



Strategi Komunikasi Interpersonal PKK dalam Penyelesaian Kekerasan Terhadap Orang Tua Oleh Anak di Lingkungan RW 13 Menteng Atas

Siti Riska Handayani¹, Arvin Hardian²

^{1,2}Univesitas Bina Sarana Informatika, Jakarta, Indonesia

Email : sitrissss28@gmail.com¹, arvin.ahr@bsi.ac.id²

Abstrak

Kasus kekerasan terhadap orang tua yang dilakukan oleh anak merupakan fenomena sosial yang masih jarang mendapat perhatian, meskipun memiliki dampak yang signifikan terhadap keharmonisan keluarga dan kehidupan bermasyarakat. Dalam kondisi tersebut, peran organisasi kemasyarakatan, khususnya Pemberdayaan Kesejahteraan Keluarga (PKK), menjadi penting melalui penerapan strategi komunikasi interpersonal sebagai upaya penyelesaian konflik secara persuasif dan kekeluargaan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui strategi komunikasi interpersonal yang diterapkan oleh PKK dalam menangani kasus kekerasan terhadap orang tua oleh anak di lingkungan RW 13 Menteng Atas, serta mengidentifikasi faktor-faktor yang mendukung dan menghambat proses penyelesaiannya. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi terhadap Ketua PKK, kader PKK, tokoh masyarakat, serta pihak-pihak yang berkaitan dengan penanganan kasus. Data dianalisis menggunakan teknik reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan dengan uji keabsahan melalui triangulasi sumber. Hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi komunikasi interpersonal yang diterapkan PKK dilakukan melalui pendekatan empati, komunikasi persuasif, mediasi, pendampingan, serta membangun hubungan yang dilandasi keterbukaan dan kepercayaan. Strategi tersebut dinilai mampu membantu penyelesaian konflik secara damai, meskipun pelaksanaannya masih menghadapi hambatan berupa rendahnya keterbukaan korban, faktor emosional keluarga, serta keterbatasan sumber daya dalam pendampingan kasus.

Kata Kunci: Strategi Komunikasi, Komunikasi Interpersonal, PKK, Kekerasan dalam Keluarga, Penyelesaian Konflik.

PENDAHULUAN

Perubahan struktur keluarga, tekanan ekonomi, mobilitas sosial, dan perkembangan teknologi digital telah memengaruhi pola interaksi dan komunikasi dalam keluarga. Keluarga tidak lagi sepenuhnya mempertahankan pola tradisional, sementara penggunaan teknologi komunikasi membuat interaksi langsung cenderung lebih singkat dan reaktif. Kondisi tersebut

dapat menyebabkan kesulitan dalam memahami perasaan satu sama lain, kesalahpahaman, serta penumpukan emosi yang berpotensi memicu konflik dalam keluarga. Tekanan ekonomi juga dapat memengaruhi hubungan antara pasangan maupun pola interaksi orang tua dan anak.

Salah satu persoalan yang berkembang dalam dinamika keluarga adalah kekerasan yang dilakukan anak terhadap orang tua. Selama ini, perhatian terhadap kekerasan dalam keluarga lebih banyak diarahkan pada kekerasan antara orang tua dan anak atau antara pasangan. Berdasarkan data PPPA Provinsi DKI Jakarta mengenai korban kekerasan terhadap perempuan dan anak periode Januari–April 2026, tercatat 735 kasus, dengan jumlah kasus masing-masing 170 pada Januari, 152 pada Februari, 158 pada Maret, dan meningkat menjadi 255 kasus pada April. Data tersebut menunjukkan bahwa kekerasan dalam keluarga masih menjadi persoalan sosial yang membutuhkan perhatian berbagai pihak.

Fenomena tersebut juga ditemukan dalam pengamatan awal di RW 13 Menteng Atas, yang menunjukkan adanya konflik antara anak dan orang tua dalam bentuk kekerasan verbal, seperti teriakan dan ancaman, serta dalam beberapa kasus berkembang menjadi kekerasan fisik. Perbedaan karakter, latar belakang pendidikan, dan kondisi ekonomi dapat memengaruhi pola komunikasi dalam keluarga. Komunikasi yang tidak berjalan dengan baik dapat menimbulkan kesalahpahaman dan penumpukan emosi yang kemudian berkembang menjadi pertengkaran maupun kekerasan.

