

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Penelitian

Menurut Suranto, hubungan interpersonal dapat dijelaskan sebagai aspek utama kehidupan sosial yang memerlukan setiap individu untuk membentuk koneksi dengan orang lain (dalam Suranto, 2011:27). Hal ini bertujuan agar tercipta ikatan emosional yang saling berpengaruh dalam suatu pola hubungan. Secara umum, hubungan interpersonal mencakup segala bentuk interaksi antara seseorang dengan orang lain di berbagai situasi dan aspek kehidupan. Dengan demikian dapat menciptakan kebahagiaan dan kepuasan batin bagi kedua belah pihak (Diah Tri Andini dkk, 2019:33).

Hubungan interpersonal memiliki peran sentral dalam kehidupan individu, berpengaruh besar pada kesejahteraan emosional dan psikologis mereka, di mana Al-Quran memberikan arahan penting mengenai cara berinteraksi dan menjalin hubungan yang baik dengan sesama. Al-Quran mengandung banyak ayat yang memberikan bimbingan langsung maupun tersirat mengenai hubungan interpersonal.

Salah satu firman Allah yang menjelaskan mengenai hubungan antar manusia terdapat pada Q.S Al-Hujurat ayat 13 yang berbunyi:

يَا أَيُّهَا النَّاسُ إِنَّا خَلَقْنَاكُمْ مِنْ ذَكَرٍ وَأُنْثَىٰ وَجَعَلْنَاكُمْ شُعُوبًا وَقَبَائِلَ لِتَعَارَفُوا ۗ إِنَّ أَكْرَمَكُمْ عِنْدَ اللَّهِ أَتْقَاكُمْ ۗ إِنَّ اللَّهَ عَلِيمٌ خَبِيرٌ

*“Hai manusia, sesungguhnya Kami telah menciptakan kamu dari seorang laki-laki dan seorang perempuan, kemudian Kami jadikan kamu*

*berbangsa-bangsa dan bersuku-suku agar kamu saling mengenal. Sungguh, yang paling mulia di antara kamu di sisi Allah ialah orang yang paling bertakwa. Sungguh, Allah Maha Mengetahui, Maha Teliti” (Qur’an Al-Muhafiz:2015).*

Ayat tersebut menyoroti pentingnya saling memahami dan berinteraksi sebagai bagian integral dari penciptaan manusia oleh Allah. Ini menegaskan bahwa hubungan interpersonal yang sehat, kerjasama, saling menghormati, serta pengertian atas perbedaan individu adalah bagian dari rancangan Ilahi. Meskipun dalam surah ini tidak secara langsung menyebutkan "*Silent Treatment*," ayat ini menggaris bawahi pentingnya interaksi, pengenalan, dan penghormatan antar manusia, yang bertentangan dengan praktik perlakuan diam-diam dalam hubungan interpersonal. Prinsip-prinsip Al-Quran menekankan pada pentingnya hubungan yang sehat, saling mengenal, dan interaksi yang baik di antara manusia. Di samping itu, Al-Quran menekankan konsep-konsep seperti kasih sayang, pengampunan, kesabaran, dan bantuan kepada sesama sebagai landasan penting dalam hubungan interpersonal. Misalnya, prinsip "rahmah" atau kasih sayang dalam berinteraksi dengan sesama, dan nilai-nilai keadilan serta kesetaraan di antara manusia.

Masalah bisa timbul dalam berbagai jenis hubungan, termasuk dalam lingkup keluarga, pertemanan, hubungan romantis, atau kerja sama di tempat kerja. Salah satu cara untuk mengurangi atau menyelesaikan masalah adalah melalui interaksi komunikasi antara individu yang terlibat. Komunikasi adalah tindakan yang dilakukan oleh satu individu atau lebih dalam proses pertukaran dan penerimaan pesan (Diana Ariswanti Triningtyas, 2016:12). Komunikasi memiliki peranan yang sangat penting bagi setiap individu, melalui komunikasi

seseorang dapat menunjukkan perasaan, asumsi, harapan, dan tujuan kepada orang lain dan begitu pula sebaliknya. Interaksi yang efektif didukung oleh komunikasi yang efektif di antara individu terlibat. Hal ini dapat berguna dalam memfasilitasi pertukaran pandangan, mengatasi kesalahpahaman, serta menyelesaikan konflik secara konstruktif. Komunikasi yang baik serta pemahaman antara individu juga memiliki dampak terhadap kualitas hubungan yang terjalin (Siti Rahmi, 2021:3).

Komunikasi merupakan aspek penting bagi individu karena memenuhi kebutuhan dasar untuk berinteraksi dengan orang lain. Meskipun komunikasi dianggap sebagai cara untuk menyelesaikan konflik dalam hubungan, namun pendekatan ini tidak dianggap sama penting oleh semua orang. Beberapa individu memilih untuk tetap diam "*keep using a Silent Treatment*" dan mengabaikan pihak yang memiliki masalah dengan mereka, yang dikenal sebagai *Silent Treatment*. *Silent Treatment* atau kadang disebut sebagai ostracism adalah perilaku yang melibatkan pengabaian atau pengucilan orang lain melalui penolakan untuk berbicara, menghindari kontak mata, dan perilaku lain yang menunjukkan sikap mengabaikan yang membuat orang lain merasa bersalah (Carissa Nabila Putri dkk, 2022:165).

Salah satu fenomena dalam hubungan interpersonal yang mungkin memiliki dampak yang signifikan adalah "perlakuan diam" atau "*Silent Treatment*." *Silent Treatment* adalah perilaku di mana seseorang dengan sengaja memilih untuk tidak berkomunikasi atau berinteraksi dengan pasangan atau individu

yang menjadi sasaran mereka. Ini bisa terjadi dalam berbagai jenis hubungan, termasuk yang bersifat romantis, keluarga, persahabatan, atau profesional.

Perlakuan diam atau *Silent Treatment* ini dipahami sebagai bentuk pengucilan. Pengucilan adalah istilah yang digunakan untuk menunjukkan pengabaian, pengucilan dan penolakan. Tujuan dasar dari pengucilan yang dilakukan unyuk mengecualikan individu yang menyimpang dari suatu kelompok sebagai hukuman yang pada akhirnya meningkatkan kohesivitas kelompok yang mengucilkan. Menurut Kipling Williams pengucilan dapat memiliki bentuk yang berbeda seperti pengucilan fisik, pengucilan sosial, dan perlakuan diam (Kipling Williams, 2001:72). Wright & Roloff menyatakan bahwa dorongan untuk melakukan *Silent Treatment* adalah respons dari tindakan ofensif orang lain (Wright dkk, 2016:1594). *Silent Treatment* tidak sembarangan digunakan. Ini difokuskan pada orang lain yang spesifik yang perilakunya menyinggung karena melanggar standar pribadi atau sosial dan menimbulkan permusuhan pada orang tersebut. Karakteristik ini memiliki pengaruh penting pada pelaku *Silent Treatment*. Perilaku ini pertama kali dikaji oleh Buss & Gomes yang menemukan bahwa *Silent Treatment* adalah salah satu bentuk taktik manipulasi dalam hubungan interpersonal yang sering dilakukan untuk menghentikan perilaku tidak menyenangkan pada orang lain (Buss dkk, 1987:1219).

