



VOL. 15 NO. 1 - 08 25  
E-ISSN: [2722-0842](https://doi.org/10.40159/share.v15i1.65371) | P-ISSN: [2721-8309](https://doi.org/10.40159/share.v15i1.65371)



Available online at  
<https://jurnal.unpad.ac.id/share/issue/archive>

Research Paper

# PENDEKATAN KOMUNIKASI INTERPERSONAL DALAM INTERVENSI PEKERJAAN SOSIAL: KAJIAN KONSEPTUAL DAN LITERATUR

Raymond Ananda Siregar<sup>1</sup>, Maulana Irfan<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Universitas Padjadjaran, Bandung, Indonesia

<sup>2</sup>Universitas Padjadjaran, Bandung, Indonesia

\*Correspondence author: [raymond21001@mail.unpad.ac.id](mailto:raymond21001@mail.unpad.ac.id)

## Abstrak

Komunikasi *interpersonal* merupakan aspek fundamental dalam praktik pekerjaan sosial, krusial dalam membangun hubungan profesional yang efektif dan bermakna antara pekerja sosial dan klien. Artikel ini mengkaji peran komunikasi *interpersonal* sebagai strategi intervensi dalam konteks pekerjaan sosial melalui studi literatur. Pendekatan yang digunakan adalah studi pustaka dengan analisis terhadap karya ilmiah mengenai komunikasi *interpersonal*, intervensi pekerjaan sosial, dan teori pekerjaan sosial modern yang relevan dengan konsep Malcolm Payne. Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi *interpersonal* memiliki fungsi strategis sebagai sarana dialogis, terapeutik, dan pemberdayaan. Proses komunikasi memungkinkan terbentuknya makna sosial yang dinegosiasikan secara reflektif, mendorong partisipasi aktif klien dalam perubahan sosial, serta memperkuat posisi pekerja sosial sebagai mitra dalam pemulihan dan keberdayaan klien. Pendekatan relasional Payne yang menggabungkan konstruktivisme, naratif, dan pemberdayaan memperkaya strategi komunikasi dalam intervensi sosial yang humanistik dan kontekstual. Selain itu, konsep komunikasi terapeutik dari Stuart dan Sundeen menegaskan pentingnya aspek afektif dalam pemulihan emosional. Kajian ini juga menyoroti berbagai tantangan dalam praktik, seperti hambatan budaya, beban administratif, dan ketimpangan relasi kuasa. Oleh karena itu, direkomendasikan penguatan kompetensi komunikasi *interpersonal* dalam pendidikan pekerjaan sosial, praktik reflektif, dan ruang intervensi yang etis dan suportif. Artikel ini memberikan kontribusi teoretis dalam menempatkan komunikasi *interpersonal* sebagai fondasi strategis dalam intervensi, serta membuka ruang bagi penelitian lapangan lebih lanjut untuk menguji efektivitasnya secara kontekstual.

**Kata Kunci:** Komunikasi *Interpersonal*, pekerjaan sosial, intervensi sosial, pemberdayaan.

<p><b>ARTICLE INFO</b> Received: 07 15, 25 Received in revised form: 8 07, 25 Accepted: 12 08, 25 doi: <a href="https://doi.org/10.40159/share.v15i1.65371">https://doi.org/10.40159/share.v15i1.65371</a></p>  <p>This is an open access article under the <a href="https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/">CC BY-SA</a> license © Siregar &amp; Irfan (2025)</p>	<p><b>SHARE SOCIAL WORK JOURNAL</b> Published by Department of Social Welfare, Faculty of Social and Political Science, Universitas Padjadjaran, Indonesia</p> <p>Please cite this article in APA Style Siregar, R., &amp; Irfan, M. (2025). Pendekatan komunikasi interpersonal dalam intervensi pekerjaan sosial: Kajian konseptual dan literatur. <i>SHARE Social Work Journal</i>, 15(1), 13-21.</p>	<p><b>Address:</b> Department of Social Welfare, Building B FISIP-UNPAD, Bandung Sumedang km 21 Highway Jatinangor, Sumedang <b>Phone/Fax</b> (022) 7796974, 7796416</p>
--	--	--