Dalam kondisi tersebut, Pemberdayaan dan Kesejahteraan Keluarga (PKK) memiliki posisi strategis dalam membantu keluarga menghadapi konflik. Melalui kegiatan penyuluhan, diskusi kelompok, pendampingan, kunjungan rumah, dan mediasi, PKK dapat menjadi penghubung antara anggota keluarga dalam membangun komunikasi yang lebih terbuka dan saling memahami. Pendekatan yang persuasif dan empatik memungkinkan permasalahan dibahas melalui dialog tanpa mengedepankan sikap menyalahkan. PKK juga dapat melakukan pemantauan terhadap perkembangan keluarga yang memperoleh pendampingan sehingga penanganan dapat dilakukan secara berkelanjutan.

Komunikasi interpersonal menjadi bagian penting dalam proses tersebut. Joseph A. DeVito mendefinisikan komunikasi interpersonal sebagai *“the process of sending and receiving messages between two person, or among a small group of persons, with some effect and some immediate feedback”*, yaitu proses pengiriman dan penerimaan pesan antara dua

orang atau sekelompok kecil orang dengan adanya efek dan umpan balik secara langsung. Komunikasi interpersonal melibatkan interaksi langsung yang memungkinkan individu menyampaikan pesan sekaligus memperoleh respons dari pihak lain (Ngalimun, 2020). Dalam konteks keluarga, komunikasi interpersonal yang terbuka, empatik, dan dilandasi kepercayaan dapat membantu anggota keluarga memahami perasaan serta kebutuhan satu sama lain.

Komunikasi yang terlalu keras, pasif, atau penuh tuntutan dapat menciptakan ketidakseimbangan dalam hubungan orang tua dan anak. Sebaliknya, keterampilan mendengarkan, mengendalikan emosi, memberikan respons tanpa menyalahkan, dan membangun dialog dapat membantu mengurangi ketegangan serta memperbaiki hubungan dalam jangka panjang. Oleh karena itu, komunikasi interpersonal tidak hanya berfungsi untuk menyampaikan pesan, tetapi juga menjadi sarana membangun kembali kepercayaan dan kesepakatan dalam keluarga.

Meskipun peran PKK dalam pemberdayaan keluarga telah dekat dengan kehidupan masyarakat, strategi komunikasi interpersonal PKK dalam menangani kekerasan yang dilakukan anak terhadap orang tua pada tingkat komunitas masih perlu dikaji secara lebih mendalam. Oleh karena itu, penelitian ini berfokus pada strategi komunikasi interpersonal yang digunakan PKK dalam berinteraksi dengan masyarakat, khususnya dalam upaya mengatasi kekerasan anak terhadap orang tua di RW 13 Menteng Atas. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman mengenai bentuk komunikasi, penyuluhan, pendampingan, dan mediasi yang dilakukan PKK dalam membantu membangun komunikasi keluarga yang lebih terbuka dan konstruktif.

KAJIAN TEORITIS

1. Komunikasi Interpersonal

Para ahli mengungkapkan, komunikasi interpersonal merujuk kepada interaksi yang terjadi antara dua individu secara langsung. Bentuknya; masing-masing dapat merasakan respons secara langsung (Mulyana, 2000), baik melalui kata-kata maupun tanpa kata (Joseph A. DeVito, 2016), yang melibatkan elemen-elemen pribadi (Gerald R. Miller; Mark Steinberg, 1975), dalam situasi yang memungkinkan keduanya untuk berkomunikasi secara langsung (Judy C. Pearson dkk., 2011), dapat terjadi komunikasi antara dua orang atau diadik dan juga dalam kelompok yang lebih kecil.

Dalam penelitian ini, komunikasi interpersonal dimaknai sebagai proses komunikasi dalam hubungan keluarga ketika menghadapi permasalahan, khususnya kekerasan yang dilakukan anak terhadap orang tua. Bentuknya terlihat melalui percakapan, penyampaian perasaan, pemberian tanggapan, serta upaya membangun pemahaman dan menyelesaikan konflik agar hubungan keluarga kembali harmonis.

2. Karakteristik Komunikasi Interpersonal

Karakteristik komunikasi interpersonal meliputi keterbukaan, empati, sikap saling mendukung, sikap positif, dan kesetaraan yang membantu membangun kepercayaan serta memperlancar proses pertukaran pesan. Dalam penelitian ini, karakteristik tersebut dimaknai sebagai perilaku komunikasi yang tampak dalam interaksi, seperti keterbukaan, empati, sikap mendukung, sikap positif, dan kesetaraan. Karakteristik tersebut menjadi dasar dalam membangun hubungan interpersonal dan mendukung proses penyelesaian masalah.

