

Analisis Pertukaran Sosial Antara Konselor Dan Pasien Dengan Gangguan Pernikahan Di Pt Persona Digitasi Psikologi

El Maira Putri Fadlila¹, Muhammad Sufyan Abdurrahman²

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

² Dosen Hubungan Masyarakat, Fakultas Komunikasi dan Ilmu Sosial, Universitas Telkom Indonesia, muhammadsufyan@telkomuniversity.ac.id

Abstract

Marital counseling is a social relationship that involves the exchange of emotional experiences between counselors and clients, which is formed and maintained through social exchange processes at PT Persona Digitasi Psikologi. This study aims to analyze social exchange between counselors and clients with marital problems based on Social Exchange Theory developed by Thibaut and Kelley (1959). This research employs a qualitative approach with a phenomenological method. Data were collected through in-depth interviews with counselors and clients, observations during counseling sessions, and supporting documentation. Data analysis was conducted through data reduction, data display, and conclusion drawing. The findings show that counseling communication is formed through a dynamic and continuous process of social exchange, including emotional cost exchange, emotional reward exchange, social exchange outcomes, evaluation of expectation congruence, and consideration of alternative options. Clients, as understood through counselors' perspectives, are perceived to value counseling as a meaningful relationship when they experience safety, comfort, acceptance, and reflective space that fit their emotional needs, while counselors adjust their guidance strategies based on clients' readiness. This study contributes to communication studies by providing insight into social relationships in creating marital counseling processes that are supportive, meaningful, and sustainable.

Keywords: *Counselor–Client Relationship, Communication, Marital Distress, Marital Counseling, Social Exchange Theory*

Abstrak

Hubungan konseling pernikahan merupakan relasi sosial yang melibatkan pertukaran pengalaman emosional antara konselor dan pasien, yang terbentuk dan dipertahankan melalui pertukaran sosial di PT Persona Digitasi Psikologi. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pertukaran sosial antara konselor dan pasien dengan gangguan pernikahan berdasarkan perspektif *Social Exchange Theory*, yang dikembangkan oleh Thibaut & Kelly (1959). Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode fenomenologi. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam dengan konselor dan pasien, observasi selama proses konseling, serta dokumentasi pendukung. Data dianalisis melalui tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi konseling terbentuk melalui proses pertukaran sosial yang berlangsung secara dinamis dan berkesinambungan, meliputi, pertukaran beban emosional, pertukaran imbalan emosional, hasil pertukaran sosial, penilaian kesesuaian harapan, serta pertimbangan pilihan lain. Pasien dipahami oleh konselor menilai konseling sebagai relasi yang bernilai ketika memperoleh rasa aman, kenyamanan, penerimaan, dan ruang refleksi yang sesuai dengan kebutuhan emosional mereka, sementara konselor menyesuaikan pendekatan pendampingan berdasarkan kesiapan pasien. Penelitian ini berkontribusi dalam memberikan pemahaman bagi peminat ilmu komunikasi terkait relasi sosial dalam menciptakan proses konseling pernikahan yang suportif, bermakna, dan berkelanjutan.

Kata Kunci: *Gangguan Pernikahan, Hubungan Konselor dan Pasien, Konseling Pernikahan, Komunikasi, Social Exchange Theory*

I. PENDAHULUAN

PT Persona Digitasi Psikologi, Bandung merupakan lembaga psikologi yang menyediakan layanan bagi individu, keluarga, dan organisasi, meliputi konseling psikologis, asesmen dan pemeriksaan psikologi, pengembangan sumber daya manusia, serta penyediaan alat tes psikologi. Bagi individu dan keluarga, layanan yang diberikan mencakup pemeriksaan psikologi, asesmen bakat dan minat, umpan balik psikologis, serta konseling bagi individu, pasangan, dan keluarga untuk membantu menghadapi permasalahan psikologis dalam kehidupan pribadi, pekerjaan, serta relasi keluarga dan pernikahan. Lembaga ini juga menyediakan layanan grafologi sebagai bagian dari asesmen psikologi. Dalam praktiknya, PT Persona Digitasi Psikologi menangani berbagai permasalahan psikologis, termasuk tekanan emosional akibat konflik relasi keluarga dan pernikahan, seperti hilangnya kepercayaan terhadap pasangan yang disertai perasaan kecewa dan marah, yang berpotensi berkembang menjadi masalah kesehatan mental dan memerlukan pendampingan psikologis profesional (Dwi Ramalia & Nurvica Sary, 2018).

Sebagian pasien yang datang ke PT Persona Digitasi Psikologi berada dalam kondisi tekanan psikologis yang serius, ditandai dengan menurunnya kepercayaan diri, gangguan tidur, kecemasan yang sulit dikendalikan, kesulitan mempercayai orang lain, serta ketidakstabilan emosi yang mengganggu aktivitas sehari-hari. Kondisi ini umumnya muncul setelah pasien mengetahui adanya perselingkuhan pasangan, sehingga mendorong mereka mencari bantuan profesional sebagai bentuk imbalan (*reward*), meskipun disertai konsekuensi berupa pengeluaran biaya (*cost*). Dalam konteks tersebut, pasien memilih menjalani konseling di PT Persona Digitasi Psikologi dengan harapan memperoleh pendampingan yang lebih terarah. Melalui hubungan pertukaran sosial dalam konseling pernikahan, penelitian ini memfokuskan pada dinamika interaksi antara konselor dan pasien untuk memahami pertukaran beban dan imbalan emosional yang membentuk keterlibatan pasien, di mana beban emosional pada tahap awal secara bertahap berkembang menjadi imbalan berupa rasa tenang, kepercayaan, dan dukungan.