Perilaku *Silent Treatment* yang telah dikemukakan para ahli ini merupakan fenomena yang dialami pada klien PUSPAGA Kota Bandung yang dimana *Silent Treatment* ini dapat berlangsung dalam jangka waktu yang singkat atau

bahkan berhari-hari, di mana individu yang diberikan perlakuan dingin akan merasa diabaikan, dikecualikan, atau tidak dihargai. Ini dapat menyebabkan perasaan terisolasi, stres, dan ketidakpastian pada penerima *Silent Treatment*. Dalam beberapa kasus, *Silent Treatment* yang terjadi di PUSPAGA Kota Bandung seringkali tindakan ini menjadi bentuk pengendalian atau manipulasi dalam hubungan interpersonal.

Menyikapi seseorang dengan diam guna memungkinkan refleksi diri atau mengatasi kemarahan adalah sesuatu yang dapat diterima, namun, tindakan ini memiliki batasannya. Dalam Islam, diam terhadap seseorang tidak diperkenankan melebihi tiga hari tiga malam, sesuai dengan ajaran yang terdapat dalam hadis Nabi Muhammad yang tercatat dalam Bukhari, no. 6077 dan Muslim, no. 2560

عَنْ أَبِي أَيُّوبَ رَضِيَ اللَّهُ تَعَالَى عَنْهُ، أَنَّ رَسُولَ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ قَالَ: لَا يَجُلُ لِمُسْلِمٍ أَنْ يَهْجُرَ  
أَخَاهُ فَوْقَ ثَلَاثِ لَيَالٍ، يَلْتَقِيَانِ فَيُعْرَضُ هَذَا وَيُعْرَضُ هَذَا، وَخَيْرُهُمَا الَّذِي يَبْدَأُ بِالسَّلَامِ. (مُتَّفَقٌ عَلَيْهِ)

Dari Abu Ayyub *radhiyallahu 'anhu*, Rasulullah *shallallahu 'alaihi wa sallam* bersabda, “Tidak halal bagi muslim memutuskan persahabatan dengan saudaranya lebih dari tiga malam. Mereka bertemu, lalu seseorang berpaling dan lainnya juga berpaling. Yang paling baik di antara keduanya adalah yang memulai mengucapkan salam.” (*Muttafaqun 'alaih*) [HR. Bukhari, no. 6077 dan Muslim, no. 2560]

Berdasarkan hadis riwayat imam al-Tirmidhī tersebut dapat diketahui bahwa agama Islam tidak membenarkan perilaku mendiamkan atau mengabaikan orang lain ketika mengalami suatu permasalahan, terlebih lagi jika sampai melebihi batas waktu yang telah disebutkan yaitu lebih dari tiga malam oleh hadis Rasulullah SAW.

Dalam konteks hubungan interpersonal, *Silent Treatment* ini dapat menyebabkan kecemasan emosional pada individu yang menjadi sasarannya. Mereka mungkin merasa ditinggalkan, diabaikan, dan tidak dihargai. Perilaku *Silent Treatment* menciptakan perasaan ketidakamanan dalam hubungan, karena individu tidak tahu kapan perlakuan ini akan berakhir. Serta menyebabkan terhambatnya komunikasi perilaku *Silent Treatment* ini memaksa individu untuk menahan perasaan mereka atau gagal berkomunikasi. Pemanjangan Konflik juga bagian dari dampak perilaku *Silent Treatment* sering kali memperpanjang konflik, mendorong individu mencari cara-cara destruktif lainnya untuk berkomunikasi. Penting untuk mengenali *Silent Treatment* sebagai perilaku yang berpotensi merugikan dan mengganggu hubungan. Penting juga untuk mencari solusi yang sehat untuk mengatasi konflik permasalahan atau ketidaksepakatan dalam komunikasi interpersonal, sehingga menjaga kualitas hubungan dan kesejahteraan emosional semua individu yang terlibat.

*Client Centered Therapy* bisa disebut juga psikoterapi *nondirective* merupakan suatu metode perawatan psikis yang dilakukan dengan cara berdialog antara konselor dengan klien, agar tercapai gambaran yang serasi antara *ideal self* (diri klien yang ideal) dengan *actual self* (diri klien sesuai kenyataan yang sebenarnya) (Chasanah. A Hidayati, 2020:91). Pendekatan konseling *Client Centered Therapy Therapy* menekankan pada kecakapan klien untuk menentukan isu yang penting bagi dirinya dan pemecahan masalah dirinya. Konsep pokok yang mendasari adalah hal yang menyangkut konsep-

konsep mengenai diri (*self*), aktualisasi diri, teori kepribadian, dan hakekat kecemasan. Menurut Roger konsep inti konseling berpusat pada klien adalah konsep tentang diri dan konsep menjadi diri atau pertumbuhan perwujudan diri (Corey, 2006:7).

Salah satu pendekatan terapeutik yang dapat digunakan untuk mengatasi dampak *Silent Treatment* adalah *Client-Centered Therapy (CCT)*. *Client-Centered Therapy* adalah pendekatan yang berfokus pada pemahaman, empati, dan dukungan emosional terhadap klien. Pendekatan ini dapat memberikan individu yang mengalami dampak *Silent Treatment* ruang untuk mengeksplorasi perasaan dan emosinya, serta membangun pemahaman yang lebih baik tentang hubungan mereka. Teknik *Client-Centered Therapy* memiliki relevansi yang signifikan dalam menghadapi permasalahan dampak *Silent Treatment* terhadap kecemasan dalam hubungan interpersonal. Terapi ini dapat membantu individu yang mengalami dampak dari *Silent Treatment* dengan memberikan dukungan emosional, pemahaman, dan ruang yang aman untuk mengeksplorasi perasaan dan emosi mereka.

Dalam konteks ini, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis teknik *Client-Centered Therapy* dalam mengurangi dampak *Silent Treatment* terhadap kecemasan dalam hubungan interpersonal. Studi ini akan dilakukan pada Pusat Pelayanan Keluarga (PUSPAGA) di Kota Bandung, yang merupakan lembaga yang menyediakan layanan konseling dan terapi bagi individu dan keluarga yang mengalami masalah dalam hubungan interpersonal.



Dengan menerapkan teknik *Client-Centered Therapy* dalam konteks *Silent Treatment*, penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan lebih dalam tentang efektivitas pendekatan ini dalam mengatasi dampak negatif dari perlakuan diam-diam dalam hubungan interpersonal. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan panduan praktis bagi terapis dan konselor dalam membantu individu yang mengalami masalah serupa dan pada akhirnya, meningkatkan kesejahteraan emosional dalam hubungan interpersonal.

