



Efektivitas Teknik Komunikasi Asertif dalam Konseling Lintas Budaya pada Konflik Pertemanan Mahasiswa

Siti Aisyah^{1*}, Fadhilla Yusri²

¹⁻²Program Studi Bimbingan dan Konseling, Universitas Islam Negeri Sjech M. Djamil Djambek Bukittinggi, Indonesia

Email: aisyahsitiko2005@gmail.com¹, fadhillyusri@gmail.com²

*Penulis Korespondensi: aisyahsitiko2005@gmail.com

Abstract. *This study aims to examine the effectiveness of assertive communication techniques in cross-cultural counseling for reducing avoidance behavior among students experiencing interpersonal friendship conflicts. Cultural differences between counselors and clients may influence communication patterns, emotional expression, and conflict resolution processes during counseling sessions. Friendship conflicts among university students commonly arise from jealousy, misunderstanding, social comparison, and ineffective interpersonal communication. These conditions often encourage students to avoid direct interaction to prevent further conflict. This study employed an experimental method using a One Group Pretest-Posttest Design. The participants were students who experienced friendship conflicts and demonstrated avoidance behavior tendencies. Data were collected through counseling individual. The intervention was delivered through counseling sessions that used assertive communication techniques and combined behavioral and humanistic approaches in a cross-cultural counseling setting. The findings revealed that assertive communication techniques were effective in reducing students' avoidance behavior. After receiving the intervention, participants demonstrated greater confidence in expressing opinions, improved emotional regulation, increased openness in communication, and healthier interpersonal relationships. The study indicates that assertive communication in cross-cultural counseling can serve as an effective counseling strategy to help students manage interpersonal conflicts and improve social adjustment in higher education environments.*

Keywords: *Assertive Communication; Avoidance Behavior; Cross-Cultural Counseling; Friendship Conflict; Interpersonal Communication.*

Abstrak. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui efektivitas teknik komunikasi asertif dalam konseling lintas budaya terhadap perilaku menghindar mahasiswa yang mengalami konflik pertemanan. Perbedaan latar budaya antara konselor dan konseli dapat memengaruhi pola komunikasi interpersonal, cara mengekspresikan emosi, serta proses penyelesaian konflik. Konflik interpersonal pada mahasiswa sering muncul akibat rasa iri, kesalahpahaman, persaingan sosial, dan kurangnya komunikasi terbuka. Kondisi tersebut menyebabkan mahasiswa memilih menghindari interaksi langsung agar konflik tidak semakin besar. Penelitian ini menggunakan metode eksperimen dengan desain *one-group pretest-posttest*. Subjek penelitian adalah mahasiswa yang mengalami konflik pertemanan dan menunjukkan kecenderungan perilaku menghindar. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui konseling individual. Perlakuan diberikan melalui layanan konseling menggunakan teknik komunikasi asertif dengan pendekatan behavioral dan humanistik dalam setting konseling lintas budaya. Hasil penelitian menunjukkan bahwa teknik komunikasi asertif efektif dalam mengurangi perilaku menghindar mahasiswa. Setelah diberikan perlakuan, mahasiswa menunjukkan peningkatan keberanian menyampaikan pendapat, keterbukaan komunikasi, serta kemampuan mengontrol emosi dengan lebih baik. Penelitian ini menunjukkan bahwa komunikasi asertif dalam konseling lintas budaya dapat digunakan sebagai strategi konseling yang efektif untuk membantu mahasiswa mengatasi konflik interpersonal di lingkungan perguruan tinggi.

Kata Kunci: Komunikasi Asertif; Komunikasi Interpersonal; Konflik Pertemanan; Konseling Lintas Budaya; Perilaku Menghindar.

1. LATAR BELAKANG

Mahasiswa merupakan individu yang berada pada tahap perkembangan dewasa awal yang ditandai dengan meningkatnya kebutuhan akan hubungan interpersonal dan penyesuaian sosial. Dalam kehidupan perkuliahan, hubungan pertemanan menjadi salah satu faktor penting yang memengaruhi kenyamanan, motivasi belajar, dan kesehatan psikologis mahasiswa.