Penelitian ini mengkaji bagaimana hubungan konselor dan pasien terbentuk dan dijalankan dalam proses konseling pernikahan, karena interaksi yang terjadi tidak hanya berkaitan dengan penyampaian masalah, tetapi juga pengelolaan relasi profesional yang melibatkan keterbukaan dan kepercayaan. Dalam praktik konseling pernikahan, kualitas hubungan konselor dan pasien berperan penting dalam menjaga keterlibatan pasien, terutama ketika menghadapi beban emosional yang bersifat personal dan sensitif (Wulan, 2021). Hubungan tersebut dikaji melalui perspektif *Social Exchange Theory*, yang memandang relasi sosial sebagai proses pertukaran beban (*cost*), imbalan (*reward*), hasil (*outcome*), penilaian kesesuaian harapan (*comparison level evaluation*), serta pertimbangan pilihan lain (*comparison level of alternatives*) yang dievaluasi secara berkelanjutan oleh individu dalam suatu hubungan (Thibaut & Kelley, 1959). Pendekatan ini relevan untuk memahami hubungan konselor dan pasien sebagai relasi yang melibatkan pengalaman, harapan, serta keberlanjutan keterlibatan pasien dalam proses konseling, sehingga kajian hubungan pertukaran sosial menjadi penting dalam memahami dinamika hubungan konselor dan pasien dalam layanan psikologi di PT Persona Digitasi Psikologi.

Tabel 1 Perbandingan Layanan Biro Psikologi di Kota Bandung

Nama Perusahaan	Daerah	Layanan Industri	Layanan Individu/Keluarga	Konseling Pasangan/Keluarga	Grafologi	Pengajuan Alat Tes
PT Persona Digitasi Psikologi	Kota Bandung	Tersedia	Tersedia	Tersedia	Tersedia	Tersedia
Biro Psikologi Anahata	Kota Bandung	Tidak Tersedi	Tersedia	Tersedia	Tidak Tersedia	Tidak Tersedia
Solusi Psikologi Bandung	Kota Bandung	Tersedia	Tersedia	Tidak Tersdia	Tidak Tersedia	Tidak Tersedia

Sumber: *Olahan Peneliti* (2025)

Salah satu kondisi psikologis yang sering mendorong individu mencari bantuan profesional adalah gangguan kecemasan, yang merupakan permasalahan kesehatan mental dengan dampak luas terhadap kehidupan individu. *World Health Organization* (WHO) mencatat bahwa pada tahun 2019 terdapat sekitar 301 juta orang di dunia yang mengalami gangguan kecemasan, atau sekitar 4% dari populasi global (WHO, 2019). Data tersebut menunjukkan tingginya prevalensi gangguan kecemasan, meskipun tidak seluruh individu yang mengalaminya mengakses layanan

profesional. Kondisi ini mengindikasikan adanya kesenjangan antara kebutuhan dan pemanfaatan layanan kesehatan mental.

Permasalahan pernikahan seperti konflik berulang, ketidakharmonisan peran, dan ketidakpuasan dalam kehidupan rumah tangga sering memicu tekanan emosional dan kecemasan. Maharani (2025) menunjukkan bahwa faktor internal dan eksternal dalam konflik pernikahan mendorong individu mencari bantuan profesional sebagai upaya penanganan dini. Wulan (2021) menegaskan bahwa proses konseling dipengaruhi oleh kemampuan konselor dalam mengelola hambatan layanan sehingga interaksi dapat berjalan dengan baik. Dalam konteks ini, teori pertukaran sosial menjadi relevan karena individu mengevaluasi beban dan imbalan dalam hubungan, seperti harapan perbaikan komunikasi dan stabilitas emosional, yang mendorong keterlibatan dalam konseling (Wardani, 2016). Keterlibatan pasien dalam konseling juga dipengaruhi oleh penilaian terhadap manfaat yang dirasakan dari interaksi dengan konselor. Dukungan dalam memahami dan mengelola konflik rumah tangga dimaknai sebagai imbalan psikologis berupa kepuasan emosional, pengendalian diri, dan kestabilan emosi. Kreager et al. (2013) menjelaskan bahwa evaluasi biaya dan manfaat memengaruhi keputusan individu untuk mempertahankan keterlibatan dalam suatu hubungan. Temuan Ruciswandaru et al. (2025) menunjukkan bahwa imbalan psikologis memperkuat keterlibatan individu, sementara Jemilat dan Kamilu (2022) menegaskan bahwa konseling membantu individu menghadapi tekanan emosional dan stigma sosial. Dengan demikian, konseling di PT Persona Digitasi Psikologi dipahami sebagai proses penyeimbang antara beban dan imbalan yang dirasakan pasien dalam hubungan profesional konselor dan pasien.

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh kesenjangan penelitian terdahulu, salah satunya studi Rahma et al. (2025) yang menitikberatkan pada aspek etis hubungan konselor dan klien, seperti batas profesional, dual relationship, konflik kepentingan, serta transferensi dan kontra-transferensi. Penelitian tersebut berfokus pada kerangka etis dan konseptual, sedangkan penelitian ini mengkaji bagaimana hubungan pertukaran sosial antara konselor dan pasien dengan gangguan pernikahan berlangsung selama proses konseling, termasuk penilaian pasien terhadap *cost* dan *reward* dari interaksi tersebut.

