan oleh Gobler dkk (1999). Mereka melihat bahwa remaja akhir yang memasuki periode dewasa awal memiliki pola komunikasi yang tidak efektif. Pola yang tidak efektif tersebut terlihat dalam bentuk komunikasi yang dilakukan oleh subyek penelitian, yaitu pola berulang tidak fokus pada topik yang sedang didiskusikan, pola berulang untuk mempertahankan pendapat secara kuat, pola berulang untuk tidak mendengarkan pembicaraan dan pola berulang yang lebih menekankan pada konten secara kognitif tetapi tidak mempertimbangkan aspek perasaan dari orang lain. Pola komunikasi ini mengawali usaha untuk mengungkap keterampilan komunikasi interpersonal mahasiswa FPPsi, FIS dan FIK tersebut. Hasil Gobler dkk tersebut akan diperkuat oleh konsep Devito (2013) tentang unsur – unsur yang mempengaruhi keterampilan komunikasi interpersonal.

### **Keterampilan Komunikasi Interpersonal**

Komunikasi interpersonal adalah cara manusia untuk berkomunikasi dengan manusia lainnya. Komunikasi interpersonal mengacu pada pemahaman dan penerapan proses mengirim dan menerima pesan baik verbal dan nonverbal (Wilkins, 2015). Komunikasi interpersonal berfokus pada proses interaksi individu daripada konten verbal dari interaksi tersebut. Termasuk dalam proses interaksi tersebut adalah pertukaran pesan baik secara verbal maupun non-verbal, dan pengalaman antar individu dalam berkomunikasi (Ramaraju, 2012). Interaksi yang ada dalam komunikasi interpersonal memiliki muatan afeksi. Komunikasi ini merupakan pesan verbal yang diberikan pengirim pesan kepada penerima pesan disertai faktor afeksi yang disadari oleh masing – masing pihak yang berperan aktif dalam proses komunikasi (Johnson & Johnson dalam Basuki, 2005), sehingga dapat dilihat adanya aspek pribadi dalam proses komunikasi interpersonal.

Aspek pribadi dalam komunikasi interpersonal memudahkan manusia untuk mengenal lebih dalam manusia lain (Basuki, 2005). Pengenalan tersebut membuat proses interaksi dan memenuhi kebutuhan manusia dapat berjalan dengan baik. Untuk melakukan komunikasi interpersonal yang baik dan efektif, diperlukan keterampilan melakukan melibatkan unsur – unsur pribadi tersebut kedalam komunikasi.

Menurut Gardner (dalam Suhaimi, dkk, 2014) keterampilan komunikasi interpersonal mengacu pada kemampuan individu untuk berkomunikasi secara kooperatif dalam kelompok,

baik verbal maupun non-verbal. Seseorang yang memiliki keterampilan komunikasi interpersonal yang efektif akan peka terhadap perasaan dan emosi orang lain di sekelilingnya. Kemampuan ini merupakan ukuran dari kualitas seseorang dalam berkomunikasi interpersonal yang meliputi pengetahuan tentang aturan – aturan dalam komunikasi non verbal, seperti sentuhan dan kedekatan fisik, pengetahuan tentang berinteraksi sesuai konteks, memperhatikan orang yang diajak berkomunikasi, memperhatikan volume suara (Devito, 2013).

### **Faktor – faktor yang Mempengaruhi Keterampilan Komunikasi Interpersonal**

Banyak penulis yang menulis tentang faktor-faktor yang mempengaruhi keterampilan komunikasi interpersonal. Suranto (2011) menulis tentang sumber, encoding, pesan, saluran, penerima, decoding, respon, gangguan dan konteks komunikasi (ruang, waktu, nilai). Ada pula penulis yang memasukkan unsur budaya. Lusa (2009) menulis tentang faktor – faktor yang mempengaruhi komunikasi interpersonal adalah latar belakang budaya, ikatan kelompok, harapan, pendidikan, situasi (ekologi, penataan ruang, temporal, susunan perilaku, teknologi, faktor sosial, psikososial dan stimulus). Perbedaan budaya, globalisasi, restrukturisasi organisasi, pekerja dengan spesialisasi tertentu tertentu, dan perkembangan teknologi berkontribusi dalam keterampilan interpersonal saat ini (Ramaraja, 2012).

