

ANALISIS KUALITAS KOMUNIKASI INTERPERSONAL PADA HUBUNGAN PERSAHABATAN PASCA TERJADINYA SILENT TREATMENT (STUDI PADA MAHASISWA UNIVERSITAS TELKOM BANDUNG)

Novia Zahkra Anggraini¹, Dr. Maulana Rezi Ramadhana, S.Psi., M.Psi², Chairunnisa Widya P, S.I.Kom, M.I.Kom³

¹ Ilmu Komunikasi, Fakultas Komunikasi dan Ilmu Sosial, Universitas Telkom , Indonesia,
noviazahkraa@student.telkomuniversity.ac.id

² Ilmu Komunikasi, Fakultas Komunikasi dan Ilmu Sosial, Universitas Telkom , Indonesia,
rezimaulana@telkomuniversity.ac.id

³ Ilmu Komunikasi, Fakultas Komunikasi dan Ilmu Sosial, Universitas Telkom , Indonesia,
chnisaw@telkomuniversity.ac.id

Abstract

This research aims to analyze the impact of silent treatment on the quality of interpersonal communication in friendship relationships among students at Telkom University Bandung. Silent treatment, which is a form of communication neglect, can significantly affect the dynamics of relationships between individuals. Through a qualitative approach using in-depth interviews, this research found that the practice of silent treatment leads to a decrease in the depth of communication between friends, the emergence of emotional distance, and damage to trust and openness. Within the framework of social penetration theory, the effects of silent treatment impact on the process of self-disclosure and the formation of intimacy in relationships. The findings indicate that recovering communication after silent treatment requires considerable effort and time, highlighting the challenges faced by individuals in mending their relationships. This underscores the importance of emotional awareness in managing conflicts effectively. The study recommends enhancing emotional awareness among students, developing effective communication skills, and avoiding silent treatment as a more constructive conflict resolution strategy. By understanding the negative impacts of silent treatment, it is hoped that individuals can communicate more wisely and maintain healthy friendship relationships.

Keywords: *Interpersonal Communication, Silent Treatment, Friendship.*

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh silent treatment terhadap kualitas komunikasi interpersonal dalam hubungan persahabatan di kalangan mahasiswa Universitas Telkom Bandung. Silent treatment, yang merupakan bentuk pengabaian komunikasi, dapat memiliki dampak signifikan pada dinamika hubungan antar individu. Melalui pendekatan kualitatif dengan metode wawancara mendalam, penelitian ini menemukan bahwa praktik silent treatment menyebabkan penurunan kedalaman komunikasi antara teman, munculnya jarak emosional, serta kerusakan kepercayaan dan keterbukaan. Dalam kerangka teori penetrasi sosial, efek silent treatment berdampak pada proses pengungkapan diri (self-disclosure) dan pembentukan keintiman dalam hubungan. Temuan penelitian menunjukkan bahwa pemulihan komunikasi pasca silent treatment memerlukan usaha dan waktu yang tidak sedikit. Hal ini menekankan pentingnya kesadaran emosional dalam mengelola konflik. Penelitian ini merekomendasikan peningkatan kesadaran emosional di kalangan mahasiswa, pengembangan keterampilan komunikasi yang efektif, serta penghindaran silent treatment sebagai strategi penyelesaian konflik yang lebih konstruktif. Dengan memahami dampak negatif dari silent treatment, diharapkan individu dapat lebih bijaksana dalam berkomunikasi dan menjaga hubungan persahabatan yang sehat. Penelitian ini memberikan kontribusi penting bagi pengembangan teori komunikasi interpersonal dan praktik hubungan sosial di lingkungan akademis.

Kata Kunci: *Komunikasi Interpersonal, Silent Treatment, Persahabatan.*

I. PENDAHULUAN

Komunikasi merupakan aspek mendasar dalam kehidupan manusia yang tidak hanya berfungsi sebagai alat pertukaran informasi, tetapi juga sebagai sarana untuk membangun, mempertahankan, dan memperdalam hubungan interpersonal. Dalam kehidupan sosial, individu senantiasa berinteraksi dengan orang lain melalui berbagai bentuk komunikasi, baik verbal maupun nonverbal. Komunikasi menjadi jembatan utama dalam menjalin relasi, menyampaikan perasaan, serta membentuk pemahaman dan kepercayaan satu sama lain (Effendy, 2008). Salah satu bentuk komunikasi yang memiliki peran penting dalam dinamika relasional adalah komunikasi interpersonal.

Komunikasi interpersonal merupakan proses penyampaian pesan antara dua individu atau lebih yang saling berinteraksi secara langsung dan personal. Menurut DeVito (2019), komunikasi interpersonal melibatkan pertukaran pesan secara verbal dan nonverbal yang terjadi dalam situasi saling bergantung, di mana tindakan salah satu pihak

akan memengaruhi dan dipengaruhi oleh pihak lain. Dalam hubungan yang sehat, komunikasi interpersonal ditandai dengan adanya keterbukaan, kejujuran, empati, serta kesediaan untuk saling memahami dan mendukung. Komunikasi semacam ini menjadi fondasi yang memperkuat relasi, termasuk dalam hubungan persahabatan yang sarat dengan nilai emosional dan kedekatan.

Namun, dalam praktiknya, tidak semua interaksi interpersonal berlangsung secara efektif. Dalam beberapa kasus, individu menghadapi kesulitan dalam mengelola konflik atau perbedaan pendapat, sehingga memilih untuk menghindari komunikasi sebagai bentuk perlindungan diri atau upaya untuk meredam ketegangan. Salah satu bentuk penghindaran tersebut adalah *silent treatment*, yaitu sikap diam atau penarikan diri dari komunikasi secara sengaja sebagai respons terhadap situasi konflik. *Silent treatment* sering kali dianggap sebagai strategi untuk menghindari konfrontasi atau memberi waktu bagi diri sendiri, namun pada kenyataannya, perilaku ini dapat menimbulkan dampak negatif yang signifikan dalam hubungan interpersonal (Guerrero & Afifi, 2013).