Selain itu, penelitian Kreager et al. (2013) mengkaji evaluasi *cost* dan *reward* dalam konteks pernikahan melalui pendekatan kuantitatif dengan fokus pada pendidikan dan pengalaman kekerasan dalam rumah tangga. Meskipun memberikan pemahaman mengenai pertimbangan imbalan dan beban dalam hubungan pernikahan, penelitian tersebut tidak membahas relasi konselor dan pasien dalam proses konseling. Oleh karena itu, penelitian ini lebih relevan untuk memahami dinamika pertukaran sosial dalam praktik konseling pernikahan di PT Persona Digitasi Psikologi. Penelitian ini diharapkan memberikan kontribusi pada pengembangan kajian komunikasi dalam konseling psikologi. Dengan memilih PT Persona Digitasi Psikologi sebagai objek penelitian, peneliti berupaya memahami penerapan komunikasi dan hubungan pertukaran sosial antara konselor dan pasien dengan gangguan pernikahan selama proses konseling. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara mendalam, observasi langsung, dan dokumentasi, dengan judul “**Analisis Pertukaran Sosial Antara Konselor dan Pasien dengan Gangguan Pernikahan di PT Persona Digitasi Psikologi**”.

II. TINJAUAN LITERATUR

***Social Exchange Theory* dalam Proses Konseling Pasien Gangguan Pernikahan**

Social Exchange Theory digunakan dalam penelitian ini untuk menjelaskan hubungan konseling antara konselor dan pasien sebagai bentuk pertukaran sosial yang melibatkan penilaian terhadap *reward* dan *cost* dalam setiap interaksi. Hubungan cenderung dipertahankan ketika manfaat emosional, psikologis, dan sosial yang diperoleh dirasakan lebih besar dibandingkan beban yang ditanggung (Machmud, 2016). Dalam konteks pernikahan dan konseling, keberlanjutan hubungan dipengaruhi oleh evaluasi timbal balik terhadap keuntungan dan kerugian yang dirasakan (Ruciswandaru et al., 2025). Komponen utama dalam *Social Exchange Theory* meliputi *reward*, *cost*, *outcome*, *comparison level evaluation*, dan *comparison level of alternatives* (Thibaut & Kelley, 1959). *Reward* mencakup manfaat emosional dan kognitif seperti rasa aman, dukungan empatik, dan penerimaan, sedangkan *cost* meliputi beban emosional, kecemasan, dan ketidaknyamanan membuka diri. *Outcome* merupakan hasil evaluasi atas keseimbangan *reward* dan *cost*, sementara *comparison level evaluation* dan *comparison level of alternatives* menggambarkan standar harapan individu serta pertimbangan terhadap alternatif hubungan atau bantuan lain.

Dalam penelitian ini, *Social Exchange Theory* digunakan untuk memahami bagaimana pasien dengan gangguan pernikahan memaknai hubungan konseling sebagai proses pertukaran sosial. Pasien mengevaluasi konseling

melalui perbandingan antara *cost* emosional dan *reward* yang dirasakan, yang kemudian memengaruhi keputusan untuk melanjutkan atau menghentikan konseling. Dengan demikian, teori ini menjadi kerangka analitis untuk menjelaskan bagaimana hubungan konseling terbentuk, dipertahankan, dan dimaknai sebagai relasi sosial yang bernilai.

Komunikasi Interpersonal dalam Hubungan Konseling

Komunikasi interpersonal dalam penelitian ini dipahami sebagai interaksi langsung antara konselor dan pasien yang melibatkan pertukaran pesan verbal dan nonverbal secara timbal balik, serta membentuk makna dan hubungan selama proses konseling (DeVito, 2012). Konseling merupakan bentuk komunikasi interpersonal yang intens dan bermuatan emosional, karena bertujuan membangun rasa aman, kepercayaan, dan kedekatan antara konselor dan pasien. Komunikasi interpersonal memiliki karakteristik utama berupa keterbukaan, empati, sikap mendukung, sikap positif, dan kesetaraan (DeVito, 2012). Keterbukaan mendorong pasien berbagi pengalaman secara jujur, empati memungkinkan konselor memahami kondisi emosional pasien, sikap mendukung menciptakan rasa aman, sikap positif membangun suasana konstruktif, dan kesetaraan menempatkan konselor dan pasien dalam relasi yang tidak menghakimi.

Dalam hubungan konseling, pesan verbal seperti pertanyaan, klarifikasi, dan refleksi membantu pasien memahami pengalaman dan emosinya, sedangkan pesan nonverbal seperti intonasi suara, ekspresi wajah, dan bahasa tubuh menyampaikan empati, penerimaan, dan kehangatan (Martoredjo, 2014). Oleh karena itu, komunikasi interpersonal tidak hanya berfungsi sebagai penyampaian informasi, tetapi juga sebagai proses relasional yang membangun kepercayaan dan keterhubungan emosional.

Teori komunikasi interpersonal digunakan dalam penelitian ini untuk menganalisis bagaimana pesan dalam hubungan konseling dibentuk, disampaikan, dan dimaknai. Teori ini membantu memahami proses pertukaran pesan antara konselor dan pasien, termasuk peran umpan balik, konteks situasi, serta dinamika relasional yang mempengaruhi terbentuknya rasa aman, kepercayaan, dan keberlanjutan hubungan konseling.

Relasi Konselor dan Pasien dalam Dinamika Hubungan Konseling

Dalam penelitian ini, relasi konselor dan pasien dipahami sebagai hubungan yang bersifat dinamis dan berkembang sepanjang proses konseling melalui interaksi, pertukaran pesan, dan pengalaman emosional yang saling mempengaruhi. Relasi ini tidak hanya bersifat profesional, tetapi juga membangun kepercayaan, rasa aman, dan keterbukaan pasien secara bertahap selama konseling berlangsung (Rahma, 2025). Relasi konselor dan pasien merupakan bentuk *helping relationship* yang bertujuan mendukung pertumbuhan, perkembangan, dan kemandirian individu dalam mengelola permasalahan hidupnya (Rogers, 1961). Kualitas pribadi konselor menjadi faktor utama, khususnya ketulusan, penerimaan tanpa syarat, dan empati. Ketiga kompetensi tersebut memungkinkan terciptanya suasana hangat, rasa aman, serta pemahaman emosional yang mendalam terhadap pasien (Rogers, 1961).

