

# PERAN KOMUNIKASI INTERPERSONAL DALAM MENJAGA KEHARMONISAN HUBUNGAN KERJA DAN KELUARGA PADA PEGAWAI MILENIAL TELKOM INDONESIA UNIT WELLBEING JAKARTA

Nurul Hidayah Ainun Nisaa<sup>1</sup> · Almira Shabrina<sup>2</sup>

<sup>1</sup> Ilmu komunikasi, Fakultas Komunikasi dan Bisnis, Universitas Telkom , Indonesia, [ainunnisaa@student.telkomuniversity.ac.id](mailto:ainunnisaa@student.telkomuniversity.ac.id)

<sup>2</sup> Ilmu Komunikasi, Fakultas Komunikasi dan Ilmu Sosial, Universitas Telkom , Indonesia, [shabrinaalmira@telkomuniversity.ac.id](mailto:shabrinaalmira@telkomuniversity.ac.id)

## Abstract

*The purpose of this research is to understand how interpersonal communication can maintain harmonious relationships between work and family for millennial employees. Therefore, this research uses DeVito's interpersonal communication theory, which highlights five main aspects of interpersonal interaction, namely openness, empathy, positive traits, supportive traits, and similarity. This theory explains how these factors play a role in building effective and harmonious communication in various contexts, including work and family relationships. The research method used is qualitative with a phenomenological approach, employing interviews with millennial employees of Telkom Indonesia's Wellbeing unit in Jakarta, born between 1990-1996. The research results show that interpersonal communication plays an important role in an individual's social life. Openness, empathy, supportiveness, positive behaviour, and similarity are the main factors in creating harmonious relationships. In addition, having clear boundaries between professional and personal life helps employees maintain a balance between the two. Overall, interpersonal communication involving openness, empathy, a positive attitude, support, and similarity, as stated by DeVito, plays an important role in shaping harmonious work and family relationships. The application of these five aspects enables the creation of interactions that are mutually understanding, supportive, and balanced in the context of the work and family life of millennial employees.*

**Keywords:** *Interpersonal communication, harmonious, professional relationships, personal relationships*

## Abstrak

Penelitian ini ditujukan untuk mengetahui bagaimana komunikasi interpersonal dapat menjaga hubungan harmonis hubungan kerja dan keluarga karyawan milenial. Maka dari itu, penelitian ini menggunakan teori komunikasi interpersonal dari DeVito, yang menyoroti lima aspek utama dalam interaksi interpersona, yaitu keterbukaan, empati, sifat positif, sifat suportif, dan kesamaan. Teori ini menjelaskan bagaimana faktor-faktor tersebut berperan dalam membangun komunikasi yang efektif dan harmonis dalam berbagai konteks, termasuk hubungan kerja dan keluarga. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif dengan pendekatan fenomenologi dengan teknik wawancara kepada karyawan milenial Telkom Indonesia unit Wellbeing Jakarta kelahiran 1990-1996. Hasil penelitian menunjukkan komunikasi interpersonal memiliki peran penting dalam kehidupan sosial individu. Keterbukaan, empati, suportif, perilaku positif, dan kesamaan menjadi faktor utama dalam menciptakan hubungan yang harmonis. Selain itu, adanya batasan yang jelas antara kehidupan profesional dan personal membantu karyawan dalam menjaga keseimbangan keduanya. Secara keseluruhan komunikasi interpersonal yang melibatkan keterbukaan, empati, sikap positif, dukungan, dan kesamaan, sebagaimana dikemukakan oleh DeVito, berperan penting dalam membentuk hubungan kerja dan keluarga yang harmonis. Penerapan kelima aspek tersebut memungkinkan terciptanya interaksi yang saling memahami, mendukung, dan seimbang dalam konteks kehidupan kerja maupun keluarga karyawan milenial.

**Kata Kunci:** Komunikasi interpersonal, harmonis, hubungan profesional, hubungan personal

## I. PENDAHULUAN

Revolusi Industri 4.0 membawa perubahan signifikan pada dunia kerja, dengan potensi peningkatan efisiensi, fleksibilitas, dan peluang baru, tetapi juga tantangan yang perlu diatasi. Work life balance sulit dicapai di era sekarang karena tuntutan yang lebih tinggi serta tekanan untuk selalu “terhubung”. Banyak individu mengalami kesulitan dalam menyeimbangkan urusan kerja dan keluarga yang menyebabkan ketegangan dua arah dan membuat komunikasi jadi tegang atau tertunda. Faktanya, menjaga work life balance tidaklah mudah karena berbagai faktor sosial dan teknologi yang mempengaruhi dinamika kerja. Hal ini bukan hanya masalah individu, tetapi juga fenomena sosial yang dipengaruhi oleh teknologi, budaya kerja, serta ekspektasi. Interaksi makin tergantung pada teks sehingga kehilangan nuansa emosi dan memperbesar peluang miskomunikasi. Keberadaan email, aplikasi pesan instan, serta platform kerja digital seperti Microsoft Teams membuat pekerja selalu terhubung dengan pekerjaan mereka, bahkan di luar jam kerja. Ketidakmampuan membedakan kehidupan profesional dan personal juga mempengaruhi hubungan sosial. Banyak milenial yang kesulitan memberikan perhatian penuh pada keluarga atau teman karena pikiran mereka masih terbebani oleh pekerjaan. Hal ini dapat menyebabkan hubungan yang renggang dan menurunnya kualitas interaksi sosial. Banyak perusahaan kini menerapkan sistem kerja fleksibel atau hybrid, yang seharusnya membantu work-life balance. Namun, dalam praktiknya, fleksibilitas ini justru sering membuat pekerja merasa harus selalu siap sedia kapan pun dibutuhkan, bahkan di luar jam kerja. Orientasi pada pencapaian diri cenderung mengurangi kualitas keterhubungan dan empati interpersonal baik di rumah maupun di kantor.

Hubungan interpersonal yang sehat di kantor sangat penting karena dapat memengaruhi kepuasan kerja dan peluang karier. Selain itu, menjaga komunikasi yang baik dengan keluarga asal juga menjadi tantangan, terutama bagi mereka yang merantau atau memiliki keterbatasan waktu akibat tuntutan pekerjaan. Meski masih memiliki fleksibilitas dalam waktu dan tanggung jawab domestik yang lebih sedikit dibandingkan mereka yang sudah menikah, milenial lajang tetap menghadapi tekanan sosial dan psikologis, seperti ekspektasi dari keluarga tekanan dari lingkungan sosial yang menilai keberhasilan berdasarkan aspek kehidupan pribadi, bukan hanya karier.

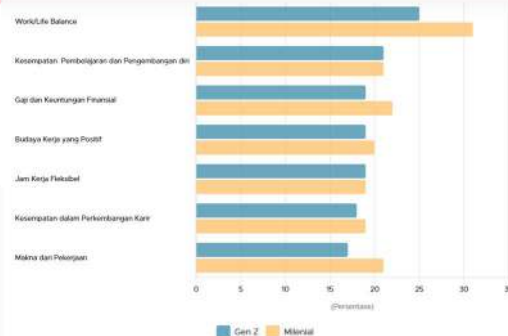
Baik milenial yang belum menikah maupun yang sudah berkeluarga menghadapi tantangan serupa dalam menjaga work-life balance. Perubahan pola kerja, meningkatnya ekspektasi di tempat kerja, serta keterhubungan digital yang semakin kuat membuat batas antara pekerjaan dan kehidupan pribadi menjadi semakin kabur. Mereka harus memiliki strategi komunikasi yang efektif dalam mengelola hubungan profesional dan personal, menetapkan prioritas, serta belajar menetapkan batasan agar tidak terjebak dalam stres yang berkepanjangan. Maka dari itu, penulis melakukan pra-riset melalui observasi selama kurang lebih satu bulan di Wellbeing Telkom Indonesia Jakarta. Dalam proses tersebut, penulis melakukan perbincangan informal dengan beberapa pegawai Wellbeing Telkom Indonesia Jakarta serta seorang anak magang dari divisi Human Capital (HC) yang berasal dari generasi Z. Melalui pengamatan dan percakapan tersebut, ditemukan bahwa sebagian karyawan milenial mengalami kesulitan dalam menerapkan work-life balance. Mereka kerap kali tidak mampu mengatur dan membagi waktu serta energi secara seimbang antara kehidupan profesional dan kehidupan pribadi. Salah satu penyebabnya adalah tekanan sosial yang mendorong mereka untuk terus-menerus tampil produktif. Akibatnya, batas antara urusan pekerjaan dan kehidupan personal menjadi kabur; sering kali persoalan dari ranah profesional terbawa ke kehidupan pribadi, dan sebaliknya. Misalnya, konflik atau stres di tempat kerja dapat memengaruhi suasana hati di rumah, begitu pula masalah personal dapat berdampak pada performa dan interaksi di lingkungan kerja.

Kondisi ini sering membuat karyawan merasa lelah secara fisik maupun emosional, sehingga kesulitan dalam berkomunikasi secara efektif, baik di rumah maupun di tempat kerja. Selain itu, mereka juga kerap tidak mampu mengalokasikan waktu untuk aktivitas yang mendukung kesejahteraan diri, seperti bersosialisasi atau menekuni hobi. Kurangnya dukungan dari lingkungan, terutama keluarga, turut memperburuk situasi ini. Oleh karena itu, penting untuk memahami lebih dalam bagaimana tantangan dalam menjaga keseimbangan kehidupan kerja dan pribadi dialami oleh karyawan milenial serta dampaknya terhadap aspek psikososial dan relasional dalam kehidupan mereka.