Pada penelitian ini, pijakan awal untuk melihat hal – hal yang mempengaruhi komunikasi interpersonal adalah Devito (2013). Devito menjelaskan unsur-unsur yang terdapat dalam model komunikasi interpersonal, yaitu:

#### **1. Pengiriman dan Penerimaan Pesan**

Dalam proses komunikasi, terdapat proses mengirim dan menerima pesan. Agar komunikasi berjalan lancar, maka individu harus mampu menerjemahkan kembali pesan-pesan yang dikirimkan menjadi ide-ide. Kegagalan komunikasi terjadi ketika pesan-pesan tidak dapat diterima atau diterjemahkan oleh penerima pesan.

#### **2. Kompetensi**

Kompetensi interpersonal diperlukan dalam proses komunikasi yang bersifat timbal balik. Kompetensi interpersonal adalah kemampuan penyesuaian diri dalam berkomunikasi berdasarkan pada konteks interaksi dan berdasarkan pada konteks orang yang menjadi teman berkomunikasi.

#### **3. Pesan**

Dalam komunikasi pesan harus dikirim dan diterima. Pesan dapat berbentuk suara gambar, aroma atau gabungan dari semuanya. Selama proses komunikasi terjadi pertukaran umpan balik antar komunikator. Berdasarkan penilaian terhadap umpan balik tersebut, komunikator dapat menyesuaikan, menambah, menguatkan atau mengubah isi suatu pesan.

#### **4. Saluran komunikasi**

Saluran komunikasi adalah perantara yang menjadi jalan untuk penyampaian sebuah pesan. Umumnya dalam komunikasi seorang komunikator memberdayakan lebih dari satu saluran secara simultan. Contohnya dalam komunikasi tatap muka, saluran komunikasi terdiri dari saluran suara, visual dan penciuman.

#### **5. Bising**

Bising adalah segala sesuatu yang dapat mengganggu pengiriman pesan. Terdapat 3 jenis bising, yaitu bersifat fisik, psikologis, dan semantic. Cara untuk mengurangi bising adalah melalui pemilihan kaimat yang efektif, peningkatan kemampuan meneima maupun mengirim pesan, dan peningkatan kemampuan perseptual, pendengaran dan penerimaan umpan balik.

#### 6. Konteks

Konteks memberi pengaruh pada bentuk dan isi komunikasi. Konteks komunikasi sekurangnya memiliki empat dimensi, yaitu dimensi fisik, temporal, sosial psikologis, dan budaya.

#### 7. Dampak

Setiap proses komunikasi selalu memiliki dampak terhadap individu yang terlibat dalam proses komunikasi. Apabila komunikasi memberidampak pada lingkungan atau konteks, maka dampak itu akan dirasakan pula oleh partisipan.

#### 8. Etika

Etika komunikasi adalah kriteria penilaian baik-buruk berkenaan dengan suatu tindakan komunikasi. Dalam komunikasi interpersonal, yang merupakan perwujudan hubungan antar manusia, mensyaratkan dihormatinya prinsip-prinsip yang terkandung dalam etika komunikasi. Etika komunikasi bergantung pada filsafat hidup dan nilai-nilai yang dimiliki individu, selain itu unsur-unsur umum dapat dijadikan patokan etika dalam berkomunikasi.