Dengan demikian penelitian ini akan mendalami analisis teknik *Client Centered Therapy Therapy* dari perilaku *Silent Treatment* dalam konteks PUSPAGA, dengan upaya memahami aspek-aspek seperti konflik, ketidakjelasan, perasaan ketidakamanan, dan perubahan pola komunikasi dalam hubungan interpersonal. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman yang lebih mendalam tentang efek perlakuan diam, serta mungkin mengidentifikasi potensi tindakan atau intervensi yang dapat membantu individu yang terdampak oleh perlakuan ini

## **B. Fokus Penelitian**

Berdasarkan latar belakang yang telah disampaikan, maka peneliti merumuskan fokus penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimana kondisi kecemasan yang dialami konseli?
2. Bagaimana perlakuan *Silent Treatment* yang dialami konseli?
3. Bagaimana Proses Pelaksanaan *Client Centered Therapy Therapy* dalam Mengurangi Kecemasan konseli?



4. Bagaimana hasil penerapan teknik *Client Centered Therapy Therapy* dalam menangani kecemasan akibat perilaku *Silent Treatment*?

### **C. Tujuan Penelitian**

Adapun berdasarkan rumusan di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui:

1. Untuk mengetahui kondisi kecemasan yang dialami konseli
2. Untuk mengetahui perlakuan *Silent Treatment* yang dialami konseli
3. Untuk mengetahui proses pelaksanaan *Client Centered Therapy Therapy* dalam mengurangi kecemasan konseli
4. Untuk mengetahui hasil penerapan teknik *Client Centered Therapy Therapy* dalam menangani kecemasan akibat perilaku *Silent Treatment*

### **D. Kegunaan Penelitian**

Adapun kegunaan penelitian ini terdapat 2 kegunaan yaitu kegunaan akademis dan kegunaan praktis sebagai Berikut :

1. Kegunaan Akademis : Penelitian ini memiliki kegunaan teoritis yang penting dalam memperkaya pemahaman tentang dampak *Silent Treatment* terhadap kecemasan dalam hubungan interpersonal ditinjau melalui teknik bimbingan konseling yaitu terapi *Client Centered Therapy Therapy*. Hasil penelitian ini dapat memberikan kontribusi yang berarti dalam teori dan praktik konseling, serta membantu meningkatkan kualitas hubungan interpersonal yang baik dalam hubungan pertemanan, keluarga, sosial, romantis, dan hubungan profesional dalam masyarakat umum terkhusus

penerapan terapi *Client Centered Therapy Therapy* pada klien PUSPAGA Kota Bandung.

2. Kegunaan Praktis : Penelitian ini memiliki kegunaan praktis yang penting dalam mengembangkan intervensi yang efektif, meningkatkan kesadaran dan keterampilan Mahasiswa, serta menciptakan hubungan interpersonal yang lebih baik dan lebih sehat. Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai landasan untuk pengembangan kebijakan dan program bagi berbagai intitusi pendidikan serta lembaga sosial yang terpusat dalam menangani permasalahan psikoloogis manusia yang bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan serta kesehatan psikologis manusia.

#### **E. Hasil Penelitian yang Relevan**

Penelitian dilakukan secara tersistematis guna mendapatkan pengetahuan baru dan dapat meluaskan pemahaman tentang suatu studi kasus atau suatu fenomena. Salah satunya yaitu berlandaskan dengan penelitian terdahulu yang relevan, penelitian memiliki peran penting dalam mencapai kemajuan dan inovasi. Dalam hal ini penelitian yang relevan merujuk pada penelitian yang memiliki keterkaitan dan relevansi dengan topik atau masalah yang sedang dibahas dan dipelajari. Oleh karena itu terdapat beberapa penelitian sebelumnya yang juga membahas mengenai *Silent Treatment*, diantaranya sebagai berikut :

1. Jurnal dengan judul “*Silent Treatment: What We Need To Know More About Ostracism*”, ditulis oleh Busra Muceldili dan Oya Erdil jurnal *The European Proceedings of Social and Behavioural Sciences* Tahun 2019.

Dalam jurnal menjelaskan mengenai dampak *Silent Treatment* yang terjadi dalam suatu organisasi dan dalam lingkungan kerja seseorang.

2. Jurnal dengan judul “*Psychological Cost and Benefits of Using Silent Treatment*”, ditulis oleh Shilpi Agarwal dan Nidhi Prakash Jurnal *Research in Humanities and Social*. Jurnal ini meneliti mengenai manfaat dan dampak dari sikap *Silent Treatment* dari sisi positifnya.
3. Jurnal dengan judul “Kecemasan Diri Dewasa Awal yang Menjalani Hubungan Romantis Saat Mendapat Perilaku *Silent Treatment*”, ditulis oleh Carissa Nabila dan Atika Dian Ariana jurnal *Bulletin Riset Psikologi dan Kesehatan Mental Tahun 2022*. Penelitian dalam jurnal tersebut menguraikan kaitan antara *Silent Treatment* dengan tingkat kecemasan dalam fase awal dewasa bagi individu yang tengah menjalani hubungan romantis. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat penggunaan *Silent Treatment* akan meningkat seiring meningkatnya tingkat kecemasan dalam hubungan romantis.
4. Jurnal dengan judul “*When Silence Speaks: Exploring Reasons of Silent Treatment from Perspective of Source*”, ditulis oleh Shilpi Agarwal dan Nidhi Prakash *International Journal of Trend in Scientific Research and Development (IJTSRD) Tahun 2022*. Jurnal ini membahas tentang eksplorasi alasan mengapa individu menggunakan *Silent Treatment* dalam hubungan dekat.
5. Skripsi dengan judul “*Silent Treatment* dalam Perspektif Hadist (Kajian Ma’ānī al-Ḥadīth Larangan Hajr dalam Riwayat Sunan al-Tirmidhī No

Indeks 1855 dengan Pendekatan Ilmu Psikologi)”, karya Alda Nihayatul A’rifah program studi Ilmu Hadist UIN Sunan Ampel Surabaya Tahun 2023. Skripsi ini menjelaskan tentang perilaku *Silent Treatment* dalam perspektif hadist.

Berdasarkan hadis riwayat imam al-Tirmidhī tersebut dapat diketahui bahwa agama Islam tidak membenarkan perilaku mendiamkan atau mengabaikan orang lain ketika mengalami suatu permasalahan, terlebih lagi jika sampai melebihi batas waktu yang telah disebutkan oleh hadis Rasulullah.

Berdasarkan tinjauan beberapa penelitian sebelumnya, terlihat bahwa penelitian ini berbeda dari penelitian-penelitian sebelumnya. Penelitian ini memiliki fokus pada konsep teknik *Client Centered Therapy Therapy* pada dampak *Silent Treatment* terhadap Kecemasan dalam Hubungan Interpersonal: Studi pada PUSPAGA Kota Bandung.