3. Konflik

Konflik sosial dapat didefinisikan sebagai perselisihan, ketidaksepakatan, atau pertentangan antara berbagai pihak, yang timbul akibat ketidakmampuan untuk mendamaikan perbedaan pemikiran, nilai, norma, sudut pandang, dan kepentingan dalam konteks interaksi sosial. Oleh karena itu, penyebab atau faktor penentu dari suatu konflik sosial terletak pada 42 ketidakmampuan untuk mendamaikan perbedaan di antara pihak-pihak yang terlibat (Wahyudi, 2021:17).

Dalam penelitian ini, konflik dimaknai sebagai permasalahan dalam hubungan keluarga, khususnya antara orang tua dan anak, yang dapat memicu kekerasan akibat kesalahpahaman, kurangnya komunikasi, dan hubungan yang tidak harmonis. Oleh karena itu, penyelesaiannya memerlukan pendekatan komunikasi interpersonal.

4. Penyelesaian Konflik

Penyelesaian konflik dalam penelitian ini mencakup konsiliasi dan mediasi. Konsiliasi merupakan upaya penyelesaian konflik melalui musyawarah atau diskusi dengan memberikan kesempatan kepada pihak yang terlibat untuk menyampaikan pendapat, perasaan, dan permasalahannya sehingga tercapai pemahaman serta kesepakatan bersama. Sementara itu, mediasi merupakan proses penyelesaian konflik dengan melibatkan pihak ketiga sebagai penengah yang membantu memperlancar komunikasi, menciptakan suasana

dialog, dan mendorong pihak yang berselisih menemukan solusi tanpa memihak (Habib Alwi, 2016:40-42).

Dalam konteks penelitian ini, konsiliasi dan mediasi dimaknai sebagai upaya PKK dalam mendampingi keluarga melalui komunikasi terbuka untuk mengurangi ketegangan, membangun pemahaman, memperbaiki hubungan orang tua dan anak, serta mencapai penyelesaian konflik yang lebih harmonis.

METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif untuk memahami strategi komunikasi interpersonal PKK dalam menyelesaikan konflik keluarga, khususnya kekerasan yang dilakukan anak terhadap orang tua di RW 13 Kelurahan Menteng Atas. Penelitian kualitatif digunakan untuk memahami fenomena sosial dalam kondisi alamiah dengan peneliti sebagai instrumen utama (Sugiyono, 2024). Penelitian ini menggunakan paradigma konstruktivisme (interpretif) yang memandang realitas sosial terbentuk melalui proses interaksi dan pemaknaan individu dalam konteks sosial tertentu (Denzin dan Lincoln, 2018).

Penelitian dilaksanakan di Kelurahan Menteng Atas, Jakarta Selatan, dengan fokus pada kegiatan PKK di RW 13, selama April–Juni 2026. Unit analisis penelitian adalah PKK, khususnya ketua dan pihak yang terlibat dalam penanganan konflik keluarga. Analisis komunikasi interpersonal mengacu pada lima karakteristik menurut Joseph A. DeVito, yaitu keterbukaan (*openness*), empati (*empathy*), sikap mendukung (*supportiveness*), sikap positif (*positiveness*), dan kesetaraan (*equality*).

Sumber data terdiri atas data primer dan sekunder. Data primer diperoleh melalui wawancara semi terstruktur, observasi nonpartisipan, dan dokumentasi, sedangkan data sekunder berasal dari buku, jurnal, penelitian terdahulu, arsip kegiatan, serta sumber lain yang relevan. Wawancara semi terstruktur digunakan untuk menggali pandangan dan pengalaman informan secara mendalam (Sugiyono, 2024:306). Informan penelitian terdiri atas Erni Mardianti (44 tahun) selaku Ketua PKK sekaligus key informan, Ida (59 tahun), dan Ani (63 tahun) sebagai korban.