## Abstract

*Interpersonal communication is a fundamental aspect of social work practice, playing a crucial role in establishing effective and meaningful professional relationships between social workers and clients. This article explores the role of interpersonal communication as an intervention strategy in the context of social work through a literature-based study. The approach used is a literature review, analyzing scholarly works related to interpersonal communication, social work intervention, and modern social work theories, particularly those relevant to Malcolm Payne's concepts. The findings indicate that interpersonal communication holds a strategic function as a dialogical, therapeutic, and empowering medium. It enables the reflective negotiation of social meanings, encourages active client participation in social change, and reinforces the role of social workers as partners in client recovery and empowerment. Payne's relational approach, which integrates constructivism, narrative, and empowerment, enriches communication strategies in humanistic and contextual social interventions. Additionally, the therapeutic communication concept by Stuart and Sundeen emphasizes the importance of affective aspects in emotional recovery. This study also highlights several challenges in practice, such as cultural barriers, administrative burdens, and power imbalances. Therefore, strengthening interpersonal communication competencies in social work education, reflective practice, and ethical and supportive intervention spaces is recommended. This article provides a theoretical contribution by positioning interpersonal communication as a strategic foundation in social work intervention and opens opportunities for further field research to evaluate its contextual effectiveness.*

**Keywords:** *Interpersonal communication, social work, social intervention, empowerment.*

## 1. Pendahuluan

Dalam proses intervensi sosial, komunikasi menentukan arah dan keberhasilan. Hal ini menjadikan komunikasi bukan sekadar alat bantu, tapi bagian inti dari proses interaksi antara klien dan pihak yang mendampingi. Ketika komunikasi berjalan, intervensi yang dilakukan bias menjadi ruang yang aman untuk klien bercerita, merefleksikan pengalaman, dan menemukan kekuatan dirinya sendiri. Dalam menjalankan mandatnya, pekerjaan sosial menuntut kemampuan pekerja sosial untuk melakukan intervensi yang efektif, yang tidak hanya mengandalkan pendekatan teoritik dan kebijakan sosial, tetapi juga pada kemampuan krusial dalam membangun relasi yang bermakna dengan klien. Harris (2005) dalam Iskandar (2017) mengatakan peranan intervensi sosial dapat mencakup seluruh kegiatan pekerjaan sosial, baik secara langsung maupun tidak langsung terhadap upaya peningkatan kesejahteraan individu dan masyarakat secara keseluruhan.

Payne (2020) mengatakan Intervensi sosial yang dilakukan pekerja sosial melibatkan pendekatan yang kompleks, namun semua bentuk intervensi memerlukan Komunikasi yang efektif sebagai penghubung utama antara teori, praktik, dan realitas klien. Komunikasi berperan penting sebagai penghubung antara teori yang dipelajari dan realitas yang dihadapi langsung di lapangan. Cangara (2014) menjelaskan Komunikasi merupakan kumpulan pengetahuan berdasarkan fakta, baik dari hasil pengamatan maupun dari hasil riset yang disusun secara sistematis menurut kaidah atau metode ilmiah, dan secara normatif hasilnya dapat diterapkan untuk meningkatkan kematangan dan kearifan dalam pribadi seseorang, maupun dalam hubungannya dengan orang lain dalam masyarakat.

Komunikasi bukan hanya proses menyampaikan pesan, tetapi merupakan interaksi dinamis yang menyentuh aspek afektif, kognitif, dan sosial dari kedua belah pihak yang terlibat. Demikian juga yang disampaikan Kadushin (1990) dan Joyce (2009) bahwa komunikasi adalah elemen kunci dalam relasi pertolongan yang etis dan profesional. Cangara (1998) dalam Hendrayani (2019) mendefinisikan Komunikasi *Interpersonal* merupakan proses Komunikasi yang berlangsung antara dua orang atau lebih secara tatap muka dimana pengirim dapat menyampaikan pesan secara langsung dan penerima pesan dapat menerima dan menanggapi secara langsung. Sementara Rahmi (2021) menekankan sifat langsung dan mendalamnya, melibatkan kontak pribadi untuk menciptakan pemahaman yang mendalam.

Cangara (1998) dalam Hendrayani (2019) menjelaskan bahwa Komunikasi *Interpersonal* merupakan proses Komunikasi yang berlangsung antara dua orang atau lebih secara tatap muka dimana pengirim dapat menyampaikan pesan secara langsung dan penerima pesan dapat menerima dan menanggapi secara langsung. Kemudian menurut Sari (2019). Komunikasi *Interpersonal* merupakan proses pertukaran informasi yang dianggap paling efektif dan prosesnya dapat dilakukan dengan cara sangat sederhana. Selain efektif, Komunikasi antarpribadi merupakan proses pertukaran informasi yang dianggap penting dan menjadi keharusan bagi setiap insan.