## **F. Landasan Pemikiran**

Pada landasan pemikiran penelitian terdapat dua landasan yaitu landasan teoritis dan kerangka konseptual yang dijelaskan sebagai berikut :

### **1. Landasan Teoritis**

#### **a. Teori yang digunakan dalam komunikasi konselor terhadap konseli**

Pendekatan *Client Centered Therapy Therapy* : Menurut Roger (dalam Rosada, 2016:20) “konsep inti konseling berpusat pada klien adalah konsep tentang diri dan konsep menjadi diri atau pertumbuhan perwujudan diri” dalam arti lain Pendekatan konseling *Client Centered Therapy Therapy* menekankan pada kecakapan klien untuk menentukan isu yang penting bagi dirinya yaitu

kecemasan yang dialami akibat perilaku *Silent Treatment* dari hubungan interpersonal serta klien dapat menemukan pemecahan masalah pada dirinya. Prayitno dan Erman Amti mengemukakan bahwa dalam metode ini, klien memiliki kebebasan untuk mengungkapkan masalah, pemikiran, dan emosinya secara bebas. Mereka juga menyatakan bahwa individu yang menghadapi tantangan dalam kehidupan memiliki potensi bawaan dan kemampuan untuk mengatasi masalah mereka sendiri (Prayitno, 2013: 18).

Sebagai hasil dari konsep ini, dapat disimpulkan bahwa pendekatan *Client Centered Therapy* ini adalah suatu pendekatan humanistik yang menempatkan klien sebagai fokus utama. Dalam konteks ini, seorang konselor bertindak sebagai fasilitator yang memberikan rangsangan, pengawasan, dan bantuan terapeutik kepada klien selama sesi konseling. Tujuan utama dari teknik *Client Centered Therapy* adalah untuk memastikan bahwa konseli terus berkembang dan mampu mengatasi tantangan yang dihadapi dengan cara yang sesuai dengan kapasitas dan potensi mereka sendiri.

#### b. Hubungan Interpersonal

Hubungan interpersonal adalah interaksi antara dua individu atau lebih yang saling bergantung satu sama lain, baik secara verbal maupun nonverbal, dengan tujuan untuk mencapai kesamaan makna. Hubungan interpersonal dapat terjalin antara orang tua dan anak, remaja, hubungan romantis, teman dan rekan kerja atau antarindividu lainnya (Siti Fatimah dkk, 2018: 97).

Menurut KBBI, Hubungan Interpersonal mengacu pada pergaulan orang yang memiliki minat yang sama, bentukan relasi atau koneksi antara ide, ingatan, atau aktivitas indrawi.

Sementara itu, hubungan interpersonal dijelaskan sebagai interaksi yang melibatkan dua orang atau lebih yang saling bergantung dan menggunakan pola interaksi yang konsisten. Hubungan tersebut saling memengaruhi satu sama lain, menunjukkan sifat timbal balik. Dari berbagai definisi tersebut, dapat disimpulkan bahwa hubungan interpersonal adalah interaksi sosial antara individu yang melibatkan interaksi antarindividu.

c. *Silent Treatment*

*Silent Treatment* merupakan perilaku di mana seseorang menolak untuk berkomunikasi secara verbal dengan orang lain dengan menahan diri dalam berkomunikasi. Perilaku ini dapat terjadi dalam berbagai hubungan antarpribadi, termasuk di antara pasangan, orang tua dan anak, teman, atau rekan kerja.

Menurut Susan Forward, *Silent Treatment* dapat digunakan sebagai pengendalian dan manipulasi dalam suatu hubungan. Apabila *Silent Treatment* dilakukan dalam waktu yang lama, dapat membuat korban merasa stres, depresi, dan berbagai gangguan psikologis lainnya (Fransisca Felicia: 2021).

*Silent Treatment* dianggap sebagai bentuk kekerasan emosional saat seseorang memanfaatkannya untuk mengendalikan atau memanipulasi individu lain. Tanda-tanda *Silent Treatment* meliputi penolakan untuk berkomunikasi dan berkolaborasi, penolakan sengaja, tidak mau berbicara, dan ketidakinginan untuk mengungkapkan perasaan.

Dampak dari *Silent Treatment* bisa negatif dalam hubungan antarpribadi, menyebabkan peningkatan risiko masalah psikologis, perasaan penolakan, isolasi, kemarahan, kecemasan dan kurangnya kepercayaan diri. Karena itu, penting untuk menghindari penggunaan perilaku *Silent Treatment* dan memilih pendekatan komunikasi dan pemahaman yang lebih sehat dalam menyelesaikan konflik dalam hubungan interpersonal.

#### d. Kecemasan

Kecemasan merupakan keadaan emosional yang tidak menyenangkan yang dicirikan oleh rasa takut (Sarason, dkk: 1990). Lebih lanjut, menurut Spielberger (Putri, dkk: 2022). Kecemasan adalah kondisi emosional yang tidak menyenangkan yang ditandai oleh perasaan subjektif ketegangan, rasa takut, dan kekhawatiran, serta oleh aktivasi sistem saraf otonom.

Kecemasan dipicu oleh sejumlah faktor, termasuk faktor internal, eksternal, dan lingkungan. Faktor internal berkaitan dengan penekanan emosi terhadap suatu peristiwa, terutama dalam jangka waktu yang lama (Savitri: 2003). Faktor eksternal, seperti lingkungan, memiliki pengaruh signifikan terhadap persepsi individu terhadap diri mereka sendiri, hubungan dengan pasangan, keluarga, teman, serta rekan kerja (Savitri, 2003). Rasa kecemasan sering muncul ketika individu merasa tidak aman di lingkungan tersebut (Kaplan & Sadock: 1997). Selain itu, hubungan interpersonal yang tidak harmonis dengan rekan kerja, pasangan, teman, atau keluarga juga dapat menciptakan pengalaman yang menimbulkan kecemasan (Savitri: 2003).



Dari penjelasan di atas terlihat bahwa kecemasan adalah suatu kondisi emosional yang kompleks, dipengaruhi oleh berbagai faktor internal dan eksternal. Kecemasan dapat menjadi reaksi alami terhadap situasi atau lingkungan tertentu, namun bisa juga menjadi masalah serius jika terus-menerus dibiarkan tanpa penanganan.

Penting untuk diakui bahwa kecemasan adalah pengalaman yang subjektif dan dapat dialami oleh siapa saja. Kecemasan dapat terjadi dari hubungan interpersonal yang tidak sehat atau konflik dalam hubungan personal yang tidak sehat juga dapat menjadi pemicu sumber kecemasan yang signifikan. Membangun pemahaman yang lebih baik tentang diri sendiri, memperkuat kesehatan emosional, dan membangun hubungan yang sehat dengan orang lain dapat membantu mengelola atau mengurangi tingkat kecemasan.

Selanjutnya, upaya untuk mengembangkan strategi penanganan yang efektif, seperti meditasi, olahraga, konseling, atau terapi, dapat membantu mengatasi kecemasan dan meningkatkan kualitas hidup secara keseluruhan.

e. Dampak *Silent Treatment* terhadap Kecemasan

*Silent Treatment*, yang umum terjadi dalam berbagai hubungan seperti keluarga, pertemanan, percintaan, dan di lingkungan kerja, sering ditunjukkan dengan perilaku menjauh dan menghindari konfrontasi langsung. Dalam konteks ini, *Silent Treatment* merupakan pengucilan (*ostracism*) (Williams: 2001). Perilaku *Silent Treatment* sering kali ditunjukkan dengan tanda-tanda seperti menghindari kontak mata, usaha untuk tidak memperdulikan, upaya menghindari segala bentuk komunikasi, dan tidak memberikan respons terhadap

pertanyaan atau komentar yang diberikan (Williams, dkk: 1998). Dampak dari *Silent Treatment* seringkali mengancam kebutuhan individu, seperti kebutuhan akan rasa memiliki hubungan, harga diri, kontrol, gangguan psikologis, dan eksistensi yang bermakna (Williams: 1997).