Pemilihan unsur – unsur milik Devito tersebut dikarenakan adanya hal – hal yang selaras dengan keterampilan komunikasi interpersonal. Keselarasan tersebut tampak pada aspek kemampuan yang terdapat pada unsur yang dikemukakan oleh Devito. Kompetensi tersebut meliputi kemampuan penyesuaian diri yang dilakukan oleh pihak – pihak yang berkomunikasi berdasarkan konteks interaksi dan lawan bicara. Unsur ini sesuai dengan definisi keterampilan komunikasi interpersonal yang telah dituliskan pada bagian atas. Selain itu, unsur etika juga selaras dengan fokus keterampilan komunikasi interpersonal tentang aturan – aturan komunikasi.

Faktor budaya juga akan dimasukkan sebagai pijakan awal dalam penelitian ini. Budaya merupakan unsur yang ada dalam kehidupan sehari – hari dan berkontribusi dalam proses komunikasi manusia. Perbedaan budaya, globalisasi, restukturisasi organisasi, pekerja dengan spesialisasi tertentu tertentu, dan perkembangan teknologi berkontribusi dalam keterampilan interpersonal saat ini (Rajamaraja, 2012).

### **Dewasa Awal**

#### **Karakteristik Dewasa Awal**

Masa dewasa awal berkisar antara usia 18-26 tahun. Masa dimana individu meraih kematangan dan perubahan. Masa dewasa awal adalah masa peralihan antara masa remaja dan masa dewasa. Secara fisik perubahan yang terjadi tidak menyolok seperti masa anak-anak atau remaja namun terjadi secara bertahap. Individu mulai mendapatkan berat badan yang stabil. Selain itu tidak ada perubahan fisik yang dramatis terjadi (Bonnie dkk, 2015).

Kognitif dan psikologis pada masa dewasa lebih menjadi fokus dibandingkan dengan perkembangan fisiknya. Secara umum pada masa awal individu akan membutuhkan waktu pertimbangan yang lebih lama untuk memutuskan sesuatu yang sulit, pemberian hadiah sedikit pengaruhnya untuk memunculkan perilaku dibandingkan dengan saat remaja, lebih sensitif terhadap biaya potensial terkait perilakunya, dan dapat mengontrol impuls-impulsnya dengan lebih baik. Pada masa ini individu dewasa awal berkesempatan untuk membentuk peran-peran baru dan tanggung jawab di lingkungan sosialnya (Bonnie dkk, 2015).

### **Keterampilan Komunikasi Interpersonal Dewasa Awal**

Keterampilan komunikasi interpersonal dewasa awal terkait dengan media komunikasi yang ada saat ini. Masa dewasa awal saat ini erat berkaitan dengan komunikasi melalui media sosial yang terhubung dengan internet. Masalah yang ditemukan terkait dengan fenomena tersebut adalah dalam komunikasi sehari-hari individu cenderung melakukan penyelesaian masalah dengan mengakses sosial media atau pesan singkat sehingga mengurangi komunikasi tatap muka. Dengan kata lain hubungan sosial yang langsung bertatap muka tergantikan oleh cara daring atau melalui media sosial. Menurut Drusesell (2012) keadaan ini menyebabkan tanggung jawab secara personal ketika berhadapan dengan orang lain menjadi berkurang karena melalui media sosial, individu tidak lagi berhadapan secara langsung.

Masalah komunikasi lainnya dihadapi oleh dewasa awal di lingkungan pendidikan. Usia dewasa awal adalah usia masuk perguruan tinggi. Di perguruan tinggi, dewasa awal berhadapan dengan proses belajar mengajar yang memerlukan kemampuan komunikasi interpersonal efektif dengan civitas akademika. Seringkali, komunikasi interpersonal tersebut tidak berjalan dengan baik dan efektif. Palupi dkk. (2016) menemukan adanya keluhan dosen FPPsi di UM terhadap cara komunikasi interpersonal mahasiswa (dewasa awal). Menurut para dosen, komunikasi yang dilakukan mahasiswa cenderung tidak sopan. Secara langsung dan tidak langsung, hal tersebut mempengaruhi prestasi belajar mahasiswa. Ernawati & Tjalla (2009) menemukan adanya hubungan antara prestasi belajar dengan komunikasi belajar. Semakin tinggi prestasi belajar semakin tinggi komunikasi interpersonal. Semakin rendah prestasi belajar, maka semakin rendah komunikasi interpersonal mahasiswa.