Analisis data menggunakan model Miles dan Huberman (1984) yang meliputi pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, serta penarikan dan verifikasi kesimpulan (Sugiyono, 2024). Reduksi dilakukan dengan memilih dan mengelompokkan data sesuai fokus penelitian,

kemudian data disajikan secara naratif untuk memudahkan interpretasi terhadap temuan. Kesimpulan selanjutnya diverifikasi dengan membandingkan data dari berbagai sumber dan teknik.

Keabsahan data diuji melalui triangulasi, sumber referensi, dan *member check*. Triangulasi dilakukan dengan membandingkan informasi dari berbagai sumber dan metode pengumpulan data untuk memastikan konsistensi temuan (Wiersma, 1986; Sugiyono, 2024). Penggunaan sumber referensi dan *member check* dilakukan untuk memperkuat kredibilitas serta memastikan kesesuaian data dengan informasi yang diberikan oleh informan (Sugiyono, 2024:370–372).

HASIL DAN PEMBAHASAN PENELITIAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi interpersonal PKK dalam proses konsiliasi dan mediasi kasus kekerasan anak terhadap orang tua di RW 13 Kelurahan Menteng Atas dilakukan secara bertahap, kekeluargaan, dan berorientasi pada pemulihan hubungan. Berdasarkan wawancara dengan Ibu Ida, Ibu Ani, dan Ibu Erni Mardianti selaku Ketua PKK, proses pendampingan dilakukan dengan membangun kepercayaan, memberikan kesempatan kepada kedua pihak untuk menyampaikan perasaan dan pendapat, memahami kondisi masing-masing, memberikan dukungan, menjaga komunikasi tetap positif, serta memperlakukan pihak yang berkonflik secara seimbang.

Temuan penelitian menunjukkan kesesuaian dengan karakteristik komunikasi interpersonal Joseph A. DeVito, yaitu keterbukaan (*openness*), empati (*empathy*), sikap mendukung (*supportiveness*), sikap positif (*positiveness*), dan kesetaraan (*equality*). Kelima karakteristik tersebut saling berkaitan dalam mendukung proses konsiliasi dan mediasi.

1. Keterbukaan (*openness*)

Keterbukaan tidak terbentuk secara langsung karena kedua informan pada awalnya masih merasa takut, malu, dan khawatir untuk menceritakan masalah keluarga. PKK kemudian membangun kepercayaan melalui kunjungan, percakapan santai, sikap ramah, dan pendekatan yang tidak menghakimi. Pada Ibu Ida, keterbukaan berkembang lebih cepat, sedangkan Ibu Ani membutuhkan waktu lebih lama sebelum merasa nyaman menyampaikan permasalahannya.

Temuan tersebut menunjukkan bahwa *openness* tidak hanya berupa kesediaan menyampaikan informasi, tetapi juga membutuhkan lingkungan komunikasi yang aman dan penuh kepercayaan. Pendekatan PKK yang tidak memaksa dan tidak menyalahkan membantu informan secara bertahap membuka diri sehingga proses penyelesaian konflik dapat berlangsung lebih terbuka.

2. Empati (*empathy*)

Empati terlihat dari kemampuan PKK memahami kondisi dan perasaan orang tua maupun anak tanpa langsung menyalahkan salah satu pihak. Pada kasus Ibu Ida dan Ibu Ani, PKK memberikan ruang untuk menyampaikan keluhan, mendengarkan secara aktif, dan memberikan respons yang menenangkan. Empati juga diterapkan kepada anak dengan memberikan kesempatan untuk menyampaikan perasaan dan tekanan yang dialaminya.

Temuan ini menunjukkan bahwa empati bukan berarti membenarkan tindakan kekerasan, tetapi memahami kondisi dan perspektif pihak yang terlibat agar konflik dapat dibicarakan secara lebih tenang. Empati yang diberikan PKK juga mendorong informan untuk memahami perspektif anak sehingga hubungan dan komunikasi keluarga dapat diperbaiki.

3. Sikap Mendukung (*supportiveness*)

Sikap mendukung ditunjukkan melalui kunjungan, komunikasi rutin, pemberian informasi, kegiatan sosial dan keagamaan, serta koordinasi dengan pihak lain seperti puskesmas apabila diperlukan. Dukungan tidak berhenti setelah proses mediasi selesai, tetapi dilanjutkan melalui pemantauan kondisi keluarga.

Temuan ini menunjukkan bahwa *supportiveness* tidak hanya berupa dukungan verbal, tetapi juga tindakan nyata dan pendampingan berkelanjutan. PKK tidak mengambil keputusan bagi keluarga, melainkan membantu keluarga menemukan solusi dan menghubungkannya dengan pihak yang memiliki kapasitas lebih sesuai apabila diperlukan.