Silent treatment tidak hanya menghambat pertukaran informasi, tetapi juga menciptakan jarak emosional dan ketidakpastian dalam hubungan. Ketika seseorang dihentikan dari akses komunikasi tanpa penjelasan yang jelas, hal ini dapat memunculkan rasa ditolak, kebingungan, bahkan gangguan psikologis seperti stres atau kecemasan. Dalam hubungan persahabatan, di mana keterbukaan dan kepercayaan menjadi aspek utama, *silent treatment* dapat mengikis ikatan emosional yang telah dibangun. Kondisi ini menunjukkan bahwa komunikasi yang terputus bukan hanya masalah teknis, tetapi menyentuh aspek emosional dan psikologis yang lebih dalam.

Dalam ranah teori komunikasi, fenomena *silent treatment* dapat dianalisis menggunakan Teori Penetrasi Sosial yang dikemukakan oleh Altman dan Taylor (1973). Teori ini menjelaskan bahwa hubungan interpersonal berkembang melalui proses keterbukaan diri (*self-disclosure*) yang terjadi secara bertahap dari lapisan luar (informasi dangkal) menuju lapisan terdalam (informasi personal dan emosional). Hubungan yang sehat ditandai dengan meningkatnya kedalaman dan frekuensi keterbukaan, sementara hambatan dalam proses ini dapat menyebabkan stagnasi bahkan penurunan kualitas hubungan yang disebut depenetrasi. *Silent treatment* menjadi salah satu indikator terjadinya depenetrasi, yaitu saat individu menarik diri dari keterbukaan dan menghindari interaksi emosional yang bermakna.

Universitas Telkom Bandung dipilih sebagai tempat penelitian karena merupakan institusi pendidikan tinggi dengan populasi mahasiswa yang berasal dari berbagai latar belakang budaya, daerah, dan sosial. Keberagaman ini menciptakan dinamika sosial yang kompleks dalam lingkungan kampus, termasuk dalam hubungan persahabatan antar mahasiswa. Mahasiswa sebagai individu yang berada dalam fase perkembangan sosial dan emosional, sering kali menghadapi konflik interpersonal yang membutuhkan keterampilan komunikasi dan pengelolaan emosi yang baik. Dalam lingkungan seperti ini, fenomena *silent treatment* menjadi isu yang penting untuk dikaji karena dapat memengaruhi kualitas relasi, produktivitas akademik, hingga kesejahteraan psikologis mahasiswa.

Selain latar belakang budaya yang beragam, perbedaan gender turut memengaruhi cara individu merespons konflik komunikasi. Umumnya, laki-laki cenderung memilih untuk menarik diri dan mengambil jarak sebagai bentuk pemrosesan emosi secara internal, sedangkan perempuan lebih sering menghadapi konflik secara langsung dengan mengekspresikan perasaannya secara terbuka. Perbedaan kecenderungan ini mencerminkan bahwa *silent treatment* dapat dimaknai dan dialami secara berbeda, tergantung pada konstruksi sosial serta gaya emosional masing-masing pihak. Fenomena ini menegaskan bahwa perilaku diam bukan hanya respons individual, melainkan bagian dari dinamika sosial yang kompleks dan kontekstual.

Penelitian terdahulu telah membahas berbagai aspek terkait *silent treatment* dan komunikasi interpersonal. Amalia et al. (2022) mengkaji dampak *silent treatment* terhadap kesehatan mental, menunjukkan bahwa perilaku ini dapat menyebabkan stres, kecemasan, bahkan gangguan fisik seperti gangguan tidur. Justicia dan Rina (2022) meneliti pengaruh keterbukaan diri terhadap kualitas hubungan relasional mahasiswa, dan menemukan bahwa keterbukaan yang tinggi berkontribusi pada hubungan yang lebih kuat dan sehat. Ghorbal (2021) dalam penelitiannya menunjukkan bahwa kecerdasan emosional memiliki peran penting dalam menciptakan sikap toleransi dan pengelolaan konflik interpersonal secara konstruktif. Penelitian-penelitian ini menjadi dasar penting dalam merumuskan tujuan dan arah analisis.

Dalam penelitian ini, *silent treatment* dipahami sebagai bentuk penghindaran komunikasi yang berdampak pada kualitas komunikasi interpersonal dalam hubungan persahabatan. Fokus penelitian adalah pada mahasiswa Universitas Telkom yang memiliki pengalaman langsung terkait fenomena ini, baik sebagai pelaku maupun sebagai penerima. Tujuan utama penelitian adalah untuk memahami bagaimana *silent treatment* mengubah kedalaman komunikasi, mengganggu kepercayaan dan keterbukaan, serta memengaruhi proses pemulihan hubungan antar sahabat. Pendekatan yang digunakan adalah kualitatif dengan metode studi kasus, yang memungkinkan peneliti menggali pengalaman subjektif secara mendalam dari masing-masing informan.

Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi konseptual dalam pengembangan kajian komunikasi interpersonal, khususnya dalam pengelolaan konflik pasif yang sering terjadi namun belum banyak diteliti secara mendalam. Selain itu, temuan penelitian juga dapat memberikan implikasi praktis bagi mahasiswa, pendidik, dan praktisi komunikasi untuk memahami pentingnya komunikasi yang terbuka, empatik, dan berkelanjutan dalam

membangun hubungan yang sehat dan produktif di lingkungan akademik maupun sosial.