Studi mengenai keterampilan komunikasi interpersonal telah beberapa kali dilakukan. Penelitian mengenai pola keterampilan komunikasi interpersonal pada remaja akhir dan dewasa awal dilakukan oleh Grobler, Myburgh & Peppenoel (1999). Mereka melakukan penelitian pada individu berusia 17 tahun keatas tentang cara berkomunikasi interpersonal. Tujuan mereka melakukan penelitian ini adalah untuk mendapatkan data terkait dengan permasalahan komunikasi interpersonal. Berdasarkan data tersebut kemudian mereka akan merancang intervensi yang untuk membantu individu yang mengalami permasalahan komunikasi interpersonal. Grobler dkk tersebut mendapatkan hasil adanya kemunculan pola yang berulang pada hilang fokus pada topik yang sedang didiskusikan, mempertahankan pendapat secara kuat, tidak mendengarkan pembicaraan dan penekanan konten secara kognitif tetapi tidak mempertimbangkan aspek perasaan dari orang lain. Hal ini dilihat oleh Gobler dkk sebagai komunikasi interpersonal yang tidak efektif pada dewasa awal. Gobler dkk kemudian menyarankan untuk meningkatkan keefektifan komunikasi dewasa awal melalui

intervensi. Studi ini merupakan pijakan awal penelitian ini dalam pengumpulan data tentang keterampilan komunikasi interpersonal dewasa muda.

Intervensi untuk komunikasi interpersonal dewasa awal didapatkan melalui keterampilan komunikasi interpersonal. Keterampilan ini dapat membantu meningkatkan keefektifan komunikasi interpersonal karena Grobler (1999) menyatakan bahwa kaum remaja dan dewasa awal memiliki kemampuan komunikasi interpersonal apabila diberikan kesempatan dan difasilitasi dengan baik.

Uraian diatas memperlihatkan bahwa keterampilan komunikasi interpersonal pada dewasa awal, saat ini, belum dapat meningkatkan keefektifan hubungan komunikasi interpersonal. Komunikasi interpersonal yang mereka lakukan memiliki pola yang sama, yaitu tidak fokus pada topik pembicaraan, tidak memperhatikan aspek perasaan lawan bicara, tidak mau mendengarkan lawan bicara dan suka mempertahankan pendapat sendiri. Komunikasi interpersonal yang sangat sering dilakukan oleh masa dewasa awal melalui media daring. Hal ini juga membuat komunikasi yang berjalan tidak efektif karena kurangnya tanggung jawab atas proses komunikasi yang terjadi.

## **METODE PENELITIAN**

Pendekatan penelitian kualitatif digunakan dalam penelitian ini untuk menjawab pertanyaan penelitian. Penelitian kualitatif digunakan untuk menggali motif-motif tersembunyi dari perilaku subjek penelitian. Metode penelitian kualitatif yang akan digunakan adalah metode studi kasus . Studi kasus bertujuan untuk memahami dinamika yang terjadi dalam kasus yang menjadi fenomena penelitian (Wilig, 2008). Metode studi kasus yang akan digunakan adalah studi kasus eksplanatori, yaitu metode penelitian yang bertujuan untuk memberikan deskripsi mendalam mengenai fenomena yang menjadi fokus penelitian.