Hubungan sosial yang sehat dapat memberikan dukungan emosional, meningkatkan rasa percaya diri, dan membantu mahasiswa dalam proses penyesuaian diri di lingkungan akademik. Sebaliknya, hubungan interpersonal yang tidak harmonis dapat memunculkan konflik sosial yang berdampak pada kondisi emosional mahasiswa (Santrock, 2020; Yusuf, 2020).

Konflik pertemanan pada mahasiswa sering terjadi akibat adanya rasa iri, persaingan sosial, kesalahpahaman, dan kurangnya komunikasi terbuka (Mohammed et al., 2023). Berdasarkan hasil analisis tingkah laku, ditemukan bahwa mahasiswa mengalami perubahan hubungan sosial akibat sikap teman yang menjadi lebih dingin dan menjauh. Mahasiswa merasa tidak nyaman sehingga memilih menghindari komunikasi langsung agar konflik tidak semakin besar. Perilaku menghindar tersebut menyebabkan hubungan sosial menjadi renggang dan memunculkan suasana yang tidak nyaman di lingkungan pertemanan. Dalam proses konseling, perbedaan budaya antara konselor dan konseli juga dapat memengaruhi proses komunikasi interpersonal. Perbedaan nilai budaya, cara berkomunikasi, pola interaksi sosial, dan cara mengekspresikan emosi dapat menyebabkan munculnya kesalahpahaman dalam hubungan konseling. Oleh karena itu, konselor perlu memiliki kemampuan konseling lintas budaya agar mampu memahami latar belakang sosial dan budaya konseli secara objektif dan empatik (Pedersen, 2018; Sue & Sue, 2016)

Salah satu teknik yang dapat digunakan untuk membantu mahasiswa mengatasi konflik interpersonal adalah komunikasi asertif. Teknik komunikasi asertif membantu individu menyampaikan pendapat, perasaan, dan kebutuhan secara jujur tanpa melanggar hak orang lain (Speed et al., 2021; Wahyuni, 2023). Melalui komunikasi asertif, individu diharapkan mampu mengurangi perilaku menghindar dan meningkatkan kualitas hubungan interpersonal. Penelitian ini penting dilakukan karena masih terbatasnya penelitian eksperimen yang membahas efektivitas komunikasi asertif dalam konseling lintas budaya terhadap perilaku menghindar mahasiswa dalam konflik pertemanan.

Berdasarkan fenomena yang ditemukan, perilaku menghindar muncul sebagai bentuk perlindungan diri mahasiswa terhadap tekanan sosial dan konflik interpersonal. Akan tetapi, perilaku tersebut justru menyebabkan hubungan sosial menjadi semakin renggang dan menurunkan kualitas komunikasi interpersonal. Selain itu, adanya perbedaan budaya antara konselor dan konseli dapat memengaruhi keterbukaan komunikasi selama proses konseling berlangsung.

Oleh karena itu, komunikasi asertif dipandang relevan sebagai strategi intervensi dalam konseling lintas budaya karena mampu membantu mahasiswa mengembangkan keberanian, keterbukaan, dan kemampuan penyelesaian konflik interpersonal secara lebih adaptif (Pedersen, 2018; Sue & Sue, 2016)

2. KAJIAN TEORITIS

Konflik Pertemanan Mahasiswa

Konflik pertemanan merupakan kondisi ketidakharmonisan hubungan interpersonal yang disebabkan oleh perbedaan persepsi, komunikasi, dan emosi antarindividu (DeVito, 2019; Mohammed et al., 2023). Konflik interpersonal pada mahasiswa dapat memengaruhi kondisi psikologis, hubungan sosial, dan aktivitas akademik individu. Dalam kehidupan perkuliahan, konflik sosial sering muncul akibat kesalahpahaman, rasa iri, kurangnya keterbukaan komunikasi, serta persaingan sosial antarmahasiswa.

Menurut Santrock, hubungan sosial pada masa dewasa awal sangat memengaruhi perkembangan emosional individu. Ketika hubungan interpersonal mengalami konflik, individu dapat mengalami stres, kecemasan, dan penurunan kualitas hubungan sosial. Konflik yang tidak diselesaikan dengan baik juga dapat menyebabkan mahasiswa mengalami kesulitan dalam penyesuaian sosial di lingkungan kampus (Santrock, 2020).