Perilaku *Silent Treatment*, serupa dengan bentuk pengucilan lainnya, dapat menimbulkan kecemasan yang tinggi dan mengganggu kemampuan individu untuk mengatur diri (Oaten, dkk: 2008). Perilaku ini juga dapat menimbulkan rasa frustrasi bagi penerima dan sering kali mempengaruhi hubungan dengan individu yang menerimanya (Sommer, dkk: 2001). Dengan demikian, perilaku *Silent Treatment* akan memberikan dampak yang signifikan pada kualitas hubungan individu dengan orang lain.

f. Peran Konselor dengan *Client Centered Therapy Therapy*

Peran berarti sesuatu yang dimainkan atau dijalankan. Peran didefinisikan sebagai sebuah aktivitas yang diperankan atau dimainkan oleh seseorang yang mempunyai kedudukan atau status sosial dalam organisasi. Peran diartikan sebagai perangkat tingkah yang diharapkan dimiliki oleh orang yang berkedudukan dalam masyarakat. Sedangkan peranan merupakan tindakan yang dilakukan oleh seorang dalam suatu peristiwa (Syamsir: 2014:15).

Konselor, atau dalam bahasa Inggris dikenal sebagai *counselor* atau *helper*, adalah seorang spesialis yang memiliki kualifikasi dalam bidang konseling (*counseling*). Dalam konsep "*counseling for all*," terdapat unsur kegiatan bimbingan (*guidance*). Istilah "*counselor*" merujuk pada individu tertentu, sementara "*helping*" merujuk pada profesi atau bidangnya. Menurut Winkel,

konselor adalah seorang profesional yang mendapat pendidikan khusus di perguruan tinggi dan sepenuhnya mengabdikan diri pada layanan Bimbingan dan Konseling (Hartono, dkk: 2013:20). Dengan demikian, konselor adalah individu yang memiliki keahlian dalam bidang layanan konseling, dan ia bekerja sebagai tenaga profesional.

Namora Lumongga Lubis mendefinisikan konselor sebagai individu yang membantu klien dalam proses konseling. Sebagai orang yang paling memahami dasar-dasar dan teknik konseling secara menyeluruh, konselor berperan sebagai fasilitator dalam membantu klien (Namora Lumongga Lubis: 2011:11).

Pendekatan *Client-centered* menekankan pentingnya hubungan interpersonal antara konselor dan konseli, lebih dari sekadar respons emosional terhadap kata-kata dan tindakan konselor. Menurut pandangan Rogers tentang psikoterapi, formulasi awal masalah menyoroti teknik-teknik yang digunakan. Dalam konteks *Client-centered*, teknik-teknik tersebut melibatkan pengungkapan dan penerimaan, pemberian respek dan pengertian, serta upaya bersama dengan konseli untuk mengembangkan kerangka acuan internal mereka dengan mengeksplorasi dan memahami perasaan yang terdapat dalam diri mereka (Corey, 2013: 104).

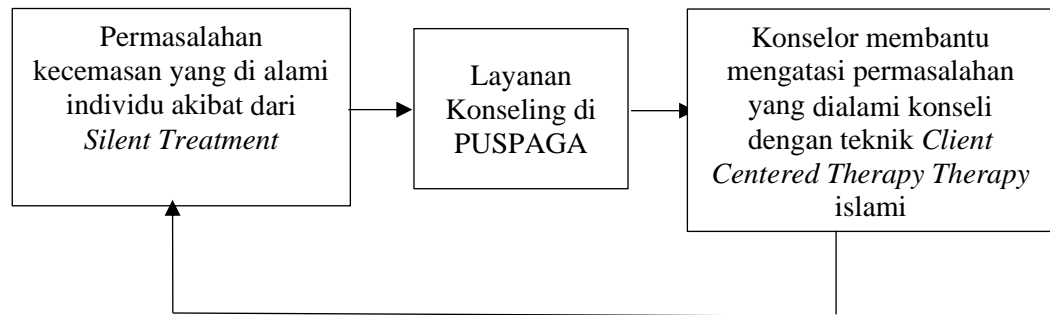
Dalam esensi pendekatan ini, konselor memfokuskan perhatiannya pada kehadiran dan pengalaman klien, memberikan ruang bagi ekspresi diri yang terbuka, dan membantu klien mengenali serta memahami perasaan yang muncul. Teknik-teknik seperti pengungkapan dan penerimaan mencerminkan tujuan untuk membangun hubungan yang terbuka dan terpercaya antara konselor dan

konseli, yang pada gilirannya dapat memfasilitasi pertumbuhan dan pemulihan emosional konseli. Selain itu, aspek pengertian dan respek dari konselor membantu menciptakan lingkungan terapeutik yang mendukung di mana konseli merasa didengar dan diterima dengan cara yang mendalam dan memuaskan. Dengan berfokus pada pengembangan kerangka acuan internal konseli, pendekatan *Client centered* memungkinkan klien untuk menjelajahi dan memahami perasaan mereka sendiri dengan lebih baik, membantu mereka membangun kesadaran diri yang lebih dalam dan meningkatkan kapasitas untuk mengatasi masalah pribadi mereka.

Dari penjelasan di atas, konteks peranan komunikasi konselor dengan teknik *client centered therapy* dalam penelitian ini dapat disimpulkan bahwa konselor profesional yang telah menjalani pendidikan khusus di perguruan tinggi, memiliki pemahaman yang mendalam mengenai dasar-dasar dan teknik konseling, serta bertindak sebagai fasilitator dalam membantu klien menyelesaikan masalah yang terjadi dalam kehidupan klien dalam mengatasi yang terkena dampak dari *Silent Treatment* yang kemudian berkonsultasi melalui layanan PUSPAGA Kota Bandung.

## **2. Kerangka Konseptual**

Kerangka konseptual dalam penelitian ini merujuk pada koneksi atau penjelasan tentang topik yang akan dijelaskan. Konsep ini berakar dari teori atau konsep yang diadopsi sebagai landasan penelitian, yang diperoleh dari tinjauan literatur dan dikaitkan dengan garis besar variabel yang diselidiki. Kerangka konseptual penelitian ini digambarkan pada gambar di bawah ini :



Bagan 1.1 Kerangka Konseptual

Melalui penerapan kerangka teori ini seseorang yang mengalami permasalahan dalam hubungan interpersonalnya yang diakibatkan dari perilaku *Silent Treatment* akan menyadari adanya kecemasan yang terus menerus dalam dirinya. Dengan melihat adanya layanan konseling di PUSPAGA permasalahan tersebut akan segera terselesaikan melalui konselor di PUSPAGA yang dapat membantu para klien dalam mengatasi dampak *Silent Treatment*, meningkatkan pemahaman interpersonal, memperkuat komunikasi yang sehat, menemukan titik tengah solusi dan menyelesaikan konflik yang mungkin muncul dalam hubungan interpersonal.