### **Tahapan penelitian**

Dalam penelitian ini akan dilakukan 4 tahap yaitu

- 1) **Tahapan pertama:** peneliti melakukan observasi awal mengenai keterampilan komunikasi interpersonal dewasa awal yang berada di lingkungan Universitas Negeri Malang. Hal itu dilakukan untuk memperkuat latar belakang fenomena dan informasi awal mengenai keterampilan komunikasi dewasa awal. Selain itu peneliti juga melakukan pendalaman teoritik yang didapat dari kajian literature dari buku-buku dan jurnal-jurnal ilmiah. Selain itu peneliti juga akan melakukan penyusunan instrument pengumpulan data.
- 2) **Tahap kedua:** peneliti melakukan proses pengambilan data di lapangan. Pengambilan data akan dilakukan secara bertahap di 9 fakultas yang ada di Universitas Negeri Malang.
- 3) **Tahap ketiga:** data yang didapatkan dari pengumpulan data akan diorganisasikan dan akan dilakukan analisis data. Analisis data akan diikuti dengan proses triangulasi data untuk menjamin keabsahan data yang didapatkan.
- 4) Tahap keempat: tahap akhir ini akan dilakukan penarikan kesimpulan dari analisis hasil dan penulisan laporan penelitian.

### **Lokasi penelitian**

Penelitian ini mengambil lokasi di Universitas Negeri Malang. Partisipan penelitian akan diambil dari 3 fakultas yang ada di Universitas Negeri Malang.

### **Teknik pengumpulan data**



Data yang digunakan untuk penelitian merupakan data primer yang akan dikumpulkan menggunakan teknik observasi dan FGD (*focus group discussion*). Karakteristik partisipan yang akan menjadi informan dalam penelitian ini adalah (1) mahasiswa Universitas Negeri Malang angkatan 2014-2017, dan (2) pernah mengalami masalah komunikasi interpersonal dengan civitas akademika.

### Analisis data

Analisis data yang digunakan adalah analisis data tematik. Analisis data tematik adalah analisis yang dilakukan dengan mengelompokkan tema – tema yang muncul pada data kualitatif. Analisis data tematik dapat digunakan untuk model penelitian etnografi, deskriptif, fenomenologi dan studi kasus.

### Keabsahan Data

Keabsahan data adalah sebuah kegiatan untuk melihat keakuratan dan ketetapan sebuah data menggambarkan sebuah aspek atau fenomena. Dalam penelitian kualitatif hal ini dilakukan untuk mendapatkan hasil pengumpulan data yang akurat dan terpercaya. Keabsahan data yang akan dilakukan dalam penelitian ini berdasarkan Guba's model for trustworthines (Shenton, 2004). Guba memberikan model untuk melakukan evaluasi terhadap penelitian kualitatif, yaitu *credibility (in preference to internal validity)*, *transferability (in preference to external validity/generalisation)*, *dependability (in preference to reliability)* dan *confirmability (in preference to objectivity)*. Credibility dapat dicapai dengan cara member check, triangulasi dengan sumber partisipan yang berbeda dan observasi lapangan awal. Transferability dapat dilihat melalui pencatatan yang baik untuk mempertahankan deskripsi fenomena dan konteks penelitian. Dependability dapat lihat melalui pendalaman terhadap metode penelitian sehingga dapat diulangi oleh peneliti lain dan confirmability dapat dicapai dengan triangulasi, penggunaan matrix data dan pendalaman metode penelitian.

### Pembahasan dan Kesimpulan

Dalam menyajikan hasil penelitian, peneliti menggunakan matriks untuk memperlihatkan rangkuman tema yang muncul dari tiga proses Focus Group Discussion (FGD). Setelah itu, tema – tema yang muncul dijelaskan lebih terperinci. Tema – tema yang muncul disesuaikan dengan panduan FGD yang dibuat berdasarkan unsur – unsur keterampilan komunikasi interpersonal De Vito.