Menurut World Health Organization (WHO) lingkungan kerja yang aman dan sehat dapat mengurangi tingkat stress dan peningkatan kepuasan hidup secara keseluruhan. Menurut survei "Work and Well-being 2021" oleh APA, hampir 6 dari 10 pekerja (59%) melaporkan mengalami dampak negatif dari stres yang berhubungan dengan pekerjaan. Stres ini dapat mempengaruhi hubungan interpersonal di rumah, menunjukkan adanya spillover emosional dari tempat kerja ke kehidupan keluarga. Komunikasi interpersonal yang baik di keluarga membantu menyampaikan perasaan, memahami sudut pandang, dan membangun kelekatan emosional, sehingga mengurangi konflik dan menciptakan lingkungan yang suportif. Di tempat kerja, komunikasi yang efektif mendorong kolaborasi, memperjelas tugas, membangun kepercayaan, dan meningkatkan kinerja tim serta mengurangi stres. Stres akibat komunikasi buruk

di kantor bisa terbawa ke rumah, sementara komunikasi yang suportif di tempat kerja dapat berdampak positif pada relasi keluarga. Individu yang mampu berkomunikasi dengan baik dalam satu peran sebagai karyawan, orang tua, atau pasangan cenderung membawa keterampilan tersebut ke peran lainnya. Fleksibilitas dan empati dari atasan membantu karyawan menjaga keharmonisan keluarga. Sebaliknya, keluarga yang komunikatif dan suportif membentuk stabilitas emosional dan kepercayaan diri yang berdampak positif pada kinerja kerja.

Kemampuan membagi waktu antara tanggung jawab pekerjaan dan kehidupan pribadi sangat penting karena pekerjaan dan kehidupan pribadi merupakan dua hal yang sama pentingnya. Seseorang yang memiliki batasan kuat yang berlandaskan rasa nyaman dan tidak berupaya untuk menjalani salah satunya, orang tersebut akan bahagia menjalani pekerjaan dan kehidupan pribadinya, serta meningkatkan kualitas hubungan interpersonal dan menurunkan risiko stress (Fadli, 2025). Menurut data dari Data Good Stats, generasi milenial tidak lagi melihat pekerjaan sebagai satu-satunya sarana untuk aktualisasi diri. Oleh karena itu, keseimbangan antara kehidupan kerja dan kehidupan pribadi menjadi faktor utama yang dipertimbangkan dalam memilih tempat bekerja. Keseimbangan ini bertujuan agar generasi milenial memiliki waktu luang untuk melakukan aktivitas lain seperti menjalani hobi, berkumpul bersama keluarga, dan bersosialisasi. Selain itu, generasi milenial cenderung memilih tempat kerja yang menawarkan budaya kerja yang positif, jam kerja yang fleksibel, kesempatan untuk pengembangan karier, serta nilai atau makna yang terkandung dalam pekerjaan tersebut. Berikut adalah gambar yang memperlihatkan data dari Good Stats terkait alasan gen milenial dan gen Z dalam memilih kerja:



Gambar 1 Alasan gen milenial dan gen Z dalam memilih kerja  
(Website Data Good Stats, 2025)

Milenial di beberapa negara menunjukkan pola transisi menuju kehidupan dewasa dengan lebih bertahap dan langsung, generasi ini cenderung terlambat dalam hal pernikahan dan memiliki anak dibandingkan generasi sebelumnya namun tetap terhubung secara global melalui teknologi, generasi milenial memprioritaskan pendidikan serta pekerjaan terlebih dahulu (Mitrofanova & Makarov, 2023). Berdasarkan hasil Deloitte Global 2024 Gen Z and Millennial Survey, setengah dari gen Z (46%) pekerjaan merupakan hal penting bagi mereka. Bagi generasi milenial teman, keluarga, dan pekerjaan jauh lebih penting. Hal ini menunjukkan generasi milenial berfokus pada upaya untuk menjaga keseimbangan hidup dan kerja.

Generasi merupakan konstruksi sosial yang mencakup sekelompok individu dengan usia dan pengalaman historis yang serupa Budiman dalam (Zis et al., 2021). Setiap generasi memiliki karakteristik unik yang dipengaruhi oleh perkembangan zaman. Menurut data dari Kementerian Keuangan Republik Indonesia pada tahun 2021, generasi milenial merupakan generasi yang lahir pada tahun 1981-1996 yang saat ini berusia 28-43 tahun pada 2024. Sementara itu, data dari MSCI yang rilis pada tahun 2021, generasi milenial adalah kelompok orang dewasa terbesar di dunia dengan total populasi mencapai 1.8 miliar orang yang tersebar di berbagai benua, dan asia menduduki peringkat teratas dengan jumlah milenial mencapai 1.1 miliar jiwa (Prawira, 2023).

Howe dan Strauss dalam Zis et al (2021) menyatakan generasi milenial merupakan generasi yang kaya, berpendidikan, lebih unggul, multi-etnis, serta fokus terhadap kerja tim, prestasi, kesederhanaan, dan perilaku yang baik. Generasi milenial mempunyai karakteristik unik sesuai dengan wilayah dan kondisi sosial-ekonominya. Salah satu ciri khas generasi ini adalah tingginya penggunaan serta keakraban komunikasi, media, dan teknologi digital. Generasi milenial juga dikenal sebagai individu kreatif dan informatif dengan passion dan produktivitas yang selaras dengan kemajuan teknologi.

Kompleksitas hidup generasi milenial menambah kompleksitas dalam komunikasi mereka. Peran yang terus berkembang dalam kehidupan keluarga dan tanggung jawab sosial mengamati perubahan signifikan dalam cara generasi milenial menyeimbangkan harapan pribadi, profesional, dan keluarga. Dalam hal ini, Komunikasi interpersonal yang efektif dan fleksibel menjadi penting bagi mereka untuk menjaga hubungan baik di lingkungan profesional dan personal. Komunikasi yang baik membantu untuk mengelola ekspektasi dan mengatasi konflik di dua ranah kehidupan yang sering kali bertumpang tindih.

Komunikasi merupakan elemen penting dalam mendukung koordinasi dan kolaborasi antar individu, sehingga memungkinkan berbagai pihak untuk bekerja secara efektif dan efisien (Fitrawati et al., 2024). Sebagai makhluk sosial, manusia sangat bergantung pada interaksi dan komunikasi. Dalam kehidupan sehari-hari, baik sebagai bagian dari keluarga, teman, rekan kerja, atau sebagai anggota masyarakat, setiap individu selalu berinteraksi dengan orang lain. Aktivitas sehari-hari yang kita lakukan mulai dari berkomunikasi dengan keluarga, berkoordinasi dengan rekan kerja di kantor, hingga bertegur sapa dengan tetangga, semua itu melibatkan proses komunikasi. Segala aktivitas yang kita lakukan sehari-hari tidak terlepas dari komunikasi, baik komunikasi verbal seperti berbicara atau berdiskusi, maupun komunikasi non verbal seperti ekspresi wajah, bahasa tubuh, dan gestur. Dengan adanya komunikasi yang efektif, manusia dapat membangun hubungan yang harmonis, meningkatkan pemahaman, dan memperkuat koneksi pada lingkungan sosial.

Wellbeing merupakan keadaan seseorang digambarkan dengan adanya rasa bahagia, kepuasan, tingkat stress yang rendah, sehat secara fisik dan mental, serta kualitas hidup yang baik (Fatimah, 2023). Dengan kata lain, individu dengan Wellbeing yang tinggi menjaga kesehatan secara fisik, mental agar mampu menyelesaikan tantangan, mencapai kebahagiaan, dan kepuasan dalam kehidupan. Dalam lingkungan kerja, performa dan produktivitas pegawai dapat dipengaruhi oleh kebahagiaan/kesejahteraan yang dirasakan atau dialami oleh pegawai.

PT Telkom Indonesia (Persero) Tbk. merupakan perusahaan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang didirikan pada tahun 1965 yang bergerak di bidang teknologi dan informasi serta telekomunikasi digital di Indonesia. Telkom memiliki 12 anak perusahaan yang beroperasi di berbagai sektor yang memberikan kontribusi positif baik bagi para investor maupun masyarakat Indonesia. Telkom Indonesia berkomitmen kuat untuk membangun infrastruktur telekomunikasi dan informasi serta dunia digital Indonesia. PT Telkom Indonesia (Persero) Tbk. memiliki kantor pusat yang berlokasi di Kota Bandung dan kantor pusat operasional berada di Kota Jakarta Selatan, DKI Jakarta. Sebagai bagian dari BUMN, Telkom Group wajib menerapkan nilai-nilai utama yang dikenal sebagai AKHLAK (Amanah, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, Kolaboratif). Berikut adalah gambar yang memperlihatkan nilai utama dari BUMN:



Gambar 2 Nilai Utama BUMN  
(Website BUMN, 2024)

Unit Wellbeing Telkom Indonesia adalah unit yang fokus pada kesejahteraan karyawan. Unit ini memiliki program yang bertujuan untuk mendukung kesejahteraan karyawan secara menyeluruh baik secara fisik, psikologis, lingkungan, intelektual, keuangan, spiritual, dan sosial. Banyak program unit Wellbeing dirancang, beberapa program unggulannya yaitu General Check Up (GCU) karyawan Telkom, Wisuda Purnabakti, dan Telkom Daycare. Berikut adalah gambar yang memperlihatkan program-program dari Wellbeing Telkom Indonesia:



Gambar 3 Telkom Wellbeing Wheels (LinkedIn Telkom Indonesia 2024)

Unit Wellbeing memiliki peran penting dalam mendukung kesejahteraan karyawan, sebagai pihak yang merancang atau mengimplementasikan program kesejahteraan, mereka memahami isu-isu yang dihadapi oleh karyawan terkait dengan menjaga hubungan kerja dan pribadi. Selain itu, mereka memiliki informasi tentang kebijakan perusahaan yang mendukung keseimbangan kerja dan hidup yang relevan dalam memahami konteks komunikasi interpersonal. Sebagai bagian dari tugas mereka, pegawai pada unit ini memahami tentang yang dihadapi karyawan. Sehingga mereka dapat memberikan perspektif tentang bagaimana komunikasi interpersonal yang efektif dapat membantu mengatasi konflik atau tekanan dalam kehidupan kerja maupun pribadi. Pengalaman nyata dan perspektif yang dimiliki oleh pegawai membuat mereka menjadi informan yang relevan.

Komunikasi interpersonal memiliki peran penting dalam kehidupan sehari-hari. Dengan komunikasi ini, individu dapat membangun dan menjaga hubungan sosial dengan individu lain, serta mencapai tujuan dalam kelompok, organisasi atau lembaga. Teori komunikasi interpersonal menurut Joseph A. DeVito menjelaskan tentang aspek komunikasi interpersonal efektif yaitu keterbukaan, empati, dukungan, sikap positif, dan kesetaraan (Yulianto et al., 2024). Menurut DeVito komunikasi interpersonal merupakan seni yang praktis dan efektif untuk berinteraksi dengan teman, pasangan, rekan kerja, atau atasan. Oleh karena itu, penelitian ini menggunakan teori komunikasi interpersonal menurut DeVito untuk mengeksplorasi bagaimana aspek-aspek komunikasi interpersonal dapat mendukung keharmonisan, melihat teori ini mencakup aspek-aspek utama komunikasi interpersonal yang relevan dalam mendukung hubungan yang harmonis.