4. Sikap Positif (*positiveness*)

Sikap positif terlihat dari cara PKK menjaga komunikasi agar tidak memperburuk konflik. PKK menggunakan bahasa yang tenang, tidak menghakimi, serta memberikan kesempatan kepada orang tua dan anak untuk berbicara secara bergantian. Pada kedua kasus, proses komunikasi berlangsung secara bertahap dari kondisi yang tegang menuju komunikasi yang lebih tenang.

Sikap positif tidak berarti mengabaikan tindakan kekerasan, tetapi menyampaikan permasalahan secara konstruktif sehingga pihak yang terlibat tetap memiliki ruang untuk memperbaiki hubungan. Hasil penelitian menunjukkan adanya perubahan dalam pola komunikasi, seperti anak yang mulai berbicara lebih tenang dan mampu mengendalikan emosinya, meskipun perubahan tersebut belum sepenuhnya sempurna.

5. Kesetaraan (*equality*)

Kesetaraan diterapkan dengan memberikan kesempatan kepada orang tua dan anak untuk menyampaikan pendapat, perasaan, dan pengalaman masing-masing. Ibu Ida dan Ibu Ani merasa bahwa PKK tidak hanya mendengarkan pihak orang tua, tetapi juga memberikan ruang kepada anak untuk menjelaskan kondisi dan perasaannya.

Kesetaraan dalam penelitian ini tidak berarti menyamakan posisi korban dan pelaku dalam menilai tindakan kekerasan. Kesetaraan lebih mengarah pada hak setiap pihak untuk didengar dan menyampaikan pandangannya dalam proses komunikasi. Dengan demikian, PKK dapat menjalankan fungsi pendamping dan mediator secara seimbang.

Strategi Komunikasi Interpesonal dalam Konsiliasi dan Mediasi

Secara keseluruhan, hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi komunikasi interpersonal PKK berlangsung melalui tahapan membangun kepercayaan, menciptakan keterbukaan, memahami perspektif masing-masing pihak, memberikan dukungan, menciptakan suasana positif, dan menjaga kesetaraan dalam komunikasi. Kelima karakteristik DeVito tidak berdiri sendiri, tetapi saling memperkuat dalam proses penyelesaian konflik.

Perbedaan kedua kasus menunjukkan bahwa penerapan komunikasi interpersonal tidak menghasilkan respons yang sama pada setiap keluarga. Ibu Ida lebih cepat terbuka, sedangkan Ibu Ani membutuhkan waktu lebih lama. Hal tersebut menunjukkan bahwa komunikasi

interpersonal merupakan proses yang membutuhkan penyesuaian terhadap kondisi dan pengalaman masing-masing pihak.

Meskipun komunikasi PKK membantu menciptakan hubungan yang lebih tenang dan saling memahami, hasil penelitian juga menunjukkan bahwa konflik tidak dapat dianggap selesai secara permanen hanya melalui satu proses mediasi. Kedua informan masih memiliki kekhawatiran mengenai kemungkinan konflik terulang. Dengan demikian, komunikasi interpersonal dalam penelitian ini lebih tepat dipahami sebagai proses membangun dan mempertahankan hubungan, yang membutuhkan interaksi serta pendampingan secara berkelanjutan.

Berdasarkan temuan tersebut, kelima karakteristik komunikasi interpersonal DeVito dapat digunakan untuk menjelaskan strategi PKK dalam proses konsiliasi dan mediasi. Keterbukaan memberikan ruang untuk berbicara, empati membantu memahami perasaan dan perspektif, dukungan menjaga keberlanjutan pendampingan, sikap positif menciptakan suasana komunikasi yang konstruktif, sedangkan kesetaraan menjaga keseimbangan dalam proses komunikasi. Kombinasi kelima karakteristik tersebut mendukung perubahan pola komunikasi antara orang tua dan anak dari kondisi yang penuh konflik menuju komunikasi yang lebih tenang dan saling memahami.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai komunikasi interpersonal PKK dalam proses konsiliasi dan mediasi kasus kekerasan anak terhadap orang tua di RW 13 Kelurahan Menteng Atas, dapat disimpulkan bahwa komunikasi interpersonal berperan penting dalam penyelesaian konflik keluarga. PKK tidak hanya berperan sebagai penghubung antara orang tua dan anak, tetapi juga membangun kepercayaan, menciptakan suasana komunikasi yang nyaman, memahami perasaan kedua pihak, memberikan dukungan, serta menjaga hubungan setelah proses mediasi. Pendekatan dilakukan secara bertahap, ramah, tidak menghakimi, dan disesuaikan dengan kondisi masing-masing keluarga.