### G. Langkah-Langkah Penelitian

Berikut di bawah ini merupakan penjelasan dari langkah-langkah penelitian :

#### 1. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Pusat Pembelajaran Keluarga (PUSPAGA) Kota Bandung, yang berlokasi di Jalan Ibrahim Adjie No.84, Kelurahan Kebon Waru, Kecamatan Batu Nunggal, Kota Bandung (sebelumnya UPTD PPPA Kota Bandung). Pemilihan lokasi ini didasarkan pada pertimbangan rumusan masalah yang akan diselidiki dan tujuan penelitian yang ingin dicapai. Keputusan memilih PUSPAGA sebagai lokasi penelitian diharapkan dapat

memberikan efisiensi dalam pengumpulan data, mengingat keterkaitan lokasi dengan isu-isu yang akan diteliti. Dengan demikian, diharapkan bahwa lokasi penelitian yang dipilih akan mendukung keseluruhan proses penelitian, memastikan relevansi dengan konteks yang diteliti, dan memfasilitasi pengumpulan data dengan efisien.

## 2. Paradigma Pendekatan

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan paradigma konstruktivisme. Paradigma konstruktivisme adalah suatu kerangka pemikiran dalam psikologi dan pendidikan yang menekankan pentingnya peran individu dalam membangun pengetahuan dan pemahaman mereka tentang dunia. Konstruktivisme berpendapat bahwa pengetahuan bukanlah sesuatu yang "diterima" atau "diserap" dari lingkungan, melainkan dikonstruksi oleh individu melalui proses kognitif dan interaksi dengan informasi dan pengalaman.

Pendekatan yang digunakan penulis dalam penelitian ini yaitu pendekatan kualitatif. Pendekatan kualitatif adalah metode penelitian dalam ilmu sosial dan ilmu-ilmu lainnya yang fokus pada pemahaman mendalam tentang fenomena manusia dan sosial. Pendekatan kualitatif berbeda dari pendekatan kuantitatif yang lebih berfokus pada pengumpulan dan analisis data berdasarkan angka, statistik, dan pengukuran kuantitatif. Pendekatan kualitatif lebih menekankan pada pemahaman konteks, makna, dan interpretasi subjektif yang diberikan oleh individu terhadap fenomena yang diteliti.

Dengan demikian, penelitian ini akan memanfaatkan pendekatan kualitatif untuk mendalami pemahaman tentang konteks dan interpretasi subjektif terkait dampak *Silent Treatment* pada kecemasan dalam hubungan interpersonal. Melalui paradigma konstruktivisme dan pendekatan kualitatif, penelitian ini bertujuan untuk menggali pemahaman yang lebih mendalam dan kontekstual tentang fenomena yang sedang diteliti.

### 3. Metode Penelitian

Penelitian ini mengadopsi metode deskriptif kualitatif sebagai landasan metodologisnya. Metode ini merupakan suatu pendekatan penelitian yang diterapkan untuk menggambarkan, menjelaskan, dan memahami suatu fenomena secara mendalam, dengan fokus utama pada aspek kualitatif daripada kuantitatif. Berbeda dengan metode kuantitatif yang lebih menekankan pengukuran dan analisis berbasis angka, metode deskriptif kualitatif menitikberatkan pada pemahaman makna, interpretasi subjektif, dan konteks yang melibatkan fenomena yang menjadi objek penelitian. Metode deskriptif kualitatif bertujuan untuk memberikan deskripsi yang mendalam mengenai suatu fenomena, baik dalam bentuk naratif, laporan, maupun deskripsi verbal yang kaya. Peneliti berupaya untuk menjelaskan fenomena tersebut sejelas mungkin, dengan tujuan agar pembaca atau peneliti lain dapat memahaminya secara lebih baik. Pendekatan ini mengutamakan pemahaman yang kontekstual dan mendalam terhadap fenomena yang diteliti, memungkinkan peneliti untuk mengeksplorasi dan menggambarkan nuansa serta kompleksitas yang terkandung di dalamnya. Dengan menggunakan



metode deskriptif kualitatif, penelitian ini bertujuan untuk menyajikan gambaran yang komprehensif dan mendalam terkait dampak *Silent Treatment* terhadap kecemasan dalam hubungan interpersonal.

Dengan demikian peneliti dapat menyajikan data dengan mendeskripsikan masalah yang saat ini diteliti yaitu permasalahan tentang dampak *Silent Treatment* terhadap kecemasan dalam hubungan interpersonal dengan upaya solusi yaitu dengan melakukan proses layanan konseling di PUSPAGA Kota Bandung untuk bisa mengatasi dan membantu mengurangi kecemasan pada klien. Data yang diambil dari tempat penelitian merupakan data primer yaitu data yang diambil secara langsung dari tempat penelitian.

#### 4. Jenis Data dan Sumber

Jenis data dan sumber yang dijelaskan sebagai berikut :

##### a. Jenis Data

Jenis data yang akan dikumpulkan dalam penelitian ini adalah data kualitatif yang diperoleh melalui kegiatan penelitian lapangan. Data kualitatif dapat diidentifikasi sebagai jenis data yang mencerminkan karakteristik yang tidak dapat diukur dengan angka. Fokus utama data kualitatif yaitu aspek kualitatif atau sifat-sifat yang bersifat deskriptif dan tidak dapat diwakili secara numerik.

Data kualitatif akan membantu dalam menggambarkan dan menjelaskan sifat-sifat subjektif dari suatu objek atau fenomena penelitian. Jenis data ini mencakup deskripsi, pendapat, kata-kata, dan gambaran verbal yang menggambarkan konsep atau kejadian tertentu. Dengan memanfaatkan pendekatan kualitatif, penelitian ini bertujuan untuk menggali lebih dalam

aspek-aspek yang tidak dapat diukur secara kuantitatif, menghasilkan pemahaman yang lebih komprehensif tentang dampak *Silent Treatment* terhadap kecemasan dalam hubungan interpersonal. Melalui pengumpulan data kualitatif di lapangan, peneliti berharap dapat menangkap nuansa dan kompleksitas fenomena yang diteliti, serta memperkaya pemahaman terhadap aspek-aspek kualitatif yang terkandung dalam objek penelitian.

#### b. Sumber Data

Dalam penelitian ini terdapat dua sumber data yaitu data primer dan data sekunder yang dijelaskan dibawah ini :

##### 1. Sumber Data Primer

Sumber data primer merujuk pada informasi yang diperoleh secara langsung dari sumber asli atau yang pertama kali mengalami suatu peristiwa atau kejadian. Dalam konteks penelitian ini, data primer terfokus pada tiga komponen utama, yakni tempat (*place*), pelaku (*actor*), dan aktivitas (*activities*). Terkait dengan aspek tempat, informasi dikumpulkan secara langsung dari sumber lapangan, yaitu melalui penelitian yang dilakukan di PUSPAGA Kota Bandung.