Kemampuan untuk berkomunikasi secara efektif tidak hanya membantu dalam membangun koneksi yang kuat sesama individu, tetapi juga berperan penting dalam menjaga hubungan yang harmonis. Dalam konteks ini, keterampilan komunikasi interpersonal digunakan mengelola ekspektasi dan hubungan di dua ranah yang berbeda tersebut. Komunikasi interpersonal yang efektif dapat membantu milenial menyelesaikan konflik, memperkuat hubungan, dan menjaga keharmonisan di tempat kerja dan keluarga.

Penelitian ini dilakukan karena masih terdapat kesenjangan atau perbedaan penelitian terkait komunikasi interpersonal. Penelitian sebelumnya cenderung fokus pada konteks yang berbeda, pekerjaan atau keluarga secara terpisah tanpa mengeksplorasi secara eksplisit interaksi antara komunikasi interpersonal dalam kedua konteks secara bersamaan. Selain itu, belum ada penelitian yang secara mendalam mengatasi bagaimana keterampilan komunikasi dapat diterapkan dengan baik dalam hubungan kerja maupun keluarga, serta dampak terhadap keharmonisan pada kedua lingkungan tersebut. Dalam hubungan kerja ataupun keluarga, kualitas komunikasi sangat menentukan kualitas hubungan antarindividu. Komunikasi merupakan alat utama untuk menyampaikan perasaan, harapan, kritik, maupun apresiasi. Komunikasi interpersonal mencerminkan dan membentuk dinamika emosi, seperti kepercayaan, empati, kelekatan, hingga kelelahan emosional. Dalam hubungan kerja dan keluarga harmonis merujuk pada suatu hubungan (baik di lingkungan keluarga maupun tempat kerja) berjalan dengan selaras, sehat, dan saling mendukung. Harmonisasi bukan berarti tanpa konflik, tetapi adanya kemampuan beradaptasi, berkomunikasi, dan menyelesaikan konflik secara konstruktif.



Oleh karena itu, tujuan penelitian yang berjudul "Peran Komunikasi Interpersonal Dalam Menjaga Keharmonisan Hubungan Kerja dan Keluarga pada Pegawai Milenial Telkom Indonesia Unit Wellbeing Jakarta" yaitu mengeksplorasi pentingnya peran komunikasi interpersonal dalam menjaga hubungan yang harmonis di dua lingkungan yang saling berkaitan melalui perspektif pegawai generasi milenial sekaligus mengatasi tantangan yang muncul dalam mengelola kedua hubungan tersebut secara bersamaan. Meskipun judul penelitian mencakup dua aspek, tetapi penelitian ini menitikberatkan pada bagaimana lingkup kerja pegawai memengaruhi keseimbangan dengan lingkup keluarga.

Penelitian ini mengidentifikasi bagaimana komunikasi yang efektif dengan orang lain penting untuk hubungan harmonis, serta strategi yang dapat diterapkan. Sehingga penelitian ini akan menghasilkan data berupa interpretasi penelitian mengenai strategi komunikasi interpersonal yang efektif dalam menjaga hubungan harmonis di lingkungan kerja dan keluarga.

## II. TINJAUAN LITERATUR

### A. Komunikasi Interpersonal

Komunikasi interpersonal merupakan gabungan dari kata "inter" yang berarti antara dan "personal" yang berasal dari kata "person" yang berarti orang. Sehingga komunikasi interpersonal dapat diartikan sebagai proses pertukaran pesan antar individu. Komunikasi antarpribadi pada dasarnya bersifat relasional terjadi dalam suatu hubungan, komunikasi ini memengaruhi dan mendefinisikan hubungan (DeVito, 2012, p. 5). Komunikasi yang terjadi dalam suatu hubungan sebagian merupakan fungsi dari hubungan. Dengan kata lain, cara individu berkomunikasi ditentukan oleh jenis hubungan yang ada antar orang lain. Cara individu berinteraksi dengan keluarga sangat berbeda dengan cara individu berinteraksi dengan tetangga, rekan kerja, atau kenalan biasa.

Dalam komunikasi interpersonal hubungan yang dekat dibentuk antara komunikator dan komunikasi, dimana terlibat dalam suatu hubungan yang saling menguntungkan, saling ketergantungan, serta menghasilkan kepuasan kedua pihak (Kenny & Destiwati, 2024). Komunikasi interpersonal berlangsung ketika dua orang berkomunikasi langsung, dengan melibatkan pertukaran pesan dengan cara verbal maupun nonverbal. DeVito menekankan, komunikasi interpersonal yaitu dasar utama dalam setiap hubungan manusia karena seseorang bisa bertukar gagasan, perasaan, nilai-nilai, dan membangun pemahaman bersama yang penting untuk menjaga suatu hubungan yang harmonis. Komunikasi antarpribadi sebagai sebuah proses dimana sebuah pesan dikirim dan diterima oleh individu maupun kelompok kecil yang menghasilkan bermacam efek serta umpan balik.

Komunikasi interpersonal berlangsung dalam suatu hubungan yang penting, contohnya dalam hubungan keluarga, persahabatan, serta rekan kerja. Komunikasi interpersonal memainkan peran penting untuk membentuk sebuah identitas dan pengembangan konsep diri individu. Cara seseorang berkomunikasi dengan orang lain dapat mempengaruhi pandangan orang lain terhadapnya. Maka dari itu, komunikasi interpersonal menjadi dasar utama dalam pengembangan pribadi dan hubungan sosial (Dewi & Supratman, 2024).

Komunikasi interpersonal tidak hanya bertukar pesan tetapi juga dinamika hubungan timbal balik yang terjalin. Komunikasi antarpribadi melibatkan serangkaian proses yang memungkinkan setiap individu untuk saling menerima, menyampaikan, dan memberikan respons yang bisa dipahami oleh kedua pihak. Kemampuan interpersonal merupakan salah satu *soft skill* yang sangat diminati dan diinginkan oleh perusahaan untuk berbagai jabatan. Salah satu indikator keberhasilan komunikasi interpersonal yaitu terjadi perubahan sikap.

Menurut DeVito (2012, pp. 19–20) tindakan komunikasi interpersonal adalah tujuan, sehingga interaksi interpersonal memiliki tujuan. Lima tujuan tersebut adalah:

#### 1. Belajar (*To Learn*)

Komunikasi interpersonal memungkinkan untuk belajar, untuk memahami dunia luar seperti benda, peristiwa dan orang lain. Keyakinan, sikap, dan nilai individu mungkin dipengaruhi oleh pertemuan interpersonal. Komunikasi interpersonal membantu untuk individu untuk belajar tentang diri sendiri dengan memperoleh umpan balik dari orang lain.

#### 2. Berhubungan (*To Relate*)

Komunikasi interpersonal membantu individu berhubungan. Komunikasi merupakan inti dari salah satu kebutuhan paling mendasar yang dimiliki individu, untuk membangun dan memelihara hubungan. Hubungan

memungkinkan untuk berbagi dan meningkatkan kesenangan individu, dan secara umum membuat individu merasa lebih positif.

3. Mempengaruhi (*To Influence*)

Komunikasi bersifat persuasif dan komunikasi mencari beberapa tujuan persuasif. Sangat mungkin individu mempengaruhi sikap dan perilaku orang lain dalam hubungan interpersonal.

4. Bermain (*To Play*)

Berbicara dengan orang lain tentang kegiatan akhir pekan, mendiskusikan suatu hal, bercerita dan bercanda, dan secara umum sekedar menghabiskan waktu adalah fungsi bermain. Hal ini penting untuk memberikan keseimbangan yang diperlukan dari kegiatan dan pikiran dari semua keseriusan di lingkungan sekitar.

5. Membantu (*To Help*)

Membantu dengan memberikan bimbingan melalui interaksi interpersonal. Namun, setiap individu berinteraksi untuk membantu dalam pertemuan sehari-hari, seperti menghibur seseorang yang lagi sedih, memberikan saran atau nasihat.

Bentuk-bentuk komunikasi interpersonal, yaitu:

1. Dialog

Dialog merupakan suatu percakapan yang mempunyai arti untuk saling memahami, mengerti, dan bisa menciptakan ketenangan saat bekerja sama untuk tujuan.

2. Sharing

*Sharing* merupakan cara seseorang untuk saling bertukar pandangan dan pengalaman. *Sharing* biasa dilakukan oleh dua orang atau lebih untuk saling bertukar pengalaman dan informasi.

3. Wawancara

Wawancara merupakan salah satu bentuk komunikasi yang bertujuan untuk memperoleh informasi tertentu. Dalam proses wawancara, baik pewawancara maupun narasumber terlibat dalam komunikasi verbal, seperti berbicara, mendengarkan, dan memberikan tanggapan.

4. Konseling

Konseling adalah salah satu bentuk komunikasi yang sering diterapkan dalam bidang pendidikan maupun pekerjaan. Tujuannya adalah membantu individu menemukan solusi atas permasalahan yang mereka hadapi.

(Rahmayani & Nugroho, 2024)

Menurut DeVito (2011, pp. 286–219) komunikasi interpersonal adalah komunikasi yang meliputi berbagai aspek yang mempengaruhi interaksi antar individu, aspek komunikasi interpersonal yaitu:

1. Keterbukaan

Sikap keterbukaan ini memiliki dampak yang sangat signifikan terhadap komunikasi interpersonal yang efektif. Menurut DeVito (2007) keterbukaan merupakan keinginan seseorang untuk memberikan informasi mengenai dirinya yang mungkin biasanya tidak diungkapkan, asal disampaikan dengan tepat. Konteks ini, keterbukaan ditandai dengan transparansi dalam memberikan informasi dan keterimaan terhadap segala masukan

2. Empati

Sikap empati memungkinkan seseorang untuk memahami perasaan orang lain secara emosional, merasakan dan mengerti apa yang dirasakan orang lain, aktif mendengarkan, dan memberikan respons yang menunjukkan pemahaman. Menurut DeVito (2007) empati merupakan kemampuan dalam merasakan perasaan orang lain dari perspektif mereka sendiri tanpa kehilangan identitas kita sendiri. Adanya empati dalam komunikasi antarpribadi suasana hubungan komunikasi akan berkembang menciptakan sikap saling pengertian dan penerimaan. Seseorang yang memiliki empati memiliki pemahaman terhadap perasaan, sikap, dan motivasi orang lain.