II. TINJAUAN LITERATUR

Komunikasi interpersonal merupakan proses pertukaran pesan yang berlangsung antara dua individu atau lebih, yang bersifat langsung, personal, dan saling memengaruhi. Dalam relasi sosial, komunikasi interpersonal memiliki peran fundamental dalam membentuk dan mempertahankan hubungan emosional yang sehat. DeVito (2019) menjelaskan bahwa komunikasi interpersonal melibatkan pertukaran pesan secara verbal dan nonverbal yang terjadi dalam situasi saling ketergantungan, di mana setiap tindakan komunikatif memberikan dampak timbal balik terhadap pihak lain. Keberhasilan hubungan interpersonal sangat dipengaruhi oleh kualitas komunikasi yang ditunjukkan, seperti keterbukaan, empati, kejujuran, serta kepercayaan antara individu yang terlibat.

Persahabatan merupakan bentuk hubungan interpersonal yang dibangun atas dasar kesamaan pengalaman, nilai, dan keterikatan emosional. Hubungan ini bersifat sukarela dan egaliter, yang artinya kedua pihak memiliki kedudukan yang setara dan hubungan berlangsung tanpa paksaan. Dalam kehidupan mahasiswa, persahabatan menjadi bagian penting dari dukungan sosial, yang tidak hanya berfungsi sebagai ruang ekspresi diri, tetapi juga sebagai sarana untuk mengelola tekanan akademik dan sosial. Oleh karena itu, kualitas komunikasi dalam persahabatan berkontribusi besar terhadap keberlangsungan dan kedalaman relasi.

Namun, dalam praktiknya, hubungan interpersonal tidak selalu berjalan secara harmonis. Konflik, perbedaan pandangan, dan ketidaksesuaian ekspektasi dapat menimbulkan ketegangan dalam komunikasi. Salah satu bentuk ketegangan tersebut adalah *silent treatment*, yaitu perilaku komunikasi pasif berupa penarikan diri dari interaksi secara sengaja. Williams (2007) menyebutkan bahwa *silent treatment* merupakan bentuk agresi pasif yang sering kali digunakan sebagai mekanisme pertahanan diri atau upaya untuk memberi “pelajaran” kepada pihak lain dalam hubungan. Meski terlihat sebagai bentuk penghindaran yang tidak konfrontatif, *silent treatment* dapat memunculkan dampak negatif yang signifikan, seperti kebingungan, frustrasi, dan rasa ditolak.

Fenomena *silent treatment* dalam hubungan persahabatan dapat dilihat sebagai indikator menurunnya kualitas komunikasi interpersonal. Ketika seseorang memilih untuk tidak berkomunikasi tanpa penjelasan yang memadai, proses pertukaran pesan menjadi terhenti, yang pada gilirannya dapat menyebabkan keretakan emosional. Dalam jangka panjang, pola komunikasi seperti ini berpotensi mengarah pada kerusakan hubungan. Guerrero dan Afifi (2013) menyatakan bahwa *silent treatment* cenderung memperburuk konflik karena tidak memberikan ruang untuk klarifikasi atau penyelesaian secara terbuka.

Untuk menganalisis proses memburuknya komunikasi dalam hubungan interpersonal akibat *silent treatment*, penelitian ini menggunakan kerangka berpikir dari Teori Penetrasi Sosial yang dikemukakan oleh Altman dan Taylor (1973). Teori ini menjelaskan bahwa kedekatan interpersonal berkembang melalui proses keterbukaan diri (*self-disclosure*) yang berlangsung secara bertahap dan sistematis. Relasi yang sehat ditandai oleh meningkatnya kedalaman informasi yang dibagikan antar individu, yang mencerminkan tingginya tingkat kepercayaan dan kedekatan emosional. Sebaliknya, ketika keterbukaan menurun atau dihentikan, proses tersebut mengalami kemunduran yang dikenal dengan istilah depenetrasi. Dalam *silent treatment*, depenetrasi terjadi karena individu menarik diri dari komunikasi dan menutup akses terhadap keterlibatan emosional. Williams Schutz menambahkan bahwa setiap individu dalam hubungan interpersonal memiliki tiga kebutuhan dasar, yaitu inklusi, afeksi, dan kendali. *Silent treatment* secara langsung meniadakan inklusi dan afeksi karena tidak adanya pertukaran emosi dan pengakuan atas keberadaan pihak lain. Ini menyebabkan relasi menjadi tidak seimbang dan memicu ketegangan emosional yang sulit dipulihkan tanpa komunikasi aktif.

Penelitian terdahulu menunjukkan bahwa *silent treatment* memberikan dampak negatif terhadap aspek psikologis dan emosional individu. Amalia et al. (2022) menemukan bahwa *silent treatment* menyebabkan penurunan kesehatan mental yang ditandai dengan meningkatnya kecemasan, stres, dan ketidaknyamanan sosial. Justicia dan Rina (2022) menunjukkan bahwa keterbukaan diri yang tinggi berkorelasi positif dengan kualitas hubungan interpersonal mahasiswa, khususnya dalam hal dukungan emosional dan kemampuan menyelesaikan konflik. Di sisi lain, Ghorbal (2021) menegaskan bahwa kecerdasan emosional menjadi faktor penting dalam mengelola konflik dan mempertahankan hubungan yang sehat.

Dalam kehidupan kampus, mahasiswa sebagai individu yang berada dalam masa transisi menuju kedewasaan sosial memiliki kebutuhan untuk menjalin hubungan interpersonal yang stabil dan bermakna. Namun, dalam realitasnya, mereka juga dihadapkan pada berbagai dinamika sosial yang kompleks, seperti perbedaan latar belakang budaya, nilai-nilai pribadi, serta gaya komunikasi. Kondisi ini sering kali menjadi pemicu munculnya konflik relasional yang tidak terselesaikan secara terbuka dan akhirnya memunculkan perilaku seperti *silent treatment*.