Perilaku Menghindar (*Avoidance Behavior*)

Perilaku menghindar merupakan kecenderungan individu untuk menjauh dari situasi yang dianggap menimbulkan ketidaknyamanan emosional (Taddaga & Khotimah, 2023; Fauzi et al., 2024). Dalam konflik sosial, perilaku menghindar biasanya ditunjukkan melalui diam, pengurangan komunikasi, penjagaan jarak, serta menghindari interaksi langsung dengan individu lain.

Menurut Prasetyo, perilaku menghindar sering digunakan individu sebagai bentuk perlindungan diri ketika menghadapi konflik interpersonal. Akan tetapi, perilaku tersebut dapat memperburuk hubungan sosial apabila dilakukan secara terus-menerus. Individu yang terus menghindari konflik cenderung mengalami hambatan komunikasi interpersonal dan kesulitan membangun hubungan sosial yang sehat (Taddaga & Khotimah, 2023).

Komunikasi Asertif

Komunikasi asertif merupakan kemampuan individu dalam menyampaikan pikiran, kebutuhan, dan perasaan secara terbuka tanpa melanggar hak orang lain (Speed et al., 2021; DeVito, 2019). Teknik komunikasi asertif membantu individu mengembangkan keberanian, keterbukaan, dan kemampuan penyelesaian konflik interpersonal.

Perilaku asertif dapat dikembangkan melalui latihan komunikasi, *role play*, dan pembiasaan perilaku positif. Teknik komunikasi asertif efektif digunakan untuk membantu individu meningkatkan hubungan interpersonal, mengurangi kecemasan sosial, serta membangun keterampilan komunikasi yang lebih sehat (Corey, 2017).

Selain itu, komunikasi asertif dan empatik memiliki peran penting dalam membantu individu menyampaikan emosi dan pendapat secara sehat. Individu yang memiliki kemampuan komunikasi asertif cenderung lebih mudah menyelesaikan konflik interpersonal dibandingkan individu yang memilih menghindar (Nisa, 2022).

Konseling Lintas Budaya

Konseling lintas budaya merupakan proses konseling yang melibatkan konselor dan konseli dari latar budaya yang berbeda. Perbedaan budaya dapat memengaruhi cara berpikir, pola komunikasi, nilai sosial, dan ekspresi emosional individu. Oleh karena itu, konselor dituntut memiliki sensitivitas budaya agar mampu memahami kondisi konseli secara objektif tanpa bias budaya pribadi (Pedersen, 2018; Sue & Sue, 2016).

Keberhasilan konseling lintas budaya dipengaruhi oleh kemampuan konselor untuk memahami nilai budaya konseli dan membangun komunikasi interpersonal yang empatik. Konselor yang tidak memahami perbedaan budaya dapat mengalami hambatan komunikasi selama proses konseling berlangsung (Sue & Sue, 2016). Dalam penelitian ini, perbedaan budaya antara konselor dan konseli memengaruhi proses komunikasi interpersonal sehingga diperlukan pendekatan komunikasi asertif yang lebih terbuka dan empatik untuk membantu mahasiswa mengatasi konflik interpersonal.

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode eksperimen dengan desain *one group pretest-posttest design* (Sugiyono, 2022). Desain ini digunakan untuk mengetahui perubahan perilaku menghindar mahasiswa sebelum dan sesudah diberikan perlakuan berupa teknik komunikasi asertif dalam konseling lintas budaya. Penelitian dilakukan di Universitas Islam Negeri Sjech M. Djamil Djambek Bukittinggi pada semester genap tahun akademik 2025/2026.

Subjek penelitian adalah mahasiswa yang mengalami konflik interpersonal dalam hubungan pertemanan dan menunjukkan perilaku menghindar. Subjek penelitian berasal dari latar budaya yang berbeda dengan konselor, sehingga proses konseling dilakukan menggunakan pendekatan konseling lintas budaya. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dokumentasi, dan skala perilaku menghindar.