Pasien dipahami sebagai individu yang mengalami gangguan kesehatan fisik maupun psikologis sehingga membutuhkan penanganan dan dukungan pemulihan (Disemadi & Pardede, 2021). Dalam hubungan konseling, pasien diposisikan sebagai subjek aktif yang turut menentukan arah dan kedalaman proses konseling. Hubungan konseling bersifat kolaboratif, di mana konselor berperan sebagai pendamping dalam membantu pasien mengeksplorasi dan menata kembali pengalaman emosionalnya, sementara pasien berperan aktif dalam memaknai proses tersebut (Sugianto, 2015). Teori relasi konselor-pasien digunakan dalam penelitian ini untuk memahami bagaimana kualitas pribadi konselor membentuk dan mengembangkan hubungan konseling dengan pasien gangguan pernikahan di PT Persona Digitasi Psikologi, serta bagaimana relasi tersebut dimaknai melalui komunikasi dan berkontribusi pada pengurangan kecemasan serta penguatan kesiapan psikologis pasien.

III.METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan paradigma interpretatif dan metode fenomenologi untuk memahami makna pengalaman serta pertukaran sosial yang dialami konselor dan pasien dalam proses konseling gangguan pernikahan di PT Persona Digitasi Psikologi. Pendekatan kualitatif dipilih karena memungkinkan peneliti mengkaji fenomena dalam kondisi alamiah, dengan peneliti sebagai instrumen utama, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi, analisis data bersifat induktif, serta hasil penelitian lebih menekankan pada makna dibandingkan generalisasi (Abdussamad, 2021). Paradigma interpretatif digunakan untuk menyingkap bagaimana

subjek penelitian memaknai pengalaman dan interaksi yang mereka jalani melalui proses komunikasi dalam konseling (Anggito & Setiawan, 2018). Sementara itu, pendekatan fenomenologi digunakan karena berfokus pada pemahaman esensi pengalaman bersama yang dialami oleh beberapa individu terhadap fenomena yang sama, melalui penggalian deskripsi pengalaman partisipan dan pereduksian data untuk menemukan makna inti dari pengalaman tersebut (Creswell & Poth, 2018).

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan fenomenologi untuk memahami bagaimana pertukaran sosial antara konselor dan pasien berlangsung dalam konseling gangguan pernikahan di PT Persona Digitasi Psikologi. Pendekatan ini digunakan untuk menggali pemaknaan konselor dan pasien terhadap interaksi, pengalaman emosional, serta dinamika hubungan yang terbentuk selama proses konseling. Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam, observasi terhadap interaksi konseling, serta dokumentasi pendukung. Subjek penelitian adalah konselor dan pasien yang terlibat langsung dalam proses konseling gangguan pernikahan di PT Persona Digitasi Psikologi, sedangkan objek penelitian berfokus pada proses komunikasi interpersonal, khususnya pertukaran sosial yang meliputi *reward*, *cost*, *outcome*, *comparison level evaluation*, dan *comparison level of alternatives*. Penelitian ini dilaksanakan di PT Persona Digitasi Psikologi yang beralamat di Surapati Core, Jl. KH. P. Hasan Mustopa No.39 Blok M.21, Pasirlayung, Kecamatan Cibeunying Kidul, Kota Bandung, Jawa Barat 40192. Sumber data penelitian terdiri atas data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui wawancara mendalam, observasi non-partisipan, dan dokumentasi, sedangkan data sekunder diperoleh melalui studi literatur dari buku, jurnal, dan artikel ilmiah. Analisis data dilakukan melalui tahapan reduksi data, penyajian data dalam bentuk naratif dan tabel, serta penarikan kesimpulan untuk merumuskan dinamika pertukaran sosial dalam konseling gangguan pernikahan. Keabsahan data diuji melalui triangulasi sumber dengan membandingkan data dari informan kunci, pendukung, dan ahli, serta membandingkan hasil wawancara dengan observasi dan dokumentasi.

IV.HASIL DAN PEMBAHASAN

a. Analisis Proses Pertukaran Berupa Imbalan antara Konselor dan Pasien dengan Gangguan Pernikahan di PT Persona Digitasi Psikologi

Proses pertukaran imbalan dalam hubungan konseling antara konselor dan pasien dengan gangguan pernikahan di PT Persona Digitasi Psikologi berlangsung secara konsisten dan dimaknai sebagai dasar keterlibatan pasien selama proses konseling. Dukungan emosional, penerimaan tanpa penilaian, serta penyediaan ruang aman sejak awal sesi dipahami sebagai bentuk pemenuhan kebutuhan emosional dan psikologis pasien, sehingga relasi konseling dipertahankan karena interaksi dimaknai sebagai sumber *reward* yang bernilai (Thibaut & Kelley, 1959). Dalam konteks ini, hubungan konseling berfungsi sebagai *helping relationship* yang dibangun atas dasar kepercayaan, kenyamanan, dan penerimaan emosional (Rogers, 1961).