Penelitian oleh Hasyim (2024) menunjukkan bahwa Teori Penetrasi Sosial sangat relevan dalam menjelaskan bagaimana relasi interpersonal berkembang dan menurun seiring dinamika interaksi yang terjadi. Ketika individu memilih untuk menghentikan komunikasi atau mengurangi keterbukaan, hubungan menjadi rentan terhadap keretakan. Salsabila et al. (2024) juga menunjukkan bahwa hubungan persahabatan yang berkualitas memberikan kontribusi

positif terhadap kesejahteraan psikologis mahasiswa, sehingga menjaga kualitas komunikasi dalam relasi tersebut menjadi hal yang sangat penting.

Dengan merujuk pada teori-teori tersebut serta hasil penelitian terdahulu, dapat disimpulkan bahwa *silent treatment* merupakan fenomena yang kompleks dan berdampak signifikan terhadap kualitas komunikasi interpersonal, terutama dalam hubungan persahabatan. Kajian literatur ini menjadi dasar konseptual yang kuat bagi penelitian ini untuk mengidentifikasi dan menganalisis bagaimana mahasiswa Universitas Telkom Bandung mengelola dinamika relasi pasca *silent treatment*, serta bagaimana proses komunikasi dipulihkan atau bahkan mengalami perubahan struktur yang permanen.

III. METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus. Pendekatan kualitatif dipilih karena memungkinkan peneliti untuk memahami makna mendalam yang terkandung dalam pengalaman subjektif individu, khususnya terkait dinamika komunikasi interpersonal setelah terjadinya *silent treatment* dalam hubungan persahabatan. Menurut Creswell (2016), penelitian kualitatif bertujuan untuk mengeksplorasi dan memahami makna yang dihubungkan oleh individu terhadap permasalahan sosial tertentu melalui proses deskriptif yang sistematis. Studi kasus digunakan karena penelitian ini berfokus pada fenomena yang bersifat spesifik, kontekstual, dan nyata, yaitu bagaimana individu merespons dan mengalami situasi *silent treatment* dalam lingkungan sosial tertentu.

Lokasi penelitian ini dilakukan di lingkungan Universitas Telkom Bandung, dengan mempertimbangkan bahwa mahasiswa di perguruan tinggi ini memiliki latar belakang yang beragam, baik secara sosial, budaya, maupun geografis. Keberagaman ini menciptakan ruang yang dinamis dalam membentuk hubungan sosial, termasuk hubungan persahabatan yang tidak jarang diwarnai konflik, salah satunya berupa *silent treatment*. Subjek penelitian ditentukan secara *purposive*, yaitu berdasarkan kriteria tertentu yang relevan dengan fokus studi. Kriteria informan meliputi: (1) mahasiswa aktif Universitas Telkom Bandung, (2) memiliki pengalaman pernah memberikan atau menerima *silent treatment* dalam hubungan persahabatan, dan (3) bersedia untuk diwawancarai secara mendalam. Total informan dalam penelitian ini berjumlah delapan orang, yang dipilih karena telah memenuhi kriteria tersebut dan dianggap mampu memberikan data yang kaya.

Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan dua teknik utama, yaitu wawancara mendalam dan observasi. Wawancara dilakukan secara semi-terstruktur, dengan pedoman wawancara yang telah disusun sebelumnya namun tetap memberikan fleksibilitas agar informan dapat mengungkapkan pengalaman mereka secara bebas dan terbuka. Menurut Esterberg (2002), wawancara semi-terstruktur memungkinkan terciptanya hubungan yang lebih personal antara peneliti dan informan, serta memberikan ruang bagi informan untuk menjelaskan emosional dan psikologis dari pengalaman mereka. Dalam wawancara ini, peneliti menggali aspek-aspek seperti: latar belakang relasi persahabatan, penyebab terjadinya *silent treatment*, dampak yang dirasakan, serta bagaimana komunikasi terbangun kembali setelah konflik.

Selain wawancara, peneliti juga melakukan observasi nonpartisipan terhadap perilaku komunikasi informan dalam situasi sosial tertentu. Observasi ini bertujuan untuk menangkap indikasi nonverbal seperti ekspresi wajah, bahasa tubuh, atau pola diam yang tidak dapat sepenuhnya dijelaskan melalui wawancara. Observasi dilakukan secara terbatas dan etis, tanpa mengganggu privasi atau dinamika sosial informan. Hasil observasi kemudian digunakan sebagai data pendukung untuk memperkuat temuan dari hasil wawancara.

Analisis data dilakukan melalui tahapan analisis tematik, yaitu dengan cara mengorganisasi data berdasarkan tema-tema utama yang muncul dari transkrip wawancara dan catatan observasi. Proses analisis dimulai dengan tahap reduksi data, penyajian data, hingga penarikan kesimpulan. Peneliti mengidentifikasi pola-pola berulang dalam narasi informan, seperti tema keterbukaan diri, kepercayaan, konflik emosional, dan proses pemulihan komunikasi. Teknik ini dipilih karena sesuai dengan tujuan penelitian untuk menggambarkan dan memahami fenomena secara mendalam dari sudut pandang subjek penelitian.

Untuk memastikan keabsahan data, peneliti menerapkan teknik triangulasi sumber dan metode. Triangulasi dilakukan dengan membandingkan hasil wawancara antar informan, serta membandingkan data wawancara dengan hasil observasi. Validitas data juga dijaga melalui teknik *member check*, di mana peneliti meminta informan untuk meninjau kembali kutipan atau interpretasi yang telah dibuat, guna memastikan kesesuaian makna dan pengalaman yang disampaikan. Proses ini dilakukan untuk menghindari bias interpretasi dan menjaga kredibilitas temuan.