Metode eksperimen dipilih karena mampu menunjukkan perubahan perilaku mahasiswa secara langsung setelah diberikan perlakuan. Desain *one group pretest-posttest* memungkinkan peneliti membandingkan kondisi sebelum dan sesudah intervensi sehingga efektivitas komunikasi asertif dalam konseling lintas budaya dapat dianalisis secara lebih objektif.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebelum diberikan perlakuan, mahasiswa mengalami hubungan sosial yang renggang, komunikasi yang tidak efektif, kecenderungan menghindari konflik, dan munculnya perasaan kecewa serta *overthinking*. Mahasiswa juga menunjukkan kesulitan dalam menyampaikan pendapat dan cenderung menjaga jarak dari lingkungan sosial.

Setelah diberikan layanan komunikasi asertif, terjadi perubahan perilaku yang cukup signifikan. Mahasiswa menjadi lebih terbuka dalam berkomunikasi, lebih berani menyampaikan pendapat, dan mampu mengontrol emosi dengan lebih baik (Wahyuni, 2023; Nisa, 2022).

Tabel 1. Perubahan Perilaku Menghindar Mahasiswa.

Aspek	Sebelum Perlakuan	Sesudah Perlakuan
Komunikasi interpersonal	Rendah	Meningkat
Keberanian menyampaikan pendapat	Rendah	Baik
Perilaku menghindar	Tinggi	Menurun
Regulasi emosi	Kurang stabil	Lebih stabil
Hubungan sosial	Renggang	Lebih harmonis

Pembahasan

Teknik komunikasi asertif membantu mahasiswa memahami cara menyampaikan emosi dan perasaan serta pikiran secara sehat tanpa memperbesar konflik interpersonal (Fazril & Erliana, 2022; DeVito, 2019). Mahasiswa yang sebelumnya memilih diam dan menjaga jarak mulai mampu mengungkapkan pendapat serta perasaannya secara terbuka. Perbedaan budaya antara konselor dan konseli pada awalnya memengaruhi proses komunikasi selama konseling berlangsung.

Konseli cenderung lebih tertutup karena merasa kurang nyaman menyampaikan perasaan kepada konselor yang memiliki latar budaya berbeda. Akan tetapi, setelah konselor menggunakan pendekatan empatik dan komunikasi asertif, konseli mulai menunjukkan keterbukaan dalam menyampaikan pengalaman (Sue & Sue, 2016) (Pedersen, 2018; Sue & Sue, 2016).

Pendekatan humanistik memberikan rasa aman kepada mahasiswa untuk mengekspresikan pengalaman emosionalnya secara terbuka. Sedangkan pendekatan behavioral membantu mahasiswa membentuk pola komunikasi baru melalui latihan komunikasi interpersonal dan *role play* (Corey, 2017; Sari & Ildil, 2022) Sutisna et al., 2022; Sari & Ildil, 2022). Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang menyatakan bahwa komunikasi asertif mampu meningkatkan keterampilan sosial mahasiswa dan membantu penyelesaian konflik interpersonal secara sehat (Fazril & Erliana, 2022; Wahyuni, 2023).

Analisis Hasil Penelitian

Berdasarkan hasil penelitian, komunikasi asertif terbukti membantu mahasiswa mengurangi perilaku menghindar melalui peningkatan keterampilan komunikasi interpersonal dan regulasi emosi. Selain itu, sensitivitas budaya dalam proses konseling juga membantu membangun hubungan konseling yang lebih efektif. Konselor yang memahami perbedaan budaya mampu mengurangi hambatan komunikasi interpersonal dan meningkatkan rasa aman pada diri konseli selama proses konseling (Sue & Sue, 2016; Pedersen, 2018; Sue & Sue, 2016; Lee & Kim, 2021)