Proses pertukaran imbalan tersebut menghasilkan perubahan kondisi emosional dan kognitif pasien selama dan setelah sesi konseling. Beban emosional seperti kecemasan, ketegangan, dan kebingungan secara bertahap beralih menjadi rasa aman, kelegaan, dan keterbukaan, yang tercermin dari kesiapan pasien untuk melanjutkan sesi konseling berikutnya. Kondisi ini menunjukkan fungsi *reward* dalam *Social Exchange Theory*, di mana manfaat emosional dan psikologis menjadi dasar evaluasi positif terhadap hubungan konseling (Ruciswandaru et al., 2025). Selain itu, refleksi terstruktur yang difasilitasi dalam konseling memungkinkan munculnya *insight* dan kejelasan pemahaman terhadap permasalahan pernikahan. Dengan demikian, pertukaran imbalan dipahami sebagai elemen penting yang menurunkan beban psikologis pasien, memperkuat kepercayaan terhadap konselor (Rogers, 1961), dan menjaga keberlanjutan hubungan konseling (Muttaqien, 2023).

b. Analisis Proses Pertukaran berupa Beban antara Konselor dan Pasien dengan Gangguan Pernikahan di PT Persona Digitasi Psikologi

Proses pertukaran beban dalam hubungan konseling antara konselor dan pasien dengan gangguan pernikahan di PT Persona Digitasi Psikologi berlangsung secara bertahap dan menjadi bagian penting dalam membentuk keterbukaan pasien selama sesi konseling. Beban awal yang dialami pasien umumnya berupa kecemasan, ketakutan membuka diri, ketidaksiapan mengungkapkan pengalaman sensitif, serta tekanan emosional akibat konflik pernikahan. Kondisi ini mencerminkan konsep *cost* dalam *Social Exchange Theory*, yaitu beban psikologis dan emosional yang muncul ketika individu terlibat dalam relasi yang menuntut keterbukaan (Thibaut & Kelley, 1959). Untuk merespons beban tersebut, diciptakan ruang aman melalui empati, pendengaran aktif, jaminan kerahasiaan, dan sikap *non-*

judgmental, sehingga keterbukaan tidak dituntut secara instan dan kepercayaan dapat dibangun secara bertahap (Muttaqien, 2023).

Pengelolaan *cost* dalam konseling di PT Persona Digitasi Psikologi ditunjukkan melalui perubahan respons pasien terhadap tekanan emosional selama sesi berlangsung. Beban awal berupa kecemasan dan ketegangan secara perlahan menurun, disertai meningkatnya keterbukaan pasien dalam menyampaikan pengalaman dan emosi yang berkaitan dengan permasalahan pernikahan. Perubahan ini menunjukkan bahwa *cost* yang dikelola secara empatik memungkinkan kesiapan psikologis pasien untuk terlibat lebih aktif dalam proses konseling (Thibaut & Kelley, 1959). Pendekatan empatik dan pendengaran aktif turut menurunkan rasa terancam dan kekhawatiran akan penilaian, sehingga tekanan emosional dapat dikelola secara lebih adaptif (Rogers, 1961). Ketika *cost* emosional tidak lagi dipersepsikan sebagai sumber tekanan tambahan, hubungan konseling cenderung dimaknai sebagai relasi yang layak dilanjutkan (Ahmad et al., 2023).

c. Analisis Hasil Proses Berupa Pertukaran Sosial antara Konselor dan Pasien dengan Gangguan Pernikahan di PT Persona Digitasi Psikologi

Hasil proses pertukaran sosial dalam konseling di PT Persona Digitasi Psikologi ditunjukkan melalui perubahan kondisi emosional, kognitif, dan perilaku pasien setelah beberapa sesi konseling. Kondisi emosional yang sebelumnya tidak stabil, kebingungan dalam mengambil keputusan, serta kesulitan mengelola konflik pernikahan secara bertahap berubah menjadi rasa tenang, kejernihan berpikir, dan kemampuan menilai situasi secara lebih terarah. Perubahan ini tampak dari cara pasien menyampaikan permasalahan dengan struktur yang lebih jelas, mengidentifikasi sumber konflik, serta menunjukkan kesiapan mengambil langkah dalam menghadapi permasalahan pernikahan. Hasil tersebut mencerminkan konsep *outcome* dalam *Social Exchange Theory* sebagai evaluasi individu terhadap pengalaman relasi yang dijalani (Thibaut & Kelley, 1959). Keterlibatan pasien dalam menjalankan tugas reflektif serta penyampaian *insight* yang diperoleh menunjukkan bahwa hasil konseling telah terinternalisasi secara kognitif dan memengaruhi cara pasien memaknai dinamika pernikahan (Sari et al., 2015).

Outcome pertukaran sosial dalam konseling juga tercermin dari terbentuknya relasi profesional yang stabil antara konselor dan pasien, sehingga proses pendampingan dapat berlangsung secara berkelanjutan. Hasil konseling dimaknai melalui rasa aman yang konsisten, meningkatnya kepercayaan terhadap konselor, serta kesiapan pasien untuk melanjutkan sesi dan terlibat lebih terbuka dalam pembahasan permasalahan (Rahma et al., 2025). Ketulusan dan komunikasi yang tidak menghakimi turut memperkuat hasil konseling yang dirasakan pasien, karena individu diperlakukan sebagai subjek yang dihargai dalam relasi konseling (Rogers, 1961). Dengan demikian, *outcome* konseling tidak hanya ditandai oleh perubahan kondisi psikologis, tetapi juga oleh keberlanjutan hubungan konseling yang dinilai bernilai dalam membantu pasien menghadapi permasalahan pernikahan.