Tabel 1. Matriks Hasil Penelitian

Unsur	Deskripsi Unsur	Focus Group Discussion		
		I	II	III
Pengiriman dan penerimaan pesan	Kemampuan menterjemahkan kembali pesan yang akan disampaikan / diterima kedalam ide – ide sederhana	Tidak mampu menterjemahkan pesan	Cukup mampu menterjemahkan pesan	Cukup mampu menterjemahkan pesan.
Kompetensi	Kemampuan menyesuaikan diri dalam interaksi dan berhadapan dengan figure dalam komunikasi	Kurang mampu menyesuaikan diri dalam komunikasi	Cukup mampu menyesuaikan diri dalam komunikasi	Cukup mampu menyesuaikan diri dalam komunikasi

Pesan	Kemampuan memilih dan menggunakan bentuk pesan dalam komunikasi. Bentuk pesan meliputi suara / lisan, tulisan dan gambar	Kurang mampu memilih dan menggunakan bentuk pesan dalam berkomunikasi. Pesan yang sering digunakan adalah tulisan melalui media sosial dengan menggunakan gambar. Tulisan panjang dalam media sosial untuk semua figure menjadi pilihan semua peserta FGD. Pesan lisan melalui telepon menjadi pilihan terakhir jika pesan yang disampaikan dirasa penting untuk diri peserta FGD.
Saluran Komunikasi	Kemampuan memilih dan menggunakan media dalam berkomunikasi	Media sosial dipilih untuk melakukan komunikasi dengan semua figure dalam semua konteks interaksi. Media sosial yang selalu digunakan adalah whatsapp, Line dan BBM. Mereka jarang menggunakan email dalam berkomunikasi.
Bising	Gangguan yang ada dalam komunikasi meliputi fisik, psikologis dan semantik. Kemampuan untuk meminimalisir gangguan tersebut.	Peserta FGD memiliki kesulitan untuk menyusun kalimat dan tanda baca baik secara lisan dan tulisan. Peserta FGD juga sering kesulitan untuk mengelola emosi ketika membaca dan mengirim pesan. Gangguan fisik yang sering dirasakan oleh peserta FGD adalah cara komunikasi lisan yang cepat atau lambat.
Konteks	Kemampuan untuk melakukan komunikasi dengan mempertimbangkan dimensi fisik, temporal, sosial psikologis dan budaya	Peserta FGD dalam komunikasi mempertimbangkan budaya. Mereka melakukan komunikasi dengan melihat bagaimana cara interaksi yang terjadi di lingkungan fakultas mereka, termasuk tata hubungan dan figur dosen. Hal yang kurang mereka pertimbangkan adalah temporal dan fisik.
Dampak	Kemampuan untuk mengidentifikasi dampak yang akan terjadi pada pengirim dan pemberi pesan.	Peserta FGD paham akan dampak yang akan terjadi dari proses komunikasi. Mereka dapat membedakan komunikasi efektif dan tidak efektif. Mereka memilih untuk menggunakan komunikasi yang tidak efektif karena kebiasaan dan kecepatan tujuan mereka tercapai.
Etika	Kemampuan untuk menggunakan nilai – nilai sopan santun dan moral dalam komunikasi	Peserta FGD paham tentang nilai yang perlu diberikan dalam proses komunikasi. Mereka dapat membedakan komunikasi efektif yang beretika. Mereka memilih tidak menggunakan etika karena kebiasaan dan kecepatan tujuan mereka tercapai.

Pada matriks diatas terlihat bahwa bahwa peserta FGD paham tentang bentuk komunikasi interpersonal yang efektif. Mereka paham akan dampak yang akan dirasakan oleh penerima dan pengirim pesan dengan bentuk komunikasi yang mereka gunakan. Mereka juga mengetahui bahwa dalam komunikasi, penting untuk memperhatikan sopan santun dan etika. Namun, mereka memiliki kesulitan untuk (1) memahami isi pesan yang diterima dan akan disampaikan, (2) penyesuaian diri terhadap konteks interaksi dan figur, (3) memilih bentuk dan media penyampai pesan yang sesuai.