3. Perilaku suportif

Pada komunikasi interpersonal diperlukan sikap memberikan dukungan agar semua pihak baik komunikasi maupun komunikator mau berpartisipasi dalam komunikasi. Perilaku suportif saat komunikasi antar sesama akan menjadi lebih efektif ketika pada diri seseorang terdapat sikap mendukung.

#### 4. Perilaku Positif

DeVito menjelaskan komunikasi interpersonal penting untuk mengutamakan sikap positif dengan menggunakan pesan yang mendukung daripada yang merugikan. Contoh sikap positif yaitu saling menghormati satu sama lain. Komunikasi bisa berjalan lancar ketika perasaan positif terhadap orang lain diekspresikan, sehingga hal ini bermanfaat untuk meningkatkan efektivitas kerja sama. Seseorang harus memiliki perasaan dan sikap positif terhadap dirinya karena hal ini berpengaruh untuk menciptakan situasi komunikasi yang kondusif agar komunikasi terasa lebih interaktif.

#### 5. Kesamaan

Kesamaan dapat diartikan juga dengan menempatkan diri setara dengan komunikan. Komunikasi interpersonal bisa efektif ketika ada kesamaan antar individu, contohnya kesamaan dalam sikap, perilaku, serta pengalaman.

### B. Hubungan Harmonis

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), hubungan diartikan sebagai keterkaitan antara dua hal atau lebih yang saling bergantung dan saling memengaruhi. Hubungan juga dapat dipahami sebagai kondisi di mana individu menemukan keterkaitan, keterbukaan, serta ketergantungan satu sama lain. Dalam konteks komunikasi interpersonal, hubungan mengacu pada koneksi emosional, sosial, maupun profesional antar individu yang melibatkan aspek komunikasi, kepercayaan, penghargaan, serta saling pengertian, baik dalam hubungan pertemanan, keluarga, maupun lingkungan kerja.

Hubungan yang harmonis mampu terbentuk dengan menciptakan kehidupan beragama, memprioritaskan waktu bersama, melakukan komunikasi yang baik, saling menghargai antar sesama, dan ikatan yang erat (Sudarsih, 2021). Kata "harmonis" berasal dari "harmoni", yang menurut KBBI berarti keselarasan antara perasaan, gagasan, tindakan, dan minat. Hubungan yang harmonis mencerminkan interaksi yang baik antar manusia, ditandai dengan sikap saling menghormati, memahami, menyayangi, bersikap santun, dan berkomunikasi secara positif, baik dalam lingkungan keluarga, pekerjaan, maupun masyarakat. Keharmonisan juga menunjukkan adanya kesesuaian berbagai aspek yang mampu membentuk suatu kesatuan yang mulia.

Dalam kehidupan sehari-hari, hubungan yang harmonis memiliki peran penting dalam menciptakan suasana yang kondusif dan mendukung kesejahteraan emosional individu. Ketika seseorang mampu membangun hubungan yang sehat dengan orang di sekitarnya, baik di lingkungan keluarga, sosial, maupun profesional, maka akan tercipta rasa aman, nyaman, dan saling percaya. Hubungan yang harmonis juga berkontribusi terhadap peningkatan kualitas komunikasi, kolaborasi, serta produktivitas, terutama dalam konteks kerja tim atau organisasi. Oleh karena itu, menjaga hubungan yang harmonis bukan hanya menjadi kebutuhan personal, tetapi juga menjadi faktor kunci dalam membentuk lingkungan sosial yang positif dan berkelanjutan.

### C. Work Life Balance

Menurut Muizu dan Priansa (dalam Amin, 2024), *work-life balance* merupakan kondisi keseimbangan antara pekerjaan dan kehidupan keluarga yang dijalani oleh karyawan dalam menjalankan tugas serta tanggung jawabnya di suatu organisasi atau perusahaan. *Work-life balance* memengaruhi perilaku karyawan karena berkaitan erat dengan kehidupan pribadi mereka dan tuntutan pekerjaan yang dihadapi. Secara umum, *work-life balance* adalah upaya individu untuk menyeimbangkan waktu, peran, dan tingkat kepuasan dalam berbagai aspek, termasuk pekerjaan, kehidupan pribadi, keluarga, serta aspek sosial lainnya.

Ardiansyah dan Surjanti (2020) juga mengemukakan bahwa *work-life balance* merupakan sistem kerja yang memungkinkan karyawan mengatur waktu antara tanggung jawab di tempat kerja dan kewajiban dalam kehidupan pribadi. Dengan kata lain, sistem ini memberikan ruang bagi individu untuk menjalankan peran secara seimbang dalam kedua bidang tersebut.

Fadilah (2024) menjelaskan bahwa terdapat beberapa faktor yang memengaruhi *work-life balance*, di antaranya:

#### 1. Karakteristik Kepribadian

Kepribadian individu sangat berpengaruh terhadap keseimbangan antara kehidupan kerja dan kehidupan pribadi. Setiap orang membentuk keterikatan tertentu sejak kecil, dan individu dengan keterikatan yang aman cenderung memiliki pengalaman hidup yang lebih positif dibandingkan mereka yang memiliki keterikatan tidak aman.



## 2. Karakteristik Keluarga

Faktor ini berperan penting dalam menentukan apakah terdapat konflik antara pekerjaan dan kehidupan pribadi. Misalnya, masalah dalam keluarga dapat memengaruhi keseimbangan kehidupan kerja. Konflik peran yang tidak terselesaikan antara kehidupan pribadi dan pekerjaan juga bisa berdampak negatif pada *work-life balance*.

## 3. Karakteristik Pekerjaan

Hal ini mencakup pola kerja, beban kerja, dan durasi waktu kerja. Ketidakseimbangan dalam aspek-aspek ini dapat menimbulkan konflik, baik di lingkungan kerja maupun dalam kehidupan pribadi.

## 4. Sikap Individu

Sikap seseorang terhadap berbagai aspek kehidupan sosial juga memengaruhi *work-life balance*. Sikap terdiri dari tiga komponen, yaitu pengetahuan, perasaan, dan kecenderungan untuk bertindak. Ketiganya menjadi faktor penting dalam menentukan bagaimana seseorang menyikapi keseimbangan hidup dan kerja.

Lebih lanjut, menurut Muizu dan Priansa (dalam Amin, 2024), terdapat delapan tujuan utama dari penerapan *work-life balance* dalam organisasi, yaitu:

### 1. Mencegah Kejenuhan (Burnout)

Program *work-life balance* dapat mengurangi tingkat kejenuhan karyawan dengan menawarkan berbagai kegiatan dan kebijakan yang mendukung keseimbangan kehidupan pribadi dan profesional. Jika tidak diterapkan, burnout dapat berdampak negatif pada produktivitas perusahaan.

### 2. Mengurangi Tingkat Absensi

Karyawan sering kali absen karena urusan keluarga atau kegiatan pribadi. Dengan penerapan program *work-life balance*, karyawan akan lebih mampu mengatur waktu dan tanggung jawab, sehingga kehadiran menjadi lebih stabil.

### 3. Menekan Turnover Karyawan

Banyak karyawan yang memilih meninggalkan pekerjaannya demi mengutamakan keluarga, padahal mereka memiliki potensi untuk mengembangkan organisasi. *Work-life balance* memberikan fleksibilitas agar karyawan tetap loyal dan produktif dalam organisasi.

### 4. Meningkatkan Keterlibatan Karyawan

Penerapan *work-life balance* dapat meningkatkan keterlibatan karyawan karena mereka merasa dihargai dan menjadi bagian penting dari organisasi yang peduli terhadap keseimbangan hidup mereka.

### 5. Meningkatkan Kinerja Karyawan

Karyawan yang memiliki keseimbangan hidup yang baik cenderung bekerja lebih optimal dan produktif dibandingkan mereka yang tidak memiliki keseimbangan tersebut.

### 6. Meningkatkan Kesehatan Karyawan

Tujuan utama lainnya adalah menciptakan lingkungan kerja yang sehat. Kesehatan karyawan mencakup aspek fisik, mental, dan emosional yang semuanya dapat ditunjang melalui penerapan *work-life balance*.

### 7. Mengurangi Biaya Lembur

Dengan pengaturan kerja yang lebih efisien, *work-life balance* membantu mengurangi kebutuhan lembur dan beban biaya yang ditanggung organisasi akibat jam kerja berlebih.

### 8. Membangun Hubungan Harmonis antara Keluarga dan Organisasi

Penerapan *work-life balance* juga menciptakan hubungan yang positif dan saling mendukung antara keluarga karyawan dan organisasi, yang pada akhirnya meningkatkan kesejahteraan dan loyalitas karyawan.

## III. METODOLOGI PENELITIAN

### A. Paradigma Penelitian

Penelitian ini, penulis menggunakan paradigma konstruktivisme. Menurut Hidayat (2003) Paradigma konstruktivisme adalah cara pandang tentang ilmu sosial sebagai suatu analisis sistematis terhadap socially meaningful action dengan pengamatan langsung terhadap perilaku sosial yang berhubungan dengan menciptakan dunia sosial mereka. Menurut Indriantoro & Supomo (2016), paradigma penelitian adalah sebuah deskripsi pemikiran dalam bentuk kerang yang menjelaskan pandangan peneliti tentang suatu fakta yang ada pada

kehidupan sosial (Arifan & Shabrina, 2023). Paradigma konstruktivisme merupakan paradigma kebenaran dalam realitas sosial yang dipandang sebagai hasil dari konstruksi sosial, dimana kebenaran suatu realitas bersifat relatif. Paradigma konstruktivisme memandang bahwa realitas suatu kebenaran tidak bersifat tunggal. Realitas dibentuk oleh individu-individu dalam kelompok berdasarkan hasil interpretasi mereka masing-masing. Paradigma konstruktivisme berguna untuk menggali makna dari suatu peristiwa atau aktivitas (Morissan, 2019, p. 59).