d. Analisis Proses Pertukaran Sosial Berupa Penilaian Kesesuaian Harapan

Proses penilaian kesesuaian harapan dalam konseling di PT Persona Digitasi Psikologi menghasilkan kejelasan bagi pasien dalam memaknai kualitas hubungan konseling. Harapan awal seperti keinginan untuk didengarkan, diterima, dan memperoleh ruang aman dibandingkan dengan pengalaman nyata selama sesi konseling. Kesesuaian tersebut tercermin dari keterlibatan pasien yang semakin stabil, kesediaan menjalankan tugas reflektif, serta kemampuan menyampaikan kembali hasil konseling secara lebih terstruktur. Proses ini sejalan dengan *Social Exchange Theory* yang menekankan evaluasi hubungan berdasarkan kesesuaian antara pengalaman yang dirasakan dan standar harapan individu (Thibaut & Kelley, 1959). Dalam konteks gangguan kecemasan pernikahan, kualitas hubungan konseling dinilai melalui konsistensi sikap konselor, kejelasan arah pembahasan, dan rasa aman yang terbentuk selama sesi (Vitoasmara et al., 2024).

Penilaian kesesuaian harapan berkembang secara dinamis seiring proses konseling berlangsung. Harapan awal mengalami penyesuaian setelah pasien merasakan langsung pengelolaan emosi dan fasilitasi refleksi oleh konselor, sehingga terbentuk pemahaman baru mengenai fungsi konseling sebagai ruang reflektif dalam menghadapi permasalahan pernikahan (Jemilat & Kamilu, 2022). Proses evaluasi subjektif ini menjadi dasar penentuan keberlanjutan hubungan konseling yang dimaknai sebagai relasi profesional yang bernilai dan layak dipertahankan (Awaru et al., 2025).

e. Analisis Pertukaran Sosial Berupa Pertimbangan Pilihan Lain

Pertimbangan pilihan lain (*Comparison Level of Alternatives*) dalam konseling di PT Persona Digitasi Psikologi membentuk keputusan pasien untuk memilih dan mempertahankan konseling profesional dibandingkan alternatif bantuan non-profesional. Pasien gangguan pernikahan membandingkan pengalaman konseling dengan dukungan keluarga, teman, tokoh agama, maupun upaya mandiri. Hasil perbandingan menunjukkan bahwa bantuan

non-profesional sering kali belum mampu memberikan rasa aman yang konsisten karena keterlibatan emosional, penilaian sosial, serta keterbatasan dalam menjaga kerahasiaan. Sebaliknya, konseling profesional dipersepsikan memiliki batas relasi yang jelas, suasana netral, dan ruang komunikasi yang memungkinkan keterbukaan secara lebih terarah. Pola ini mencerminkan konsep *Comparison Level of Alternatives* dalam *Social Exchange Theory*, di mana relasi dipertahankan ketika dinilai lebih sesuai dibandingkan alternatif lain yang tersedia (Thibaut & Kelley, 1959).

Temuan ini menunjukkan bahwa pertimbangan pilihan lain memperkuat keberlanjutan hubungan konseling karena konseling dimaknai sebagai ruang aman tanpa tekanan peran sosial dan kekhawatiran penyebaran informasi personal. Keterbatasan dukungan non-profesional dalam menjaga netralitas dan menyediakan struktur pendampingan membuat konseling dinilai lebih selaras dengan kondisi psikologis pasien (Vitoasmara et al., 2024). Dengan demikian, pertimbangan pilihan lain berfungsi sebagai mekanisme evaluatif yang menjelaskan alasan konseling dipilih dan dipertahankan sebagai relasi bantuan yang lebih sesuai dalam menghadapi gangguan pernikahan (Sinaga et al., 2022).

V. KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai analisis pertukaran sosial antara konselor dan pasien dengan gangguan pernikahan di PT Persona Digitasi Psikologi, dapat disimpulkan bahwa hubungan konseling terbentuk melalui proses pertukaran sosial yang berlangsung secara dinamis dan berkesinambungan dalam lima tahapan, yaitu pertimbangan pilihan lain, pertukaran beban, pertukaran imbalan, hasil pertukaran sosial, dan penilaian kesesuaian harapan. Pada tahap pertimbangan pilihan lain, pasien membandingkan konseling profesional dengan bantuan non-profesional, yang oleh konselor dipahami melalui cerita dan refleksi pasien, sementara konselor memaknai proses tersebut sebagai dasar penyesuaian pendekatan pendampingan. Selanjutnya, pada tahap pertukaran beban, beban emosional yang dibawa pasien dipahami oleh konselor sebagai bagian dari proses konseling dan dikelola melalui empati serta sikap responsif konselor. Tahap pertukaran imbalan ditandai dengan munculnya manfaat emosional yang dirasakan pasien, seperti rasa aman, kenyamanan, dan penerimaan, yang oleh konselor dimaknai sebagai tanda keterlibatan pasien dalam hubungan konseling. Pada tahap hasil pertukaran sosial, konseling dimaknai sebagai perubahan emosional yang berkelanjutan dan membentuk kesiapan pasien untuk melanjutkan proses konseling, sebagaimana dipahami konselor dari perkembangan respons dan sikap pasien selama sesi berlangsung. Tahap terakhir, yaitu penilaian kesesuaian harapan, menunjukkan bagaimana pasien mengevaluasi proses konseling berdasarkan kesesuaian antara harapan awal dan pengalaman interaksi yang dijalani, yang diketahui konselor melalui narasi dan refleksi pasien selama sesi. Dengan demikian, hubungan konseling tidak terbentuk secara instan, melainkan berkembang melalui interaksi yang memungkinkan pasien merasakan rasa aman, kenyamanan, dan penerimaan, sekaligus memberi ruang bagi konselor untuk menyesuaikan pendampingan sesuai kesiapan pasien, sehingga pertukaran sosial terbangun sebagai relasi yang berorientasi pada pengalaman emosional pasien dan keberlanjutan proses konseling dalam menghadapi permasalahan pernikahan.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah diperoleh, peneliti mengajukan saran yang dapat digunakan sebagai masukan untuk pengembangan ilmu pengetahuan maupun perbaikan praktis bagi objek penelitian, yang terbagi menjadi saran akademis dan saran praktis :