Melalui pendekatan kualitatif ini, penelitian diharapkan dapat memberikan pemahaman yang mendalam mengenai dampak *silent treatment* terhadap kualitas komunikasi interpersonal dalam hubungan persahabatan mahasiswa, serta bagaimana proses pemulihan komunikasi berlangsung dalam hubungan yang mengalami ketegangan. Pendekatan ini tidak hanya menyoroti aspek verbal dalam komunikasi, tetapi juga memperhatikan aspek emosional dan psikologis yang menyertai proses diam dan keterputusan relasi.

IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini bertujuan untuk memahami bagaimana kualitas komunikasi interpersonal dalam hubungan persahabatan mengalami perubahan pasca terjadinya *silent treatment*. Melalui wawancara mendalam terhadap delapan informan yang merupakan mahasiswa Universitas Telkom Bandung, ditemukan sejumlah pola komunikasi, reaksi emosional, dan upaya pemulihan relasi yang saling berkaitan. Hasil temuan menunjukkan bahwa *silent treatment*

berpengaruh secara signifikan terhadap penurunan keterbukaan diri, menciptakan jarak psikologis antar individu, serta memicu proses depenetrasi dalam hubungan, sebagaimana dijelaskan dalam Teori Penetrasi Sosial oleh Altman dan Taylor (1973).

Salah satu dampak utama yang dirasakan oleh informan adalah menurunnya intensitas dan kedalaman komunikasi. Beberapa informan menyatakan bahwa setelah mengalami *silent treatment*, mereka cenderung menjadi lebih tertutup dan selektif dalam membagikan informasi pribadi. Hal ini menunjukkan bahwa proses keterbukaan yang menjadi inti dari perkembangan hubungan interpersonal mengalami gangguan. Dalam Teori Penetrasi Sosial, hubungan interpersonal dibangun melalui proses pengungkapan diri yang berlangsung secara bertahap, dari informasi umum menuju informasi yang lebih intim dan emosional. Ketika komunikasi terputus akibat *silent treatment*, maka proses ini menjadi terhenti bahkan mundur, dan hubungan memasuki fase depenetrasi, di mana individu mulai menarik diri secara emosional dan informasional dari relasi yang telah terbangun.

Kondisi ini diperkuat dengan adanya jarak emosional yang dirasakan oleh para informan. Mereka tidak hanya mengalami keterputusan secara verbal, tetapi juga merasakan dampak psikologis seperti kecemasan, kesalahpahaman, dan ketidaknyamanan dalam berinteraksi kembali dengan pihak yang terlibat. Salah satu informan menyatakan bahwa dirinya merasa "diabaikan" dan "tidak penting lagi" dalam relasi tersebut, bahkan setelah *silent treatment* berakhir. Hal ini menunjukkan bahwa diam bukan sekadar tidak berbicara, melainkan sebuah pesan nonverbal yang sarat akan makna emosional dan psikologis. Guerrero dan Afifi (2013) mengemukakan bahwa *silent treatment* merupakan bentuk agresi pasif yang dapat merusak ikatan emosional karena memutus ruang dialog yang konstruktif.

Dalam kebutuhan komunikasi interpersonal, Williams Schutz menyebutkan tiga kebutuhan dasar individu, yaitu inklusi (merasa diakui), afeksi (merasa dicintai), dan kontrol (merasa memiliki pengaruh). *Silent treatment* secara langsung menolak pemenuhan kebutuhan inklusi dan afeksi, sebab individu yang diperlakukan dengan cara ini merasa tidak dilibatkan dan tidak memiliki peran dalam dinamika relasi. Beberapa informan bahkan memilih untuk tidak lagi melanjutkan hubungan pertemanan karena menganggap bahwa diam adalah bentuk penolakan mutlak. Sikap ini memperlihatkan bagaimana komunikasi yang terputus dapat berujung pada ketegangan emosional berkepanjangan dan pembubaran relasi secara sosial.

Namun, tidak semua informan memilih untuk mengakhiri hubungan. Sebagian lainnya berusaha memulai kembali interaksi dengan cara-cara yang tidak langsung, seperti menyapa di media sosial, berinisiatif memulai percakapan singkat, atau terlibat dalam kegiatan bersama. Meskipun tidak ada pembicaraan eksplisit mengenai konflik yang terjadi, tindakan tersebut menunjukkan adanya inisiatif pemulihan hubungan. Dalam Teori Penetrasi Sosial, proses ini dapat dipahami sebagai usaha membangun kembali kedekatan secara perlahan dan berhati-hati, dengan tetap memperhatikan respons pihak lain. Upaya pemulihan ini menunjukkan bahwa meskipun *silent treatment* dapat merusak, hubungan masih dapat diselamatkan jika terdapat keinginan dan strategi komunikasi yang adaptif dari kedua belah pihak.

Temuan penelitian juga menunjukkan bahwa keberhasilan memperbaiki hubungan sangat dipengaruhi oleh kondisi sosial di sekitarnya. Keterlibatan dalam aktivitas kolektif seperti organisasi atau kelompok diskusi sering kali menjadi jalan untuk membangun kembali komunikasi secara alami, tanpa tekanan atau konfrontasi langsung. Lingkungan sosial yang suportif menciptakan ruang interaksi yang netral, sehingga membantu meredakan ketegangan dan memungkinkan hubungan pulih secara bertahap. Hal ini sejalan dengan pandangan bahwa dukungan sosial memiliki peran penting dalam menjaga stabilitas emosional serta meningkatkan daya tahan hubungan antarindividu, sebagaimana dikemukakan oleh Holt-Lunstad dan kolega (2010).

Faktor lain yang muncul dari wawancara adalah pengaruh gender dalam merespons konflik. Informan laki-laki cenderung melihat *silent treatment* sebagai waktu untuk berpikir dan meredakan emosi, sementara informan perempuan lebih merasa tersakiti dan terdorong untuk segera menyelesaikan masalah. Perbedaan ini menunjukkan adanya pengaruh konstruksi gender terhadap cara individu memahami dan merespons konflik komunikasi. Mulyana (2016) menjelaskan bahwa perbedaan sosial dan budaya membentuk gaya komunikasi laki-laki yang lebih logis dan tertutup, sementara perempuan lebih ekspresif dan relasional. Perbedaan ini bisa menjadi sumber miskomunikasi ketika tidak ada saling pengertian terhadap preferensi komunikasi masing-masing pihak.