#### B. Metode Penelitian

Penelitian ini penulis menggunakan penelitian kualitatif dengan pendekatan fenomenologi. Penelitian kualitatif mengandalkan pengamatan mendalam terhadap perilaku manusia dan lingkungan mereka oleh penelitian. Menurut Arifin (2011) metode penelitian kualitatif adalah metode yang digunakan untuk menjawab permasalahan yang membutuhkan pemahaman mendalam terhadap konteks waktu dan situasi yang relevan, dilakukan secara wajar dan alami sesuai dengan kondisi objektif di lapangan tanpa rekayasa atau manipulasi manipulasi. Pendekatan fenomenologi dalam penelitian kualitatif berfokus pada kesamaan pengalaman hidup dari individu-individu dalam kelompok tertentu. Menurut Creswell (2014, p. 105) fenomenologi mendeskripsikan pemaknaan umum dari individu terhadap berbagai pengalaman hidup mereka terkait dengan konsep atau fenomenologi.

#### C. Subjek dan Objek Penelitian

Subjek penelitian pada penelitian ini yaitu karyawan milenial Telkom Indonesia Jakarta khususnya pada unit Wellbeing. Pemilihan subjek ini didasarkan pada relevansi peran mereka dalam menjaga keseimbangan antara hubungan profesional dan personal yang harmonis. Karyawan milenial pada unit ini diharapkan memiliki pemahaman yang mendalam tentang pentingnya komunikasi interpersonal untuk menciptakan lingkungan kerja yang positif sekaligus mempertahankan keharmonisan dalam kehidupan pribadi.

Objek penelitian pada penelitian ini yaitu peran komunikasi interpersonal karyawan milenial dalam menjaga hubungan harmonis baik dalam kehidupan profesional maupun personal, sehingga tercipta keseimbangan dan keharmonisan antara tuntutan pekerjaan dan kehidupan pribadi.

Penelitian ini mengumpulkan data dengan cara observasi dan wawancara. Dan dianalisis dengan cara reduksi data, menampilkan data, penarikan kesimpulan dan verifikasi. Penelitian ini melakukan verifikasi keabsahan data dengan melakukan teknik triangulasi sumber dan triangulasi teknik.

### IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian ini penulis menemukan bahwa komunikasi interpersonal memiliki peran penting dalam kehidupan sosial individu. Adanya batasan yang jelas antara kehidupan profesional dan personal membantu karyawan dalam menjaga keseimbangan keduanya. Komunikasi merupakan salah cara untuk menjaga hubungan, seperti yang ungkapkan oleh informan ahli

*“Kalau dalam menjalin hubungan mau dengan siapapun, komunikasi itu salah satu aspek yang penting. Karena misalnya komunikasi yang terbuka itu banyak aspek kan, dari kita menyampaikan perasaan kita, apa yang kita pikirkan atau apa yang kita rasakan”* (Frida, 2025, Informan ahli)

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan Pegawai di divisi Wellbeing menerapkan keterbukaan, empati, sikap positif, serta dukungan terhadap sesama rekan kerja. Ketika menghadapi kesulitan atau kebingungan, mereka tidak ragu untuk bertanya kepada rekan yang lebih berpengalaman guna mendapatkan penjelasan yang lebih jelas. Sikap saling mendukung juga terlihat dari keterbukaan mereka dalam mendengarkan perspektif atau ide satu sama lain. Dalam keseharian, diskusi mengenai pekerjaan dilakukan dengan fleksibel. Para pegawai tidak segan mendatangi ruang senior manager atau berbicara langsung dengan rekan kerja di meja lain atau ruang meeting untuk membahas hal penting. Komunikasi yang terjalin tidak hanya sebatas pekerjaan, tetapi juga mencakup keseharian mereka. Saat jam istirahat, seperti makan siang, mereka sering berbagi cerita dan pengalaman pribadi, yang semakin mempererat hubungan antarpegawai.

Sikap saling peduli juga menjadi bagian dari budaya kerja di divisi ini. Tidak ada pegawai yang mementingkan diri sendiri, mereka saling membantu ketika ada rekan yang sedang sibuk atau terlibat dalam suatu acara. Pemahaman terhadap kondisi emosional satu sama lain juga sangat dijaga. Ketika ada rekan yang terlihat lelah, mereka akan menyarankan untuk beristirahat terlebih dahulu di ruang istirahat. Jika seseorang sedang diam, rekan-

rekannya memahami bahwa ia mungkin sedang kelelahan dan memberikan ruang tanpa memaksanya untuk berinteraksi. Fleksibilitas dalam bekerja juga diterapkan di divisi ini. Para pegawai, termasuk manajer, tidak mempermasalahkan jika ada rekan yang datang sedikit lebih siang, selama kinerja mereka tetap baik. Meskipun memiliki kesibukan masing-masing, komunikasi tetap berjalan dengan baik, baik dalam bentuk diskusi ringan, candaan, maupun dukungan moral. Ketika ada rekan yang mencapai suatu pencapaian, mereka tidak ragu untuk memberikan apresiasi, seperti dengan mengadakan makan siang bersama.

Kedekatan antara pegawai dan anak magang juga terlihat dalam keseharian. Mereka sering makan siang bersama untuk membangun hubungan yang lebih akrab. Dalam komunikasi digital, para pegawai selalu responsif dan tidak pernah slow respon ketika dihubungi. Penulis juga mengamati bahwa pegawai yang memiliki kesamaan cenderung lebih akrab satu sama lain. Namun, mereka tetap terbuka terhadap sudut pandang yang berbeda dan menganggap perbedaan perspektif sebagai sesuatu yang menarik. Diskusi tentang berbagai pandangan sering dilakukan, yang tidak hanya menambah wawasan tetapi juga memperkuat ikatan di antara mereka.

#### A. Keterbukaan

Keterbukaan merupakan salah satu prinsip penting dalam komunikasi interpersonal yang memungkinkan individu untuk membangun kepercayaan dan mengurangi miskomunikasi. Keterbukaan melibatkan kesediaan untuk berbagi informasi, perasaan, dan pemikiran dengan cara yang jujur dan transparan. Menurut DeVito (2011, p. 286) komunikasi interpersonal yang efektif harus terbuka kepada orang yang diajak berinteraksi, individu harus memiliki kesediaan untuk membuka diri. Berdasarkan hasil wawancara, keterbukaan berperan untuk

- a. Mencegah konflik
- b. Membangun kepercayaan orang lain
- c. Mengurangi risiko miskomunikasi dan kesalahpahaman dalam suatu hubungan interpersonal
- d. Membantu individu memahami sudut pandang orang lain

Menurut DeVito kejujuran berfungsi sebagai sarana untuk lebih mendekatkan hubungan, saling berbagi perasaan, dan menanggapi tingkat komunikasi yang lebih mendalam. Kejujuran sangat penting dalam komunikasi interpersonal, dimana individu diharapkan untuk menyampaikan informasi, perasaan, dan pendapat secara transparan dan sesuai konteks hubungan yang dimiliki. Dari hasil wawancara bersama informan, berbagi informasi di tempat kerja dan di lingkungan keluarga memiliki batasan yang berbeda

- a. Di tempat kerja: Komunikasi lebih berfokus pada hal-hal yang bersifat profesional, seperti perencanaan kerja, tujuan tim, serta kolaborasi.
- b. Di keluarga: Komunikasi lebih berfokus pada hal-hal yang bersifat personal, seperti berbagi cerita tentang keseharian dan rencana hidup.

Pendapat ini sejalan dengan teori DeVito yang mengemukakan bahwa komunikasi harus disesuaikan dengan konteks sosial dan hubungan interpersonal yang berbeda. Selain itu, komunikasi yang eksplisit dan jujur membantu individu menghindari kesalahpahaman serta memperkuat hubungan interpersonal. Tidak hanya itu, komunikasi yang jujur memungkinkan individu untuk membangun hubungan yang lebih stabil dan meningkatkan efektivitas interaksi.

Sikap terbuka terhadap kritik membantu individu untuk berkembang dan memahami perspektif baru yang mungkin tidak mereka sadari sebelumnya. Menurut DeVito, mendengarkan secara aktif dan menerima umpan balik dengan sikap terbuka merupakan bagian dari komunikasi interpersonal yang efektif. Orang lain senantiasa memberikan umpan balik yang sangat kita perlukan untuk meningkatkan kesadaran. Dari hasil wawancara, informan menyatakan:

1. Kritik dapat membantu melihat perspektif yang lebih luas.
2. Menerima kritik di tempat kerja memerlukan kesiapan dan kesadaran diri karena hubungan profesional tidak seerat hubungan keluarga.
3. Beberapa individu mungkin memiliki mekanisme pertahanan diri aku pengalaman negatif terhadap kritik sebelumnya.

Komunikasi interpersonal yang efektif tidak hanya melibatkan berbicara tapi juga mendengarkan dengan penuh perhatian dan memahami sudut pandang orang lain. Kemampuan menerima kritik dengan baik merupakan bagian penting dari komunikasi yang konstruktif dan berkontribusi pada pertumbuhan pribadi maupun profesional.

Dapat disimpulkan bahwa keterbukaan dalam komunikasi mendukung terbentuknya kepercayaan dan mencegah konflik, berbagi informasi secara jujur harus disesuaikan dengan konteks hubungan interpersonal, serta menerima kritik dengan sikap terbuka membantu individu untuk berkembang dan memperkuat hubungan interpersonal. Dengan

menerapkan keterbukaan, individu dapat membangun hubungan yang lebih harmonis dalam berbagai aspek kehidupan, baik dalam konteks profesional maupun personal.

#### B. Empati

Menurut Henry Backrack (dalam DeVito, 2011, p. 286) empati merupakan sebuah kemampuan yang dimiliki seseorang untuk mengetahui apa yang sedang dialami orang lain pada suatu saat tertentu, dan dari sudut pandang orang lain. Orang yang empati mampu memahami motivasi dan pengalaman orang lain, perasaan dan sikap mereka, serta harapan dan keinginan mereka. Menurut DeVito empati merupakan salah satu elemen penting dalam komunikasi interpersonal yang efektif, empati memungkinkan seseorang untuk memahami perasaan, pikiran, dan sudut pandang orang lain, sehingga hubungan menjadi bermakna dan lebih erat.