## DAFTAR PUSTAKA

Committee on Improving the Health, Safety, and Well-Being of Young Adults; Board on Children, Youth, and Families; Institute of Medicine; National Research Council; Bonnie RJ, Stroud C, Breiner H, editors. Investing in the Health and Well-Being of Young Adults. Washington (DC): National Academies Press (US); 2015 Jan 27. 2,

*Young Adults in the 21st Century*. Available from:  
<https://www.ncbi.nlm.nih.gov/books/NBK284782/>

- Devito, Joseph A. 2013. *The Interpersonal Communication Book Ed.13th*. Pearson
- Drussel, John. 2012. *Social Networking and Interpersonal Communication and Conflict Resolution Skills among College Freshmen*. Master of Social Work Clinical Research Papers. Paper 21.
- Fleming, J. (2004). Erikson's psychosocial developmental stages. *JS Fleming, Psychological Perspectives on Human Development*.
- Grobler, S. (1999). Adolescent interpersonal communication patterns. *Curationis*, 22(4), 35-40.
- Hummert, Mary Lee & Teri A. Garstka, Ellen Bouchard Ryan & Jaye L. Bonnesen. 2004. *Handbook of Communication and Aging Research, second edition. The Role of Age Stereotypes in Interpersonal Communication*. Lawrence Erlbaum Associate Publishers. New Jersey.
- Jekielek, S., Brown, B., & Trends, C. 2005. The transition to adulthood: Characteristics of young adults ages 18 to 24 in America. *The Annie E. Casey Foundation, Population Reference Bureau and Child Trends*.
- Knapp, Mark L. & Daly John Augustine. 2002. *Handbook of Interpersonal Communication*, Cambridge University Press. New York.
- Lusa. 2009. *Faktor Yang Mempengaruhi Komunikasi* (online). Tersedia di [www.lusa.web.id](http://www.lusa.web.id).
- Palupi, Juwita., Hidayat, M. Fajar., Subiyantini, Devi. & Rizky, Putri. 2016. Proceeing Seminar Nasional Psikologi : *Aktualisasi Potensi Anak Bangsa Menuju Indonesia Emas*. Hal. 28
- Ramaraja, S. 2012. Psychological Perspectives on Interpersonal Communication. *Journal of Arts, Science & Commerce, International Refereed Research Journal Vol.III*. Issue-4(2), Page 68-73.
- Ramaraju., S. 2012. Psychological Perspectives On Interpersonal Communication. *Journal of Arts, Science & Commerce, Vol.– III, Issue–4(2), October 2012*[68]
- Shenton., Andrew K. 2004. Strategies For Ensuring Trustworthiness In Qualitative Research Project. *Journal of Education For Information 22* (2004 ), page 63 -75. IOS Press
- Simpson, A.Rae. 2010. Young Adult Development, What The Research Tells Us. *Parenting Education & Research Massachusetts Institute of Technology*.
- Suhaimi A.W., Marzuki, N.A., Mustaffa, C.S. 2014. The Relationship between Emotional Intelligence and Interpersonal Communication Skills in Disaster Management Context: A Proposed Framework. *Procedia - Social and Behavioral Sciences 155* ( 2014 ) 110 – 114
- Sun, Shaojing., Gwen Hullman & Yin Wang. 2011. Communicating in the Multichannel Age: Interpersonal Communication Motivation, Interaction Involvement and Channel Affinity. *Journal of Media and Communication Studies Vol.3*(1), pp. 7-15.
- Suranto, A.W. 2011. *Komunikasi Interpersonal*. Yogyakarta : Graha Ilmu

- Valkenburg, Patti M, and Jochen Peter. 2011. Online Communication Among Adolescents: An Integrated Model of It's Attraction, Opportunities, and Risk. *Journal of Adolescent Health* 48 (2011), page 121-127.
- Wilkins, K. G., Bernstein, B. L., & Bekki, J. M. 2015. Measuring Communication Skills: The STEM Interpersonal Communication Skills Assessment Battery. *Journal of Engineering Education*, 104(4), 433-453.
- Willig, C. 2008. *Introducing Qualitative Research in Psychology* Second edition. Maidenhead : Open University Press