Ketika hasil penelitian ini dibandingkan dengan penelitian terdahulu, terdapat beberapa kesamaan. Amalia et al. (2022) menunjukkan bahwa *silent treatment* berdampak negatif terhadap kesehatan mental dan keterhubungan sosial. Justicia dan Rina (2022) menekankan pentingnya keterbukaan diri dalam menjaga hubungan relasional, sedangkan Ghorbal (2021) menyoroti peran kecerdasan emosional dalam membangun sikap toleransi dalam pertemanan. Hasil penelitian ini memperkuat temuan-temuan tersebut, namun dengan tambahan yang lebih spesifik, yaitu hubungan persahabatan di kalangan mahasiswa dan dinamika sosial di lingkungan kampus.

Penelitian ini juga menguatkan relevansi Teori Penetrasi Sosial dalam relasi non-romantis. Selama ini teori tersebut lebih sering digunakan dalam studi hubungan pasangan atau keluarga, namun hasil penelitian ini menunjukkan bahwa mekanisme penetrasi dan depenetrasi juga berlaku dalam hubungan persahabatan. Relasi yang sehat ditandai oleh keterbukaan yang terus berkembang, sementara konflik seperti *silent treatment* menyebabkan kemunduran yang signifikan dalam kedekatan emosional. Menurut Altman dan Taylor (1973), setiap hubungan interpersonal berkembang melalui lapisan-lapisan keterbukaan, dan ketika terjadi konflik yang tidak terselesaikan, hubungan dapat mengalami proses depenetrasi yang mengarah pada berkurangnya keterlibatan emosional dan pengungkapan diri.

Teori Schutz tentang kebutuhan interpersonal (*inclusion, affection, dan control*) juga relevan dalam menganalisis

fenomena ini. Ketika *silent treatment* terjadi, kebutuhan *inclusion* (diakui), *affection* (disayangi), dan *control* (berdaya) tidak terpenuhi. Hal ini berkontribusi pada penurunan kualitas relasi dan peningkatan ketidakpuasan emosional pada individu yang terlibat.

Tabel 1. Tahapan Relasi dan Dampak *Silent Treatment*

Tahap Relasi	Nama Informan	Kondisi Awal Relasi	Pemicu <i>Silent Treatment</i>	Durasi	Dampak terhadap Hubungan
Afektif → Depenetrasi	KTA	Akrab di kelas	Perkataan yang menyinggung	6 bulan	Tidak kembali berteman
Afektif → Depenetrasi	DAM	Dekat karena hobi	Gagal rencana kegiatan bersama	3 bulan	Hubungan merenggang permanen
Stabil → Depenetrasi	NR	Dekat sejak UKM kampus	Konflik kegiatan magang	±1 tahun	Menghindari kontak sosial
Afektif Stabil	AAR	Teman belajar intensif	Teguran dianggap kasar	5 bulan	Komunikasi kembali secara bertahap
Stabil → Depenetrasi	NS	Teman SMA dan kuliah	Perilaku tidak sesuai ekspektasi	>6 bulan	Menjaga jarak sosial sepenuhnya
Afektif → Depenetrasi	NMCM	Sahabat dekat sejak awal kuliah	Konflik nilai dalam organisasi	4 bulan	Tidak berinteraksi lagi
Stabil → Depenetrasi	BMS	Rekan satu proyek rutin	Salah paham dalam koordinasi	6 bulan	Menjauh secara sosial
Afektif → Depenetrasi	MAS	Teman curhat pribadi	Tidak ada respons saat butuh bantuan	±3 bulan	Terputus komunikasi emosional

Sumber: Olahan dari wawancara mendalam, 2025

Keseluruhan hasil penelitian ini memperlihatkan bahwa *silent treatment* bukan sekadar bentuk diam, tetapi merupakan strategi komunikasi yang memiliki efek jangka panjang terhadap struktur relasi. Meskipun tampak sederhana, perilaku ini mampu mengubah arah hubungan, baik menuju pemisahan maupun ke rekonstruksi yang lebih hati-hati. Oleh karena itu, pemahaman terhadap dinamika komunikasi pasca konflik menjadi penting dalam upaya membangun hubungan sosial yang sehat dan resilien, khususnya dalam kehidupan mahasiswa yang sedang berkembang secara emosional dan sosial.

Dalam teori komunikasi interpersonal menurut DeVito (2019), komunikasi yang sehat menuntut adanya umpan balik, kejelasan, dan kesinambungan. *Silent treatment* meniadakan seluruh komponen ini, menciptakan ketimpangan relasional yang berkepanjangan. Selain itu, konflik komunikasi yang tidak ditangani secara terbuka justru memperkuat siklus hubungan disfungsional.