Pada bagian pelaku, pendekatan mendalam dilakukan melalui wawancara dengan konselor yang beroperasi di PUSPAGA Kota Bandung, serta dengan konseli yang tengah menghadapi permasalahan kecemasan dalam hubungan interpersonalnya akibat *Silent Treatment*. Sementara pada komponen aktivitas, fokusnya ditujukan pada observasi dan dokumentasi di lokasi penelitian terkait dengan subyek penelitian. Langkah ini kemudian dilanjutkan dengan

melakukan wawancara mendalam kepada subyek penelitian untuk mendapatkan pemahaman yang lebih komprehensif terkait dampak *Silent Treatment* terhadap kecemasan dalam hubungan interpersonal pada klien PUSPAGA Kota Bandung.

## 2. Sumber Data Sekunder

Sumber data sekunder merujuk pada informasi yang telah terkumpul, diproses, dan dipublikasikan oleh pihak lain sebelumnya. Dalam konteks penelitian ini, sumber data sekunder mencakup berbagai bentuk informasi yang telah dikumpulkan dan ditelaah, termasuk karya tulis ilmiah, buku-buku, artikel jurnal, serta tulisan-tulisan relevan yang berkaitan dengan subjek penelitian. Selain itu, data peneliti juga menjadi bagian dari sumber data sekunder yang dimanfaatkan dalam rangka mendukung dan melengkapi pemahaman terhadap dampak *Silent Treatment* terhadap kecemasan dalam hubungan interpersonal.

## 5. Informan atau Unit Analisis

Berikut dibawah ini penjelasan mengenai informan dan unit analisis

sebagai berikut :

### a. Informan

Menurut KBBI Informan adalah seseorang yang memberi informasi dan orang yang menjadi sumber data dalam penelitian. Seorang informan dapat diidentifikasi sebagai individu yang menyediakan informasi atau data kepada pihak lain atau entitas tertentu. Peran informan sangat krusial dalam berbagai konteks, khususnya dalam lingkup penelitian. Informan sering kali memiliki

keahlian khusus atau akses kepada informasi yang mungkin tidak diketahui oleh pihak lain, dan mereka bersedia untuk berbagi pengetahuan atau data ini dengan tujuan tertentu.

Dalam kerangka penelitian ini, pemilihan informan menjadi suatu aspek yang sangat penting. Informan-informan yang terlibat dalam penelitian ini diharapkan memiliki wawasan dan pengalaman yang relevan dengan fenomena yang sedang diteliti. Melalui kontribusi informan, diharapkan dapat diperoleh pemahaman yang lebih mendalam dan kontekstual terkait dampak *Silent Treatment* terhadap kecemasan dalam hubungan interpersonal. Pemilihan informan dilakukan dengan cermat untuk memastikan bahwa mereka dapat memberikan kontribusi yang substansial dan berharga bagi kelengkapan penelitian ini. Informan yang akan dijadikan penelitian ini yaitu:

1. Konselor PUSPAGA Kota Bandung
2. Konseli yang dating ke PUSPAGA Kota Bandung yang memiliki permasalahan terkait kecemasan yang diakibatkan *Silent Treatment* dalam hubungan interpersonalnya.

b. Unit Analisis

Unit analisis dalam konteks penelitian merujuk pada satuan tertentu yang dianggap sebagai subjek penelitian. Secara lebih rinci, unit analisis dapat diartikan sebagai unsur yang terkait dengan fokus atau komponen yang menjadi objek kajian. Proses identifikasi dan penentuan unit analisis dilakukan oleh peneliti dengan tujuan menjaga validitas dan reliabilitas penelitian.

Dengan kata lain, unit analisis merupakan bagian terkecil dari data yang dianalisis untuk memahami dan menginterpretasi fenomena penelitian. Pendekatan ini membantu memastikan bahwa setiap elemen yang dipilih sebagai unit analisis dapat memberikan kontribusi yang signifikan terhadap pemahaman menyeluruh terkait dampak *Silent Treatment* terhadap kecemasan dalam hubungan interpersonal. Keseluruhan proses pemilihan dan pengoperasian unit analisis dilakukan dengan seksama untuk memastikan bahwa hasil penelitian memiliki tingkat validitas dan reliabilitas yang tinggi. Konsep Kajian Penelitian ini berkenaan dengan komunikasi konselor dalam mengatasi kecemasan terhadap *Silent Treatment* yang dialami pada permasalahan dalam hubungan interpersonal.

c. Teknik Penentuan Informan

Dalam kerangka penelitian ini, informan yang dipilih adalah konselor di PUSPAGA dan konseli di PUSPAGA yang sedang menghadapi permasalahan dalam konteks rumah tangga. Proses pengumpulan informasi dimulai dengan interaksi bersama konselor, di mana peneliti akan mengeksplorasi cara-cara yang digunakan konselor untuk mengatasi masalah komunikasi dalam hubungan rumah tangga. Setelahnya, peneliti akan meminta rekomendasi dari konselor mengenai konseli yang mungkin dapat diwawancarai.

Proses pengumpulan informasi dari konselor bertujuan untuk mendapatkan perspektif profesional terkait dampak *Silent Treatment* terhadap kecemasan dalam hubungan interpersonal. Selanjutnya, peneliti akan menghubungi konseli yang direkomendasikan oleh konselor untuk menanyakan apakah

mereka bersedia untuk diwawancarai dan apakah ada izin yang diperlukan untuk melakukan wawancara langsung dengan konseli tersebut. Pendekatan ini dirancang untuk memastikan partisipasi sukarela dan memperhatikan etika dalam penelitian ini.

#### 6. Teknik Pengumpulan data

Teknik pengumpulan data yang akan digunakan dalam penelitian ini menggunakan beberapa metode, yaitu :

##### a. Observasi

Observasi merupakan upaya untuk melihat, mengamati dan mengevaluasi kenyataan yang ada, kemudian menetapkan asumsi, klasifikasi, abstraksi, hakikat, tipe, ideal dengan menunjukkan generalisasi. Observasi diperlukan sebagai bukti akan keberadaan suatu fenomena yang berhubungan erat dengan dengan aktivitas manusia (Atim Syaiful Bakhri, dkk: 2019).

Observasi hakikatnya merupakan kegiatan dengan menggunakan pancaindera, bisa penglihatan, penciuman, pendengaran, untuk memperoleh informasi yang diperlukan untuk menjawab masalah penelitian. Observasi yang dilakukan mencakup proses konseling secara langsung, permasalahan yang ada pada hubungan interpersonal yaitu *Silent Treatment*. Peneliti akan menggunakan observasi non- partisipan dengan mengamati, menganalisis, dan mencatat terkait rancangan serta implementasi permasalahan yang ada. Hasil observasi berupa aktivitas, kejadian, peristiwa, objek, kondisi atau suasana tertentu, dan perasaan emosi seseorang. Observasi dilakukan untuk memperoleh gambaran riil suatu peristiwa atau kejadian untuk menjawab pertanyaan penelitian.

b. Wawancara

Proses wawancara adalah metode interaksi komunikatif antara peneliti dan responden dengan tujuan memperoleh informasi, pemahaman, atau jawaban terkait pertanyaan penelitian. Dalam penelitian ini, peneliti mengadopsi metode wawancara untuk mengumpulkan data, melibatkan interaksi dengan konselor dan konseli di PUSPAGA Kota Bandung.

c. Dokumentasi

Teknik pengumpulan data dokumentasi merujuk pada metode yang digunakan untuk mengumpulkan informasi dari dokumen atau catatan tertulis, baik dalam bentuk fisik maupun digital.