Berdasarkan hasil penelitian, terdapat beberapa poin penting yang menunjukkan peran empati dalam komunikasi interpersonal:

1. Mencegah sifat egois atau self-centered yang dapat menghambat kelancaran komunikasi
2. Menciptakan rasa nyaman dan kepercayaan dalam hubungan
3. Menjadikan komunikasi lebih bermakna dan tidak terkesan menghakimi
4. Memperkuat solidaritas dalam tim kerja dan keluarga

Para informan menyatakan empati sebagai suatu hal penting dalam membangun kehangatan, kepercayaan, dan kerja sama yang kuat. Tanpa empati, individu akan cenderung menjadi individualis dan hubungan interpersonal menjadi kurang efektif. Hal ini sesuai dengan konsep empati dalam komunikasi interpersonal menurut DeVito, komunikasi yang baik tidak hanya bergantung pada penyampaian pesan tetapi juga pada kemampuan untuk memahami lawan bicara secara emosional.

Salah satu aspek penting dalam komunikasi interpersonal adalah kemampuan untuk memahami perspektif dan perasaan orang lain, dengan kemampuan ini dapat membantu individu dalam menyesuaikan gaya komunikasi mereka agar lebih berkualitas dalam membangun hubungan yang baik.

Dari hasil penelitian, para informan menunjukkan bahwa mereka berusaha memahami perspektif orang lain dengan berbagai cara:

1. Memilih momentum yang tepat untuk berkomunikasi
2. Mengamati ekspresi wajah dan bahasa tubuh.
3. Menempatkan diri pada posisi lawan bicara untuk memahami konteks perasaan dan perilaku mereka.
4. Menyesuaikan cara berkomunikasi dengan kondisi emosional lawan bicara.

Memahami perasaan orang lain bukan hanya tentang mendengarkan kata-kata yang diucapkan, melainkan juga tentang memahami emosi dan kondisi psikologis orang lain.

Informan ahli juga menjelaskan, memahami perspektif orang lain membutuhkan usaha untuk memposisikan diri pada sudut pandang mereka. Dengan demikian, individu dapat menghindari kesalahpahaman dan meningkatkan kualitas hubungan interpersonal. DeVito menyebutkan konsep ini sebagai “perspective taking” kemampuan untuk melihat situasi dari sudut pandang orang lain agar dapat memahami emosi dan reaksi mereka secara lebih baik.

Komunikasi interpersonal yang baik membutuhkan kemampuan untuk menempatkan diri pada posisi orang lain. Informan dalam penelitian ini menyatakan, menempatkan diri pada posisi orang lain mampu menciptakan hubungan yang lebih empati dan kolaboratif terutama dalam lingkungan kerja. Salah satu informan mengungkapkan bahwa ia berusaha memahami perspektif rekan kerja dari sudut pandang pihak lain di luar timnya. Hal ini mencerminkan salah satu prinsip DeVito yaitu, komunikasi interpersonal yang baik harus mempertimbangkan berbagai sudut pandang agar dapat membangun pemahaman yang lebih baik.

Dari wawancara menunjukkan pentingnya menempatkan diri pada posisi orang lain:

1. Membantu memahami alasan dibalik perilaku seseorang
2. Menghindari penilaian yang terburu-buru terhadap tindakan orang lain
3. Meningkatkan fleksibilitas dalam menyesuaikan komunikasi dengan berbagai individu dan situasi

Meskipun empati penting dalam komunikasi interpersonal, dari wawancara informan, Namun dalam penerapan empati di lingkungan kerja terdapat beberapa tantangan seperti:

1. Kurangnya timbal balik dalam empati. Ketika seseorang berusaha memahami orang lain, tetapi tidak mendapatkan pemahaman yang sama dari mereka
2. Empati yang berlebihan atau melampaui batas privasi. Memerlukan keseimbangan antara kepedulian dan menghormati ruang pribadi seseorang
3. Menghadapi individu yang tidak mau memahami orang lain. Hambatan komunikasi terjadi ketika seseorang hanya ingin dipahami tanpa mau memahami orang lain
4. Salah satu strategi yang dapat diterapkan adalah dengan menyesuaikan tingkat empati berdasarkan situasi dan karakteristik individu yang diajak berkomunikasi.

### C. Sikap Positif

Menurut DeVito (2011, p. 290) komunikasi interpersonal terbentuk ketika individu memiliki sikap positif terhadap diri sendiri. Individu yang merasa positif terhadap dirinya sendiri akan menunjukkan perasaan itu kepada orang lain. Sikap positif sangat penting untuk interaksi yang efektif.

Kesadaran diri dan pengelolaan emosi adalah faktor penting dalam interaksi. Emosi dapat mempengaruhi kualitas komunikasi secara verbal maupun nonverbal. Jika seseorang tidak mampu mengelola emosinya sebelum berkomunikasi, pesan yang disampaikan dapat terdistorsi atau tidak diterima dengan baik oleh lawan bicara. Seperti yang diungkapkan oleh salah satu informan, mengelola emosi sebelum berinteraksi dapat meningkatkan efektivitas komunikasi. Mengambil waktu untuk menenangkan diri sebelum berbicara mencerminkan kesadaran diri yang tinggi dalam komunikasi interpersonal. Individu harus memiliki kesadaran diri dalam memahami emosinya sebelum berinteraksi dengan cara:

1. Optimis dan antusiasme, dalam komunikasi dapat meningkatkan hubungan interpersonal yang positif. Emosi positif dapat memperkuat koneksi sosial, meningkatkan rasa kebersamaan, dan memperluas perspektif individu dalam berinteraksi.
2. Memberikan ruang bagi diri sendiri sebelum berkomunikasi ketika merasa tidak baik-baik saja. Hal ini dapat membantu individu menghindari komunikasi yang dipengaruhi oleh emosi negatif. Jika individu membawa emosi negatif dalam komunikasi dapat mempengaruhi suasana secara keseluruhan.
3. Menggunakan humor dan validasi perasaan dengan berbincang-bincang.
4. Dengan demikian, sikap optimis dan antusias dalam komunikasi bukan hanya tentang ekspresi diri, tetapi juga bagian dari strategi komunikasi interpersonal yang efektif untuk membangun hubungan yang harmonis.

Dalam hubungan interpersonal, individu tidak hanya menyampaikan informasi tetapi juga membangun hubungan melalui ekspresi penghargaan dan apresiasi. Dari hasil wawancara, terlihat bahwa penghargaan dan pengakuan diberikan dalam berbagai bentuk, seperti ucapan three magic words, pujian, word of affirmation, dan pemberian hadiah. Bentuk penghargaan ini memiliki peran penting dalam menciptakan hubungan yang positif dan memperkuat ikatan sosial, baik dalam lingkungan kerja maupun keluarga. Konfirmasi interpersonal mengacu pada bagaimana seseorang merasa dihargai dan diakui dalam suatu interaksi. Ketika seseorang mengapresiasi kontribusi orang lain dan memberikan pengakuan atas usaha mereka, individu yang menerima apresiasi akan merasa dihargai, pada akhirnya memperkuat hubungan. Apresiasi dalam komunikasi interpersonal tidak hanya meningkatkan motivasi individu tetapi juga memperkuat hubungan sosial yang sehat dan berbagai konteks, baik dalam keluarga maupun di lingkungan kerja.

Dalam kehidupan sehari-hari konflik tidak dapat dihindari tetapi dapat dikelola dengan baik dengan cara komunikasi terbuka, kesadaran diri, dan sikap empati. Dalam wawancara bersama informan, terdapat berbagai strategi dalam menangani konflik seperti:

1. Introspeksi diri, dimana individu mengambil langkah mundur untuk menganalisis situasi sebelum bertindak. Hal ini menjadi langkah awal dalam mengelola konflik.
2. Mendengarkan secara aktif. Memahami sudut pandang orang lain sebelum bereaksi
3. Menghindari sikap defensif. Hal ini membantu individu menghindari konflik yang tidak perlu dan menciptakan lingkungan komunikasi yang lebih harmonis.



4. Menyampaikan pendapat secara jelas tanpa bersikap agresif. Berkomunikasi atau mengungkapkan pendapat dengan cara yang tegas tetapi menghormati orang lain akan lebih mudah dalam menghindari konflik.
5. Menyesuaikan cara penyampaian pesan untuk menghindari kesalahpahaman. Hal ini dapat meningkatkan kualitas komunikasi dan mengurangi potensi konflik. Secara keseluruhan, menunjukkan bahwa komunikasi interpersonal yang baik bukan sekedar berbicara, tetapi juga memahami, mendengar, dan menyesuaikan pesan agar hubungan tetap harmonis.

#### D. Sikap Suportif

Menurut DeVito (2011, p. 288) hubungan interpersonal yang baik merupakan hubungan dimana terdapat sikap mendukung. Sikap suportif berkaitan dengan kemauan untuk mendukung, membantu, dan memperhatikan kesejahteraan komunikasi lawan bicara. Sikap ini menciptakan lingkungan yang terbuka dan nyaman bagi individu untuk berbagi pengalaman dan mendapatkan dukungan yang dibutuhkan. Dalam hasil penelitian, informan mengungkapkan sebagai makhluk sosial manusia tidak bisa hidup sendiri, manusia membutuhkan dukungan dari orang lain untuk meningkatkan semangat dan motivasi. Hubungan interpersonal yang sehat memerlukan dukungan timbal balik, baik dalam lingkungan kerja maupun keluarga.

Memberikan dukungan dalam hubungan interpersonal tidak hanya membantu dalam hal praktis tetapi juga memberikan dukungan emosional. Keterbukaan dalam komunikasi interpersonal, dimana individu yang terbuka lebih cenderung membangun hubungan yang lebih kuat dan bermakna. Selain itu, memberikan apresiasi terhadap pencapaian dan memberikan ruang saat seseorang sedang mengalami tekanan. Keterbukaan penting dalam memberikan dukungan. Pada hasil penelitian, informan kunci menjelaskan bahwa keterbukaan dalam berbagai masalah dan solusi dapat menciptakan rasa percaya, yang penting dalam hubungan interpersonal sehingga merasa didukung.