a. Saran Akademik

1. Penelitian selanjutnya disarankan untuk melakukan penelitian dengan metode kuantitatif khususnya mengkaji tentang proses pertukaran imbalan atau *cost* antara konselor dan pasien dengan gangguan pernikahan. Hal ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang lebih beragam mengenai dinamika hubungan konselor dan pasien dengan gangguan pernikahan serta memperkuat posisi penelitian kualitatif dalam memahami pertukaran beban antara konselor dan pasien dengan gangguan pernikahan.

2. Penelitian selanjutnya disarankan untuk memperluas kajian kualitatif mengenai proses pertukaran imbalan atau *cost* antara konselor dan pasien dengan gangguan pernikahan. Pengembangan kajian ini diharapkan dapat memperkaya pemahaman akademik serta memperkuat posisi penelitian kuantitatif dalam memahami pertukaran beban antara konselor dan pasien dengan gangguan pernikahan.

b. Saran Praktis

1. Bagi konselor atau psikolog di PT Persona Digitasi Psikologi, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan refleksi dalam meningkatkan hasil atau *outcome* yang di rasakan pasien agar lebih optimal sehingga pasien terus mempertahankan keberlangsungan proses konseling. Konselor disarankan untuk terus menciptakan ruang yang aman, menjaga sikap penerimaan tanpa penilaian, serta membangun komunikasi yang terbuka agar pasien merasa nyaman dalam menyampaikan permasalahan pernikahan yang dialami.
2. Bagi PT Persona Digitasi Psikologi, penelitian ini dapat dimanfaatkan sebagai bahan evaluasi dalam pengembangan layanan konseling, khususnya dalam membangun hubungan konselor dan pasien yang selaras dengan kebutuhan emosional pasien gangguan pernikahan.
3. Selain itu, bagi masyarakat, penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman bahwa konseling psikologis merupakan upaya pendampingan yang penting dalam menghadapi permasalahan pernikahan dan dapat menjadi ruang aman untuk mencari bantuan, bukan sebagai tanda kelemahan individu.

REFERENSI

- Abdussamad, H. Z., & Sik, M. S. (2021). *Metode penelitian kualitatif*. CV. Syakir MediaPress.
- Adharsyah, M., Sidqi, M., & Rizki, M. A. (2024). Pernikahan dalam perspektif hukum Islam. *Jurnal Syariah dan Ekonomi Islam*, 2(1), 44–53. <https://doi.org/10.71025/2xrmbv96>
- Adhimah, S. (2020). Peran orang tua dalam menghilangkan rasa canggung anak usia dini. *Jurnal Pendidikan Anak*, 9(1), 57–62. <https://www.academia.edu/download/81822542/13684.pdf>
- Ahmad, R., Nawaz, M. R., Ishaq, M. I., Khan, M. M., & Ashraf, H. A. (2023). Social exchange theory: Systematic review and future directions. *Frontiers in Psychology*, 13, 1015921. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2022.1015921>
- Awaru, A. O. T., Najamuddin, & Jamaluddin, A. (2025). Pernikahan anak Kabupaten Sinjai ditinjau dalam perspektif teori pertukaran George Homans. *Equilibrium: Jurnal Pendidikan*, 13(2), 164–175. <https://doi.org/10.26618/equilibrium.v13i2.17780>
- Anggito, A., & Setiawan, J. (2018). *Metodologi penelitian kualitatif*. CV. Jejak.
- Anggraini, C., Ritonga, D. H., Kristina, L., Syam, M., & Kustiawan, W. (2022). Komunikasi interpersonal. *Jurnal Multidisiplin Dehasen (MUDE)*, 1(3), 337–342. <https://doi.org/10.37676/mude.v1i3.2611>
- Arikunto, S. (2010). *Prosedur penelitian: Suatu pendekatan praktik*. PT Bumi Aksara.
- Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2018). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches*. SAGE Publications.
- Creswell, J. W., & Poth, C. N. (2018). *Qualitative inquiry and research design: Choosing among five approaches* (4th ed.). SAGE Publications.
- DeVito, J. A. (2012). *The interpersonal communication book* (13th ed.). Pearson.
- Disemadi, H. S., & Pardede, T. S. (2021). Problematika pemberian sanksi terhadap penolakan vaksinasi Covid-19. *Jurnal Supremasi*, 107–119. <https://ejournal.unisbablitar.ac.id/index.php/supremasi>
- Fiantika, F., Wasil, M., Jumiati, S., Honesti, L., Wahyuni, S., Mouw, E., Jonata, Mahsudi, I., Hasanah, N., Maharani, A., Ambarwati, K., Noflidaputri, R., Nuryami, & Waris, L. (2022). *Metodologi penelitian kualitatif*. PT Global Eksekutif Teknologi.
- Handari, S., Nurihsan, J., Ilfiandra, I., & Nugroho, Y. E. (2022). Peran Konseling Keluarga Berbasis Pemecahan Masalah dalam Meningkatkan Kualitas Pernikahan dan Hubungan Emosional. *GUIDENA: Jurnal Ilmu Pendidikan, Psikologi, Bimbingan Dan Konseling*, 12(3), 328. <https://pdfs.semanticscholar.org/6c69/8cb0a375f9cf12ee3a36f9515dd15b736523.pdf>
- Jemilat, Y., & Olanrewaju, M. K. (2022). Reality therapy: An approach for handling psycho-social challenges confronting divorcees in Nigeria. *Indonesian Journal of Educational Counseling*, 6(1), 8–18. <https://doi.org/10.30653/001.202261.167>
- Kreager, D. A., Felson, R. B., Warner, C., & Wenger, M. R. (2013). Women's education, marital violence, and divorce: A social exchange perspective. *Journal of Marriage and Family*, 75(3), 565–581.