Proses pengumpulan data dokumentasi melibatkan pencatatan peristiwa yang telah terjadi di masa lalu. Jenis dokumen yang dapat digunakan mencakup teks, gambar, karya monumental seperti catatan harian, dokumentasi proses di lingkungan, cerita, peraturan, dan kebijakan. Penggunaan teknik ini bertujuan untuk meningkatkan keandalan data yang dikumpulkan (Sugiyono, dkk: 2022).

Dalam konteks penelitian ini, metode pengumpulan data dokumentasi dilakukan dengan mengambil dan meminta data yang telah ada sebelumnya dari PUSPAGA Kota Bandung. Data tersebut terkait dengan permasalahan perilaku *Silent Treatment* yang terjadi dalam hubungan interpersonal yang mengakibatkan kecemasan, beserta dengan cara intervensi yang telah dilakukan oleh konselor terhadap permasalahan tersebut.



## 7. Teknik Penentuan Keabsahan Data

Dalam penelitian ini, metode yang digunakan untuk menentukan keabsahan data adalah teknik triangulasi. Triangulasi merupakan suatu pendekatan atau metode yang digunakan dalam penelitian untuk memastikan keakuratan dan keandalan data. Asal usul istilah ini berasal dari ilmu geodetik yang menggunakan konsep segitiga untuk menentukan posisi benda dalam ruang tiga dimensi. Dalam konteks penelitian, triangulasi merujuk pada penggunaan berbagai metode, sumber data, atau pendekatan analisis untuk mengonfirmasi atau memvalidasi temuan penelitian.

Data yang dikumpulkan dalam penelitian dapat dipengaruhi oleh faktor-faktor seperti kredibilitas informan, waktu pengungkapan, dan kondisi lingkungan. Oleh karena itu, peneliti perlu melakukan triangulasi data dari berbagai sumber dengan berbagai cara dan waktu untuk memastikan keakuratan dan keandalan temuan penelitian. Triangulasi dalam penelitian ini mencakup triangulasi sumber, triangulasi teknik pengumpulan data, dan triangulasi waktu.

Pertama, peneliti menggunakan teknik triangulasi sumber data, yang melibatkan berbagai sumber data seperti dokumen, arsip, hasil wawancara, dan hasil observasi. Teknik analisis dokumen digunakan untuk mengonfirmasi dan memvalidasi informasi yang diperoleh dari wawancara dan observasi. Selanjutnya, peneliti melakukan wawancara terhadap konselor dan konseli di PUSPAGA untuk mendapatkan sudut pandang yang komprehensif terkait

permasalahan komunikasi dalam rumah tangga. Kedua, peneliti menerapkan teknik triangulasi pengumpulan data dengan menggunakan metode kualitatif. Pendekatan kualitatif dipilih untuk mendapatkan pemahaman mendalam tentang fenomena yang diteliti. Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam, observasi, kegiatan konseling secara langsung dan analisis dokumen untuk memastikan kevalidan temuan.

Ketiga, triangulasi waktu digunakan untuk melihat perkembangan fenomena dari waktu ke waktu. Dengan memeriksa informasi dari berbagai periode waktu, peneliti dapat memahami perubahan dan dinamika yang terjadi dalam konteks permasalahan dampak *Silent Treatment* terhadap kecemasan dalam hubungan interpersonal yang dialami klien PUSPAGA Kota Bandung.

#### 8. Teknik Analisis Data

Proses analisis data dalam penelitian kualitatif dilakukan secara simultan dengan pengumpulan data, dan juga setelah selesai pengumpulan data dalam suatu periode waktu tertentu. Peneliti akan melibatkan diri dalam serangkaian langkah analisis data yang meliputi beberapa tahapan, yakni :

##### a. Pengumpulan Data

Langkah awal dalam proses pengumpulan data ini melibatkan peneliti yang melakukan observasi serta wawancara awal secara langsung dengan Konselor PUSPAGA Kota Bandung. Tujuan dari tahap awal ini adalah untuk meraih pemahaman yang lebih mendalam mengenai konteks dan permasalahan yang terkait dengan hubungan interpersonal serta dampak *Silent Treatment* di PUSPAGA Kota Bandung.

## b. Reduksi Data

Reduksi data merupakan suatu proses dimana volume atau kompleksitas data dalam suatu sistem atau dataset dikurangi tanpa kehilangan informasi yang esensial atau penting. Tujuan utama dari reduksi data adalah untuk mempermudah manajemen, pemahaman, analisis, dan presentasi data, sambil tetap menjaga integritas dan relevansi informasi.

Dalam penelitian ini, peneliti melakukan reduksi data dengan tujuan menghasilkan catatan-catatan inti yang mewakili data yang ditemukan selama pengumpulan data. Reduksi data tidak hanya dilakukan untuk menyederhanakan data, melainkan juga untuk memastikan bahwa data yang diolah tetap terfokus pada tujuan penelitian dan relevan dengan area penelitian yang telah ditentukan.

## c. Penyajian Data

Setelah melalui proses analisis data, langkah selanjutnya adalah penyajian data. Tujuan penyajian data ini adalah untuk memberikan gambaran menyeluruh dan detail yang spesifik terkait dengan hasil penelitian. Peneliti berupaya mengkategorikan dan menyajikan data sesuai dengan temuan yang telah ditemukan. Fokus dari penyajian data adalah memberikan pemahaman yang jelas, baik secara umum maupun secara rinci, yang relevan dengan permasalahan penelitian. Dalam konteks ini, penyajian data berperan penting dalam mengelompokkan informasi, visualisasi hasil penelitian, dan pengaturan data sehingga dapat memberikan pemahaman mendalam mengenai peran

konselor dalam menangani permasalahan dampak *Silent Treatment* terhadap kecemasan dalam hubungan interpersonal.

#### d. Penarikan Kesimpulan

Penarikan kesimpulan, sebagai langkah terakhir dalam proses analisis atau pengolahan data, melibatkan usaha untuk menemukan atau memahami makna, keteraturan, pola-pola, penjelasan, alur sebab- akibat, atau proposisi. Dalam tahap ini, peneliti menganalisis dan mengevaluasi semua data yang telah dikumpulkan selama penelitian untuk mendapatkan kesimpulan yang memadai. Kesimpulan tersebut mencakup interpretasi dan sintesis informasi, memberikan gambaran menyeluruh tentang hasil penelitian.