Berinteraksi secara konsisten membantu menjaga kualitas hubungan. Salah satu informan menjelaskan penting meluangkan waktu untuk berkomunikasi meskipun hanya sebentar, hal ini sangat berarti dalam membangun hubungan interpersonal yang harmonis. DeVito menekankan bahwa komunikasi yang baik tidak hanya soal bicara tetapi juga mendengarkan dan memberikan respons yang tepat. Hal ini diperkuat oleh informan yang menekankan pentingnya merespons dengan cepat dalam komunikasi sehari-hari sehingga hubungan tetap terjaga.

Menciptakan lingkungan komunikasi yang nyaman adalah faktor penting dalam komunikasi. Hal ini memungkinkan individu untuk merasa lebih bebas dalam mengekspresikan diri tanpa rasa takut dihakimi. Dalam komunikasi yang sehat, setiap individu harus merasa bahwa pendapat mereka dihargai, kita tidak boleh memotong dan menjudge. Selain itu, pentingnya menyesuaikan gaya komunikasi dengan lawan bicara. Dengan menyesuaikan cara komunikasi, individu dapat menciptakan interaksi yang lebih bermakna dan nyaman bagi kedua belah pihak.

#### E. Kesamaan

Menurut DeVito (2011, p. 290) dalam komunikasi interpersonal akan lebih bermakna bila suasananya setara atau memiliki kesamaan. Artinya masing-masing pihak memiliki sesuatu yang penting untuk disumbangkan. Dalam suatu hubungan interpersonal yang ditandai dengan kesamaan, ketidak sependapatan dan konflik lebih dilihat sebagai upaya untuk memahami perbedaan yang ada. Teori ekuitas didasarkan pada teori pergaulan sosial dan menjelaskan bahwa individu tidak saja berusaha membangun hubungan, melainkan juga individu merasakan kepuasan dari suatu hubungan ketika ada kesamaan.

Kesamaan nilai, latar belakang, tujuan, atau minat dapat menciptakan kualitas komunikasi. Dari hasil wawancara kesamaan dalam suatu hubungan interpersonal dapat meningkatkan chemistry, bonding antara individu, dan memperlancar komunikasi hingga membangun kedekatan. Individu akan cenderung merasa lebih nyaman dan mudah berkomunikasi dengan orang-orang yang memiliki kesamaan.

Hubungan interpersonal berkembang melalui tahapan-tahapan tertentu, salah satu faktor yang mempercepat perkembangan hubungan adalah adanya kesamaan di antara individu. Kesamaan dalam hubungan interpersonal memberikan topik atau bahan pembicaraan yang lebih banyak, yang pada akhirnya meningkatkan kedalaman dan kualitas interaksi antar individu. Namun, kesamaan bukan satu-satunya faktor yang menentukan keberhasilan

komunikasi interpersonal. Hubungan yang harmonis, perbedaan juga dapat menjadi peluang untuk memperkaya perspektif dan meningkatkan dinamika komunikasi.

Menghargai perbedaan menunjukkan adanya kesadaran interpersonal yang tinggi, dimana seseorang tidak hanya menyampaikan pesan tetapi juga memahami dan menerima perspektif orang lain. Pada dasarnya setiap individu berasal dari latar belakang dan pemikiran yang berbeda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa informan menyadari pentingnya menghargai perbedaan pendapat, individu yang terbuka terhadap perbedaan memiliki hubungan yang lebih harmonis. Selain itu, informan menekankan bahwa memahami alasan dibalik suatu pendapat dapat membuat komunikasi lebih efektif dan menghindari konflik serta memperkaya wawasan dan sudut pandang individu. Dalam konteks profesional, menghargai perbedaan pendapat menjadi kunci dalam mengambil keputusan. Komunikasi yang efektif dalam sebuah tim membutuhkan keseimbangan antara menyatakan pendapat sendiri dan menerima pendapat orang lain.

Menghadapi perbedaan pendapat dapat dilakukan dengan:

1. Komunikasi terbuka, saling belajar, serta adaptasi terhadap perbedaan
2. Memahami cara berpikir dan alasan dibalik pandangan orang lain
3. Menyelaraskan tujuan bersama dengan musyawarah atau diskusi

Dapat disimpulkan bahwa kesamaan dan perbedaan sama-sama memiliki peran penting dalam membangun dan mempertahankan hubungan interpersonal. Kesamaan membantu membangun chemistry, memperkuat bonding, dan memberikan topik komunikasi serta kesamaan nilai, tujuan, atau minat mempercepat perkembangan hubungan interpersonal. Menghargai perbedaan dapat meningkatkan pemahaman, memperkaya wawasan, mengurangi konflik, dan memperkaya perspektif. Dengan demikian, komunikasi interpersonal yang berkualitas memerlukan keseimbangan antara kesamaan untuk membangun hubungan dan menghargai perbedaan untuk memperkaya wawasan serta menjaga keharmonisan hubungan interpersonal.

Hasil wawancara dengan lima informan (empat informan kunci dan satu informan ahli) menunjukkan bahwa komunikasi interpersonal memiliki pola yang berbeda antara ranah keluarga dan tempat kerja. Perbedaan ini mencakup cara penyampaian pesan, jenis informasi yang dibagikan, serta konteks emosional yang menyertainya. Namun demikian, nilai-nilai dasar seperti keterbukaan, empati, dan penghargaan terhadap perbedaan tetap menjadi hal yang menghubungkan keduanya.

#### a. Cara Menyampaikan Perasaan dan Pikiran

Dalam konteks keluarga, komunikasi interpersonal cenderung berlangsung secara alami dan emosional, dengan pemanfaatan momen santai seperti akhir pekan atau waktu senggang. Penyampaian perasaan dilakukan dengan lebih tenang dan penuh kesadaran emosional, mencerminkan kedekatan relasional antar anggota keluarga. Sebaliknya, di tempat kerja, komunikasi interpersonal lebih terstruktur dan kontekstual. Pesan disampaikan melalui diskusi informal namun tetap mempertahankan ketegasan dan efisiensi. Dalam situasi tertentu, komunikasi bahkan dilakukan secara langsung dan eksplisit untuk menyesuaikan dengan dinamika pekerjaan yang menuntut kejelasan dan kecepatan.

#### b. Jenis Informasi yang Dibagikan

Informasi yang dibagikan di tempat kerja umumnya terbatas pada hal-hal yang relevan dengan pekerjaan, seperti pembagian tugas, kolaborasi, dan rencana tim. Informasi sensitif disampaikan dengan hati-hati, menyesuaikan dengan tingkat kerahasiaan. Di sisi lain, dalam keluarga, komunikasi mencakup pembahasan yang lebih personal, seperti perencanaan hidup, pengalaman emosional, dan kondisi psikologis. Hubungan emosional yang erat memungkinkan keterbukaan yang lebih besar dalam berbagi pikiran dan perasaan.

#### c. Sikap terhadap Kritik dan Saran

Para informan menunjukkan sikap yang berbeda dalam menerima kritik. Di lingkungan keluarga, kritik lebih mudah diterima terutama jika datang dari orang yang dihormati seperti orang tua. Di tempat kerja, sikap terhadap kritik bersifat profesional dan rasional, meskipun tidak semua individu memiliki kedekatan emosional yang memungkinkan penyampaian kritik secara langsung. Informan ahli menekankan pentingnya netralitas dan penghindaran sikap defensif dalam menerima masukan, baik dalam keluarga maupun kerja. Hal ini mencerminkan kesadaran bahwa kritik dapat menjadi alat refleksi untuk pertumbuhan pribadi dan profesional.

#### d. Empati dalam Komunikasi

Empati menjadi aspek penting dalam komunikasi interpersonal di kedua ranah, namun bentuk penerapannya berbeda. Di keluarga, empati muncul melalui dukungan emosional, validasi perasaan, dan pemahaman yang lebih intuitif karena adanya kedekatan emosional. Di tempat kerja, empati ditunjukkan secara lebih terbatas dan strategis, menghindari kesan over-empati yang bisa disalahartikan atau mengganggu profesionalisme. Tantangan empati di tempat kerja antara lain berkaitan dengan menjaga batas antara profesionalitas dan kedekatan personal. Sebaliknya, di keluarga, tantangannya lebih pada pengelolaan emosi dan kesediaan untuk mendengarkan tanpa menghakimi.

#### e. Apresiasi dan Dukungan

Bentuk apresiasi yang diberikan juga berbeda. Di lingkungan kerja, penghargaan diberikan dalam bentuk afirmasi verbal, pujian atas kinerja, tindakan sederhana seperti makan bersama, atau bantuan dalam menyelesaikan tugas. Di keluarga, apresiasi lebih emosional dan simbolik, misalnya melalui hadiah, perhatian langsung, atau dukungan verbal yang tulus. Dukungan di keluarga sering kali bersifat emosional dan menyeluruh, sedangkan di tempat kerja lebih praktis dan fungsional, seperti pemberian solusi konkret dan komunikasi berbasis rencana.

#### f. Menjaga Komunikasi

Dalam menjaga komunikasi, terdapat perbedaan mencolok antara konteks tempat kerja dan lingkungan keluarga. Di tempat kerja, komunikasi dijaga dengan pendekatan yang objektif dan efisien, di mana respon cepat dan penyampaian informasi yang langsung ke inti permasalahan menjadi prioritas utama. Sebaliknya, dalam konteks keluarga, menjaga komunikasi lebih menekankan pada komitmen untuk tetap meluangkan waktu, meskipun dalam kondisi sibuk. Anggota keluarga menyadari bahwa keluarga berperan sebagai sistem dukungan emosional yang penting, sehingga komunikasi yang hangat dan terbuka perlu dijaga secara sadar dan konsisten. Keterlibatan emosional dalam komunikasi keluarga memungkinkan adanya ruang untuk berbagi perasaan, mendengarkan secara aktif, dan menunjukkan empati, yang semuanya berperan dalam memperkuat ikatan dan keharmonisan relasi antar anggota keluarga.