Untuk menguatkan temuan ini, peneliti juga mengorganisasi data berdasarkan pengalaman informan dalam menghadapi dan merespons konflik diam tersebut. Hasilnya, ditemukan beberapa pola umum dan karakteristik spesifik yang menjelaskan kompleksitas peristiwa *silent treatment*. Hal ini disajikan dalam tabel berikut:

Tabel 2. Strategi Pemulihan dan Respons Emosional Informan Pasca *Silent Treatment*

Informan	Upaya Pemulihan Relasi Awal	Dukungan Sosial	Respons Emosional Utama	Status Relasi Saat Ini
KTA	Tidak melakukan inisiatif	Rendah	Marah, kecewa	Putus hubungan sepenuhnya
DAM	Menjaga jarak, intropeksi diri	Sedang	Bingung, bersalah	Tidak kembali dekat
NR	Menarik diri dari lingkaran sosial	Tinggi	Merasa tidak dihargai	Jauh namun saling menghargai
AAR	Menyapa melalui kegiatan kampus	Tinggi	Menyesal, terbuka	Pulih secara bertahap
NS	Komunikasi digital jarak jauh	Sedang	Jengkel, pasif	Interaksi terbatas
NMCM	Menghindar secara total	Rendah	Sakit hati, tertutup	Tidak menjalin komunikasi
BMS	Menunggu diajak bicara	Sedang	Bingung, kecewa	Tidak melanjutkan pertemanan
MAS	Menulis pesan permintaan maaf	Tinggi	Menyesal, lega	Komunikasi mulai pulih

Sumber: Data hasil wawancara, 2025

Pola yang muncul dari tabel di atas memperlihatkan bahwa dukungan sosial dan bentuk respons emosional memiliki peran penting dalam menentukan keberlanjutan hubungan. Temuan ini selaras dengan penelitian Canevello dan Crocker (2010) yang menunjukkan bahwa dukungan responsif memperkuat kualitas hubungan interpersonal dan memfasilitasi resolusi konflik. Ketika individu tidak mendapatkan wadah untuk membicarakan persoalan atau menyalurkan emosi, *silent treatment* menjadi trauma komunikasi yang berkelanjutan.

Selain itu, proses depenetrasi yang dialami oleh informan memperlihatkan bahwa semakin besar keintiman suatu hubungan sebelum konflik terjadi, semakin dalam pula luka yang ditimbulkan oleh sikap diam. Hal ini diamini oleh NR, yang mengaku bahwa konflik diam dengan sahabatnya terasa lebih menyakitkan karena intensitas kedekatan yang sebelumnya sangat tinggi. Teori Penetrasi Sosial menjelaskan bahwa keterbukaan dalam hubungan ibarat kulit bawang: semakin dalam lapisan yang dibuka, semakin rentan individu terhadap luka emosional. Berikut ini adalah penguatan narasi berdasarkan tahapan dalam teori tersebut:

Tabel 3. Tahapan Penetrasi Sosial dan Transisi Relasi Informan

Informan	Tahap Sebelum Konflik	Tahap Setelah Konflik	Ciri Utama Perubahan Hubungan
KTA	Afektif	Depenetrasi	Tidak ada lagi keterbukaan
DAM	Stabil	Depenetrasi	Interaksi menjadi pasif
NR	Stabil	Depenetrasi	Jarak emosional meningkat
AAR	Afektif	Rekonstruksi Afektif	Komunikasi mulai dibangun kembali
NS	Stabil	Depenetrasi	Hilangnya kepercayaan
NMCM	Afektif	Depenetrasi	Menarik diri dari pengungkapan pribadi
BMS	Stabil	Depenetrasi	Percakapan menjadi formal dan dingin
MAS	Afektif	Rekonstruksi Afektif	Pemulihan lewat media komunikasi

Sumber: Analisis berdasarkan transkrip wawancara, 2025

Penambahan tabel ini sekaligus menegaskan bahwa pengalaman setiap individu dalam menghadapi *silent treatment* sangat ditentukan oleh tahap kedekatan komunikasi sebelumnya. Informan AAR, yang hubungannya masih berada dalam tahap afektif dan belum terlalu lama, memiliki peluang lebih besar untuk memperbaiki hubungan. Sementara itu, informan seperti DAM dan NR yang sudah berada dalam tahap stabil, justru mengalami kerusakan relasi yang lebih dalam karena ekspektasi yang lebih tinggi terhadap keterbukaan dan loyalitas.

Di sisi lain, temuan juga menunjukkan bahwa konflik diam bukan semata-mata ditentukan oleh konflik utama, melainkan oleh akumulasi pengalaman komunikasi yang tidak selesai. Hal ini disebut sebagai konflik laten, yang

hanya menunggu pemicu kecil untuk meledak. Dalam kasus NS, ia menyatakan bahwa selama berbulan-bulan merasa tidak cocok dengan sikap sahabatnya, namun memilih diam. Ketika suatu saat terjadi salah paham kecil, ia memilih menarik diri sepenuhnya tanpa menjelaskan alasan, karena merasa akumulasi ketidaknyamanan sudah cukup.

Hal ini menunjukkan pentingnya budaya komunikasi terbuka sejak awal. Dalam relasi yang sehat, *silent treatment* tidak akan menjadi pilihan utama karena individu telah terbiasa menyalurkan keresahan secara langsung dan empatik. Maka, penting bagi institusi pendidikan untuk menyediakan ruang dialog terbuka, baik dalam bentuk konseling kelompok maupun diskusi antar teman sebaya. Strategi ini dapat memutus siklus penghindaran komunikasi yang berpotensi menjadi pola destruktif dalam jangka panjang.

Silent treatment dalam relasi antarmahasiswa bukan sekadar respons sementara terhadap konflik, melainkan dapat menjadi tanda adanya gangguan yang lebih serius dalam pola komunikasi. Apabila tidak ditangani dengan tepat, dampaknya tidak hanya merusak kualitas hubungan, tetapi juga dapat memengaruhi kestabilan emosional individu yang terlibat. Karena itu, seluruh pihak di lingkungan perguruan tinggi seperti mahasiswa, dosen, dan pengelola lembaga perlu memahami dan mengelola dinamika relasional secara sehat, adaptif, dan inklusif.

V. KESIMPULAN DAN SARAN

Penelitian ini menunjukkan bahwa *silent treatment* dalam hubungan persahabatan berdampak signifikan terhadap kualitas komunikasi interpersonal. Proses keterbukaan diri yang sebelumnya menjadi fondasi kedekatan emosional mengalami kemunduran setelah terjadi konflik diam. Individu yang mengalami *silent treatment* cenderung menarik diri secara emosional, mengurangi intensitas komunikasi, dan membatasi pengungkapan personal. Kondisi ini menciptakan jarak psikologis yang menghambat proses pemulihan hubungan.