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Penelitian ini menunjukkan bahwa teknik komunikasi asertif dalam konseling lintas budaya efektif dalam mengurangi perilaku menghindar mahasiswa yang mengalami konflik pertemanan. Setelah diberikan perlakuan, mahasiswa menunjukkan peningkatan keberanian dalam menyampaikan pendapat, keterampilan komunikasi interpersonal yang lebih baik, serta kemampuan mengontrol emosi secara sehat. Selain efektif dalam mengurangi perilaku menghindar, komunikasi asertif dalam konseling lintas budaya juga membantu meningkatkan keterbukaan komunikasi antara konselor dan konseli yang memiliki latar budaya berbeda. Penelitian selanjutnya diharapkan menggunakan jumlah sampel yang lebih besar dan desain eksperimen yang lebih kompleks agar hasil penelitian lebih luas dan mendalam.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih kepada dosen pengampu mata kuliah Konseling Lintas Budaya serta semua pihak yang telah memberikan dukungan dalam penyusunan penelitian ini.

DAFTAR REFERENSI

- Corey, G. (2017). *Theory and Practice of Counseling and Psychotherapy* (10th ed.). Cengage Learning.
- DeVito, J. A. (2019). *The Interpersonal Communication Book* (14th ed.). Pearson Education.
- Fauzi, F., Fitriani, A. S., Sanggerti, A., Rahmawati, F. I., & Poeni, M. A. I. (2024). Gambaran Regulasi Emosi Pada Mahasiswa dengan Banyak Peran. *Jurnal Riset Psikologi*, 7 (1)
- Fazril, & Erliana, Y. D. (2022). Hubungan Komunikasi Interpersonal dengan Perilaku Asertif Pada Mahasiswa Universitas Teknologi Sumbawa. *Jurnal PSIMAWA*, 5(1), 30–35.
- Lee, O. S., & Kim, M. J. (2021). Effectiveness of Assertiveness Training, SBAR, and Combined SBAR and Assertiveness Training on Nursing Students' Communication Skills and Assertive Behavior. *Nurse Education Today*, 103.
- Mohammed, S., Nasidi, Q. Y., Muhammed, M. U., & Umar, M. M. (2023). Perceived Correlation Between Communication Styles and Interpersonal Conflict Resolution Among International Students in Malaysia. *Journal of Nusantara Studies*, 8(2), 354–374.
- Nisa, A. T. (2022). Komunikasi Asertif dan Empatik dalam Psikologi Komunikasi. *Jurnal Ilmu Komputer, Ekonomi Dan Manajemen (JIKEM)*, 2(2), 2483–2496.
- Pedersen, P. (2018). *Counseling Across Cultures* (7th ed.). Sage Publications.
- Santrock, J. W. (2020). *Life-span Development* (18th ed.). McGraw-Hill Education.
- Sari, M., & Ifdil, I. (2022). Pendekatan Humanistik dalam Konseling Individu untuk Meningkatkan Keterbukaan Diri Mahasiswa. *Jurnal EDUCATIO: Jurnal Pendidikan Indonesia*, 8(1), 77–84.
- Speed, B. C., Goldstein, B. L., & Goldfried, M. R. (2021). Assertiveness Training: A Forgotten Evidence-Based Treatment. *Clinical Psychology: Science and Practice*, 25(1).
- Sue, D. W., & Sue, D. (2016). *Counseling the Culturally Diverse: Theory and Practice* (7th ed.). John Willey & Sons.
- Sugiyono. (2022). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Sutisna, R., Rusmana, N., & Supriatna, M. (2022). Analisis Karakteristik Kepribadian Mahasiswa dengan Teori Kepribadian Humanistik Carl R. Rogers: The Fully Functioning Person. *Jurnal Bikotetik (Bimbingan Dan Konseling: Teori Dan Praktik)*, 6(2), 68–78.
- Taddaga, T. R., & Khotimah, S. K. (2023). Prokrastinasi: Peran Self Regulation dan Kecemasan Pada Mahasiswa. *Jurnal Psikologi Dan Psikologi Islam*, 20(2), 599–609.
- Wahyuni, S. (2023). Pengaruh Komunikasi Asertif Terhadap Penyelesaian Konflik Sosial Mahasiswa. *Jurnal Ilmiah BK*, 12(1), 55–67.
- Yusuf, S. (2020). *Psikologi Perkembangan Anak dan Remaja*. Bandung: Remaja Rosdakarya