### V. KESIMPULAN DAN SARAN

#### A. Kesimpulan

Komunikasi interpersonal bukan sekadar pertukaran informasi, melainkan mencakup keterbukaan, empati, sikap positif, dukungan, dan kesamaan yang menjadi dasar hubungan yang harmonis, sebagaimana dijelaskan dalam teori komunikasi interpersonal oleh Joseph DeVito. Keterbukaan membantu membangun kepercayaan, mencegah konflik, dan mengurangi miskomunikasi, selama disesuaikan dengan konteks hubungan, baik dalam suasana profesional seperti di tempat kerja maupun dalam interaksi personal di keluarga. Empati memungkinkan individu memahami perasaan dan sudut pandang orang lain, memperkuat rasa percaya dan kebersamaan dalam tim, meski tantangan seperti batasan privasi dan kurangnya timbal balik bisa muncul di lingkungan kerja. Sikap positif dalam berkomunikasi mencerminkan pengelolaan emosi yang baik dan kesadaran diri, yang berkontribusi pada hubungan sosial yang lebih sehat melalui apresiasi dan penyelesaian konflik yang konstruktif. Sementara itu, dukungan emosional dan praktis menciptakan ruang aman bagi individu untuk berbagi, di mana konsistensi dan responsivitas menjadi kunci dalam mempertahankan kualitas interaksi. Kesamaan nilai, pengalaman, atau tujuan turut memperkuat rasa saling memahami, sehingga hubungan interpersonal menjadi lebih stabil dan minim gesekan. Keseluruhan aspek ini saling melengkapi dan memperlihatkan bahwa komunikasi interpersonal yang dijalankan dengan kesadaran dan sensitivitas terhadap lawan bicara dapat menciptakan relasi yang erat dan saling mendukung, sebagaimana ditunjukkan dalam konsep-konsep inti DeVito.

#### B. Saran

##### a. Saran Akademik

1. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan dan referensi bagi penelitian-penelitian selanjutnya terkait komunikasi interpersonal yang dapat disesuaikan dengan fenomena lainnya dalam ranah ilmu komunikasi.
2. Penulis berharap dengan penelitian ini dapat memperoleh wawasan dan pengetahuan terkait komunikasi interpersonal dalam sebuah hubungan.

## b. Saran Praktis

1. Karyawan harus lebih proaktif dalam berkomunikasi dengan rekan kerja dan atasan, serta menetapkan batasan yang jelas antara hubungan profesional dan personal.

## REFERENSI

- AMIN, M. R. (2024). *Pengaruh Work Life Balance dan Lingkungan Kerja terhadap Kepuasan Kerja Karyawan PT Sucofindo cabang Makassar*. Bandung: Open Library Telkom University.
- Amrullah, F., and Alfikri, M. (2022). Implementation Of Interpersonal Communication In Maintaining Family Harmony. *Legal Brief*, 11(3), 1962–1966. Retrieved from <https://legal.isha.or.id/index.php/legal/article/download/419/340>
- Ansari, A. (2021). The role of interpersonal communication skills in human resource and management. *International Journal of Science and Research*, 10(11), 916–922. Retrieved from <https://www.academia.edu/download/110749102/SR211118020911.pdf>
- Ardiansyah, C. A., & Surjanti, J. (2020). Pengaruh Work Life Balance Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Komitmen Organisasi Pada Karyawan PT. Bhineka Life Indonesia Cabang Surabaya. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 8, 1211–1221.
- Arifan, A. S. P., and Shabrina, A. (2023). Peran Komunikasi Antarpribadi Ibu dan Anak dalam Perkembangan Emosional Remaja Broken Home Berdomisili di Bandung. *EProceedings of Management*, 10(6). Retrieved from <https://openlibrarypublications.telkomuniversity.ac.id/index.php/management/article/view/21777/0>
- Arifin. (2011). *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, dan R & D*. Bandung: Alfabeta.
- Bucăța, G., and Rizescu, A. M. (2017). The role of communication in enhancing work effectiveness of an organization. *Land Forces Academy Review*, 22(1), 49–57. Retrieved from <https://sciendo.com/pdf/10.1515/raft-2017-0008>
- Creswell, J. W. (2014). *Penelitian Kualitatif & Desain Riset Memilih di Antara Lima Pendekatan (3rd ed.)*. Sage.
- Creswell, J. W., and Creswell, J. D. (2023). *RESEARCH DESIGN Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approach (6th ed.)*. Sage Publications.
- DeVito, J. A. (2007). *The Interpersonal Communication Book*. New York: Pearson Education.
- DeVito, J. A. (2011). *Komunikasi Antar Manusia (Lima)*. Karisma Publishing Group.
- DeVito, J. A. (2012). *The Interpersonal Communication Book (13th ed.)*. Pearson.
- Dewi, D. R., and Supratman, L. P. (2024). Interpersonal Communication About Authoritarian Parenting Patterns in The Formation of Adolescent Self-Concept. *Daengku: Journal of Humanities and Social Sciences Innovation*, 4(6), 943–955. Retrieved from <https://sainsmat.org/index.php/daengku/article/download/2996/2086>
- Emmanuel, S. (2022). Harmonious Interpersonal Communication Amo. *An International Refereed E-Journal of Literary Explorations*, 10(2), 85–88. Retrieved from <https://www.researchscholar.co.in/downloads/19-dr.-t.-sunand-emmanuel.pdf>
- Esterberg, K. G. (2002). *Qualitative Methods Ins Social Research*. New York: Mc Graw. Hill.
- Fadilah, M. I., Supriatna, D., & Suharyat, Y. (2024). Work Life Balance: Studi Fenomenologi Pada Lembaga Pendidikan. *Jurnal Penelitian Dan Ilmu Pendidikan*, 5(1), 114–123. <https://doi.org/10.55681/nusra.v5i1.1865>
- Fadli, D. R. (2025). Mengenal Work Life Balance dan Pentingnya bagi Karyawan. *halodoc*.
- Fitrawati, F., Insan, N., and Djalil, N. A. (2024). Peran komunikasi interpersonal dalam meningkatkan motivasi kerja pengawas dan kepala sekolah di sekolah menengah pertama kabupaten penajam paser utara. *Indonesian Journal of Research and Service Studies*, 1(3), 120–139. Retrieved from <https://jujurnal.com/index.php/ijrss/article/download/23/17>
- Hidayat, D. (2003). *Paradigma dan Metodologi Penelitian Soasial Empirik Klasik*. Jakarta: Departemen Ilmu Komunikasi FISP Universitas Indonesia.
- Indriantoro, N., and Supomo, D. (2020). *Metode penelitian bisnis: Pendekatan kuantitatif dan kualitatif*. Jakarta: Salemba Empat.
- Indriantoro, Nur, and Supomo, B. (2016). *Metodologi Penelitian Bisnis*. Yogyakarta: BPFE.
- Kenny, E. P., and Destiwati, R. (2024). Pola Komunikasi Interpersonal Dalam Toxic Relationship Pada Hubungan Berpacaran Khususnya Kepada Perempuan. *EProceedings of Management*, 11(6). Retrieved from

- <https://openlibrarypublications.telkomuniversity.ac.id/index.php/management/article/download/25125/24057>
- Mitrofanova, E. S., and Makarov, S. A. (2023). West and East: convergence or divergence of Millennials' transition to adulthood in four European countries. *Population and Economics*, 7(4), 68–90. <https://doi.org/https://doi.org/10.3897/popecon.7.e112452>
- Morissan. (2019). *Riset Kualitatif*. Prenada Media Group.
- Novianti, R. D., Sondakh, M., and Rembang, M. (2017). Komunikasi antarpribadi dalam menciptakan harmonisasi (suami dan istri) keluarga didesa Sagea Kabupaten Halmahera Tengah. *Acta Diurna Komunikasi*, 6(2). Retrieved from <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/actadiurnakomunikasi/article/download/16203/15707>
- Parakhina, P. E., and Bannikov, S. A. (2022). On the role of interpersonal communications in human resources management in modern companies. In *International Scientific and Practical Conference Strategy of Development of Regional Ecosystems "Education-Science-Industry" (ISPCR 2021)*. Atlantis Press., 363–367. Retrieved from <https://www.atlantis-press.com/article/125970882.pdf>
- Prasetyo, N. A. (2024). Analisis Peran Komunikasi Antarpribadi Dalam Meningkatkan Kualitas Hubungan Sosial Di Tempat Kerja. *Jurnal Review Pendidikan Dan Pengajaran (JRPP)*, 7(4), 13153–13159. Retrieved from <http://journal.universitaspahlawan.ac.id/index.php/jrpp/article/download/34390/22824>
- Prawira, M. A. R. (2023). *Pengaruh Kepuasan Kerja dan Iklim Organisasi Terhadap Happiness at Work Pada Generasi Milenial di Kota Bandung*. Dalam bentuk buku karya ilmiah. Universitas Telkom.
- Rahmayani, A., and Nugroho, C. (2024). Interpersonal Communication of Visually Impaired Baristas with Customers. *Indonesian Journal of Social Science Research*, 5(2), 571–577.
- Santi, Y. (2015). Peran komunikasi interpersonal dalam menjaga hubungan yang harmonis antara mertua dan menantu perempuan. *Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Tribhuwana Tungadewi*, 4(3), 42452.
- Sudarsih, S. (2021). Pentingnya Membangun Keluarga Harmonis Di Kalangan Pengemudi Becak Wisata Di Yogyakarta. *Jurnal "HARMONI"*, 5(3), 100–106.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Yolanda, D. (2024). *Peran Komunikasi Interpersonal Pada Telkom University Choir*. dalam bentuk Karya Ilmiah, Universitas Telkom.
- Yulianto, M. A., Sudaryanto, E., and Muthmainnah, A. N. (2024). Peran Komunikasi Interpersonal Pelatih Dengan Atlit Menembak Club Brawijaya Sc Dalam Meningkatkan Prestasi Pada Kejuaraan Provinsi "Porprov 2022". In *Prosiding Seminar Nasional Mahasiswa Komunikasi (Semakom)*, 2(1), 563–572. Retrieved from <https://conference.untag-sby.ac.id/index.php/semakom/article/download/4286/2265>
- Zis, S. F., Effendi, N., and Roem, E. R. (2021). Perubahan Perilaku Komunikasi Generasi Milenial dan Generasi Z di Era Digital. *Satwika : Kajian Ilmu Budaya Dan Perubahan Sosial*, 5(1), 69–87. <https://doi.org/https://doi.org/10.22219/satwika.v5i1.15550>
- Zulham, and Sazali, H. (2024). Peran Komunikasi Interpersonal dalam Memelihara Keharmonisan Lintas Suku di Kelurahan Bandar Selamat Kecamatan Medan Tembung. *Religion Education Social Laa Roiba Journal*, 6.