Hasil penelitian pada kasus Ibu Ida dan Ibu Ani menunjukkan bahwa PKK menerapkan lima karakteristik komunikasi interpersonal DeVito, yaitu *openness*, *empathy*, *supportiveness*, *positiveness*, dan *equality*. Keterbukaan membantu memperoleh informasi mengenai masalah

keluarga, empati membantu memahami kondisi emosional, dukungan memberikan rasa aman, sikap positif menciptakan suasana komunikasi yang baik, sedangkan kesetaraan memberikan kesempatan kepada orang tua dan anak untuk menyampaikan pandangan. Kelima karakteristik tersebut saling berkaitan dan diterapkan secara bersama dalam proses konsiliasi dan mediasi.

Terdapat persamaan dan perbedaan dalam kedua kasus. Persamaannya adalah PKK menggunakan pendekatan bertahap, penuh perhatian, tidak menghakimi, memberikan pendampingan, dan memberikan kesempatan berbicara kepada kedua pihak. Perbedaannya terlihat pada proses keterbukaan, di mana Ibu Ida lebih cepat membangun kepercayaan, sedangkan Ibu Ani membutuhkan waktu lebih lama. Hal tersebut menunjukkan bahwa komunikasi interpersonal perlu disesuaikan dengan kondisi dan pengalaman masing-masing individu.

Pendampingan PKK juga menunjukkan adanya perubahan ke arah yang lebih baik, ditandai dengan komunikasi orang tua dan anak yang lebih tenang, meningkatnya pemahaman terhadap kondisi masing-masing, serta mulai membaiknya hubungan keluarga. Namun, penyelesaian konflik tidak dapat dianggap selesai setelah mediasi dilakukan karena masih terdapat kemungkinan konflik kembali terjadi. Oleh karena itu, komunikasi dan pendampingan perlu dilakukan secara berkelanjutan agar perubahan yang telah terbentuk dapat dipertahankan.

Dengan demikian, teori komunikasi interpersonal Joseph A. DeVito sesuai untuk menjelaskan strategi komunikasi PKK dalam menangani kasus kekerasan anak terhadap orang tua di RW 13 Kelurahan Menteng Atas. Penelitian menunjukkan bahwa komunikasi interpersonal tidak hanya berfungsi sebagai sarana penyampaian pesan, tetapi juga sebagai proses membangun kepercayaan, memberikan empati dan dukungan, menciptakan suasana positif, serta menjaga kesetaraan untuk membantu memperbaiki hubungan orang tua dan anak yang mengalami konflik.

DAFTAR PUSTAKA

- Alwi, H. (2016) Pengantar Studi Konflik Sosial: Sebuah Tinjauan Teoretis.
- Denzin, N.K. dan Lincoln, Y.S. (2018) The SAGE Handbook of Qualitative Research. Los Angeles: Sage.
- Gerald R. Miller; Mark Steinberg (1975) Between People: A New Analysis of Interpersonal

Communication. Chicago: Science Research Associates.

Joseph A. DeVito (2016) *The Interpersonal Communication Book*. 14th ed. Boston: Pearson.

Judy C. Pearson, Nelson, P.E., Titsworth, S. dan Harter, L. (2011) *Human Communication*. 4th ed. New York: McGraw-Hill.

Mulyana, D. (2000) *Ilmu Komunikasi: Suatu Pengantar*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.

Ngalimun (2020) *Komunikasi Antar Pribadi*.

Sugiyono (2024) *Metode Penelitian Kuantitatif*. 2 ed. Diedit oleh Dr. Ir. Sutopo. CV. Alfabeta.

Wahyudi (2021) *Teori Konflik dan Penerapannya pada Ilmu-Ilmu Sosial*. Malang: UMM Press (Universitas Muhammadiyah Malang).

Wiersma, W. (1986) *Research Methods in Education: An Introduction*. 4th ed. Boston: Allyn and Bacon.