Dalam perspektif Teori Penetrasi Sosial, *silent treatment* mencerminkan proses depenetrasi, yaitu kemunduran dalam kedalaman interaksi akibat terhentinya alur keterbukaan dan kepercayaan. Namun demikian, penelitian ini juga menemukan bahwa relasi dapat kembali dibangun melalui strategi komunikasi yang hati-hati, dukungan lingkungan sosial, serta kesadaran emosional kedua belah pihak. Upaya pemulihan yang dilakukan secara bertahap dan tidak konfrontatif memperlihatkan bahwa komunikasi interpersonal bersifat dinamis dan dapat direstorasi bila terdapat keinginan dan upaya bersama.

Berdasarkan hasil temuan, disarankan agar mahasiswa yang aktif dalam interaksi sosial di lingkungan kampus membekali diri dengan keterampilan komunikasi interpersonal yang sehat, khususnya dalam menyikapi konflik relasional. Institusi pendidikan tinggi diharapkan dapat memberikan dukungan melalui program pelatihan komunikasi efektif, penguatan aspek kecerdasan emosional, serta penyediaan layanan konseling yang responsif terhadap dinamika hubungan sosial. Masyarakat akademik juga perlu diarahkan untuk membangun budaya komunikasi yang terbuka dan empatik guna meminimalisasi penggunaan *silent treatment* sebagai bentuk penghindaran dalam menyelesaikan konflik.

Secara akademis, penelitian ini membuka peluang untuk pengembangan studi lebih lanjut mengenai *silent treatment* dalam relasi non-romantis dan non-keluarga, seperti organisasi, komunitas kampus, dan lingkungan profesional. Penelitian mendatang dapat memperluas fokus pada faktor budaya, digital, atau pendekatan kuantitatif untuk mengukur dampak komunikasi diam terhadap kesejahteraan relasional secara lebih sistematis.

REFERENSI

- Altman, I., & Taylor, D. A. (1973). *Social penetration: The development of interpersonal relationships*. Holt, Rinehart and Winston.
- Altucher, J., & Altucher, C. A. (2014). *The power of NO: Satu kata yang bisa membuat Anda selalu sehat, sukses, dan bahagia*. Tangerang Selatan: Penerbit Gemilang.
- Amalia, M. A. D. B. P. W. S. R. G. S. I. (2022). Bahaya silent treatment. *Jurnal Pendidikan Tranformatif*, 1, Artikel 192. <https://doi.org/10.9000/jupetra.v1i1.192>
- Arda, J. C. D., & Rina, N. (2022). Pengaruh keterbukaan diri terhadap hubungan relasional antar mahasiswa ilmu komunikasi Universitas Telkom. *Medium*, 10(1), 135–148. [https://doi.org/10.25299/medium.2022.vol10\(1\).9222](https://doi.org/10.25299/medium.2022.vol10(1).9222)
- Baroroh, E. Z., Suzanna, & Fajriah, L. (2023). *Psikologi komunikasi* (ed. 1). Purbalingga: Eureka Media Aksara.
- Creswell, J. W. (2015). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches* (ed. 4). Sage Publications.
- Crotty, M. (1998). *The foundation of social research: Meaning and perspective in the research process*. Sage Publications.
- DeVito, J. A. (2019). *The interpersonal communication book* (ed. 14). England: Pearson Education.
- Effendy, O. U. (2008). *Dinamika komunikasi* (ed. 4). Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Ghorbal, S. L. (2022). Pengaruh kecerdasan emosi, prasangka, dan kualitas pertemanan terhadap sikap toleransi siswa pada sekolah berbasis agama. *Jurnal Penelitian Pendidikan Islam*, 9(2), 1–14. <https://doi.org/10.36667/jppi.v9i2.765>
- Guerrero, L. K., & Afifi, W. A. (2013). *Close encounters: Communication in relationships* (ed. 4). Los Angeles: Sage Publications.
- Hasyim, M. (2024). Penerapan social penetration theory dalam kehidupan sehari-hari. *Journal of Dialogos*, 1(2), 28–33. <https://doi.org/10.62872/p63cs790>
- Holt-Lunstad, J., Uchino, B. N., Smith, T. W., & Hicks, A. (2007). On the importance of relationship quality: The impact of ambivalence in friendships on cardiovascular functioning. *Annals of Behavioral Medicine*, 33(3), 278–290. <https://doi.org/10.1007/BF02879910>
- Mulyana, D. (2016). *Ilmu komunikasi: Suatu pengantar*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Rakhmat, J. (2015). *Psikologi komunikasi* (ed. 3). Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Roem, E. R., & Sarmiati. (2019). *Komunikasi interpersonal* (Vol. 1). Padang: CV IRDH.
- Rubin, R. B., Rubin, A. M., Haridakis, P. M., & Piele, L. J. (2010). *Communication research: Strategies and sources* (ed. 7). Wadsworth Cengage Learning.
- Salsabila, A. R., Hermina, C., & Julaibib, J. (2024). Kualitas pertemanan dan kesejahteraan psikologis: Perspektif mahasiswa. *Jurnal Psikologi Wijaya Putra (Psikowipa)*, 5(1), 12–22. <https://doi.org/10.38156/psikowipa.v5i1.131>
- Sugiyono. (2017). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- West, R., & Turner, L. H. (2010). *Introducing communication theory: Analysis and application* (ed. 4). New York: McGraw-Hill.
- Williams, K. D. (2007). Ostracism. *Annual Review of Psychology*, 58, 425–452. <https://doi.org/10.1146/annurev.psych.58.110405.085641>