- Machmud, M. E. (2016). Transaksi dalam teori exchange behaviorism George Caspar Homans. Iqtishadia: *Jurnal Kajian Ekonomi dan Bisnis Islam*, 8(2). <https://doi.org/10.21043/iqtishadia.v8i2.959>
- Muttaqien, P. F. (2023). Kajian literatur sistematis teori pertukaran sosial dalam hubungan dua arah. *Communicative: Jurnal Komunikasi dan Penyiaran Islam*, 4(1), 1–12. <https://jurnal.uibbc.ac.id/index.php/communicative/article/view/887>
- Mulyana, D. (2005). Ilmu komunikasi: Suatu pengantar. Remaja Rosda Karya.
- Nasution, S. (2009). Metode research (penelitian ilmiah). PT Bumi Aksara.
- Rahma, Q. A., Rozzaq, B. K., Aulia, R., & Lubis, S. K. S. (2025). Hubungan konselor dan klien: Dual relationships, conflict of interest, serta transferensi dan kontra transferensi. *PENDALAS*, 5(1), 64–76.
- Rahmalia, D., & Sary, N. (2018). Dinamika psikologis pada wanita menggugat cerai suami. *Biblio Couns: Jurnal Kajian Konseling dan Pendidikan*, 1(2), 59–66. <https://doi.org/10.30596/bibliocouns.v1i2.2080>
- Rogers, C. (1961). *On becoming a person*. Houghton Mifflin.
- Ruciswandar, R., Evelyn, E., Hamka, M. A., & Ratnasari, Y. (2025). Finding reward in cost: Marriage satisfaction in ta'aruf from social exchange theory. *Interdisciplinary Social Studies*, 4(2), 80–89. <https://doi.org/10.55324/iss.v4i2.787>
- Reizki Maharani, Firman, & Afdal. (2025). ANALYSIS OF DIVORCE RATE IN RIAU: THE ROLE OF MARRIAGE COUNSELING IN PREVENTING AND OVERCOMING HOUSEHOLD PROBLEMS. *Algebra : Jurnal Pendidikan, Sosial Dan Sains*, 5(1), 1–11. <https://doi.org/10.58432/>
- Saputra, M. D., Putri, W. S., & Sitepu, I. L. (2024). Dinamika komunikasi kelompok dalam teori pertukaran sosial. *Al-Balagh: Jurnal Komunikasi Islam*, 7(2), 65–76. <https://doi.org/10.37064/ab.jki.v7i2.21460>
- Schaefer, D. R., & Kornienko, O. (2010). Comparison processes in social exchange networks. In *Advances in group processes* (pp. 185–204). Emerald Group Publishing. [https://doi.org/10.1108/S0882-6145\(2010\)0000027010](https://doi.org/10.1108/S0882-6145(2010)0000027010)
- Siregar, S., & Sazali, H. (2024). Komunikasi antarpribadi relasi dosen dan mahasiswa. *Jurnal Pekommas*, 9(1), 155–164. <https://jkd.komdigi.go.id/index.php/pekommas/article/view/5587>
- Sugiyono. (2013). *Metode penelitian pendidikan*. Alfabeta.
- Sari, M. N., Yusri, Y., & Sukmawati, I. (2015). Faktor penyebab perceraian dan implikasinya dalam Pelayanan bimbingan dan konseling. *Jurnal Konseling Dan Pendidikan*, 3(1), 16–21. [10.29210/112200](https://doi.org/10.29210/112200)
- Sinaga, T. R., Pardede, J. A., & Purba, S. D. (2022). Tinjauan Pelaksanaan Penanganan Orang Dengan Gangguan Jiwa (ODGJ) Di Puskesmas Buhit Kabupaten Samosir. *JURNAL TEKNOLOGI KESEHATAN DAN ILMU SOSIAL (TEKESNOS)*, 4(1), 225–232. <https://e-journal.sari-mutiara.ac.id/index.php/tekesnos/article/view/3135>
- Sulistiyawati. (2023). *Buku ajar metode penelitian kualitatif*. K-Media.
- Thibaut, J. W., & Kelley, H. H. (1959). *The social psychology of groups*. John Wiley & Sons.
- Warniati, L. (2024). Perempuan peran ganda dalam perspektif teori pertukaran sosial. *JAROW: Journal of Ar-Raniry on Social Work*, 2(2), 123–137. <https://doi.org/10.22373/jarow.v2i2.5226>
- West, R. L., & Turner, L. H. (2018). *Introducing communication theory: Analysis and application*. McGraw-Hill Education.
- Wulan, R. (2021). Problematika konselor dalam bimbingan konseling perkawinan. *Jurnal Pasopati*, 3(2). <https://doi.org/10.14710/pasopati.2021.8370>
- Wardani, W. (2016). MEMBEDAH TEORI SOSIOLOGI: Teori Pertukaran (Exchange Theory) George Caspar Homans. *Jurnal Studia Insania*, 4(1), 19–38. <https://doi.org/10.18592/jsi.v4i1.1111>