Versi lain menurut Rahmi (2021) Komunikasi *Interpersonal* adalah proses pengiriman dan penerimaan pesan-pesan antara dua orang atau sekelompok kecil yang bersifat langsung dengan melibatkan kontak pribadi sehingga tercipta Komunikasi yang mendalam. Dengan demikian, Komunikasi *Interpersonal* menjadi kebutuhan dasar setiap individu yang tidak hanya berfungsi sebagai sarana berinteraksi, tetapi juga berkaitan dengan rasa diakui, diterima, dan proses membentuk jati diri. Lebih dari sekadar pertukaran informasi, Komunikasi *Interpersonal* adalah proses yang esensial, melibatkan empati, keterbukaan, kepercayaan, serta pengakuan terhadap keberadaan dan pengalaman klien. Maka dari itu, agar Komunikasi *Interpersonal* dapat berjalan dengan lancar dan memperoleh dampak yang diimplementasikan, baik pemberi maupun penerima pesan perlu memiliki kemampuan dan Komunikasi *Interpersonal* yang diperlukan (Hardjana, 2003 dalam Hendrayani, 2019).

Berbagai studi sebelumnya telah menunjukkan kontribusi penting komunikasi *interpersonal* dalam praktik intervensi sosial, meskipun mayoritas belum menempatkannya sebagai strategi inti dalam kerangka konseptual yang utuh. Meidini dan Astuti (2023) menyoroiti bagaimana pola komunikasi *interpersonal* berperan dalam membangun relasi sosial dan pemberdayaan di lingkungan pendidikan informal komunitas marginal. Khalid (2017) dalam studinya di lembaga rehabilitasi NAPZA menunjukkan bahwa penggunaan keterampilan mendengarkan aktif mampu meningkatkan tingkat retensi klien, memperkuat argumen bahwa pendekatan relasional dan empatik berdampak langsung terhadap keberhasilan intervensi. Selanjutnya, Sagiyanto (2024) menegaskan bahwa komunikasi *interpersonal* berbasis kepercayaan menjadi kunci dalam layanan trauma healing bagi anak korban kekerasan seksual, yang sejalan dengan temuan Sukarelawati, Hasbiyah, dan Islamiati (2024) bahwa empati menjadi fondasi penting dalam proses pemulihan klien penyalahguna narkotika.

Temuan ini membuka ruang diskusi yang lebih luas tentang pendekatan strategis komunikasi *interpersonal* dalam pekerjaan sosial. Artikel ini mengambil posisi untuk mengkaji komunikasi *interpersonal* bukan sekadar sebagai alat pertukaran informasi, melainkan sebagai sarana terapeutik dan pemberdayaan yang melekat dalam proses intervensi. Dalam konteks Indonesia, kajian konseptual mengenai komunikasi *interpersonal* dalam pekerjaan sosial menjadi semakin penting mengingat kompleksitas sosial, keragaman budaya, dan dinamika nilai lokal yang memengaruhi hubungan antara pekerja sosial dan klien. Pentingnya Komunikasi *Interpersonal* dalam konteks pekerjaan sosial tidak dapat dilepaskan dari perannya dalam menciptakan ruang aman bagi klien untuk mengungkapkan pengalaman, emosi, dan kebutuhannya.

Komunikasi *Interpersonal* menjadi proses yang akan membantu pekerja sosial memahami realitas subjektif klien, membangun kesepakatan tujuan bersama, serta memfasilitasi perubahan secara kolaboratif. Perspektif ini sejalan dengan pemikiran Malcolm Payne (2020), yang menempatkan pekerjaan sosial sebagai praktik interpretatif yang dipengaruhi oleh makna-makna sosial dan narasi yang dibawa oleh klien. Komunikasi *Interpersonal* menjadi wadah bagi proses makna tersebut berkembang dan dinegosiasikan secara bersama. Dengan demikian, melalui Komunikasi *Interpersonal* yang efektif, pekerja sosial dan klien dapat membangun hubungan saling percaya dengan klien yang akan ditangani. Sehingga hubungan yang tercipta antara keduanya dapat berjalan dengan baik

Komunikasi yang terbuka dan empatik juga berperan dalam membangun hubungan yang saling percaya, yang menjadi fondasi penting dalam proses intervensi sosial. Hal ini kemudian didukung oleh Muflihati, dkk, (2022) yang mengatakan bahwa melalui Komunikasi yang empatik dan terbuka, memungkinkan klien untuk lebih percaya diri dalam mengungkapkan perasaan mereka. Dengan

mendengarkan dan merespon secara empatik, pekerja sosial menciptakan hubungan yang lebih kuat dengan klien, yang penting dalam konteks pekerjaan sosial. Hal ini ditambahkan oleh Sukarelawati, Hasbiyah, dan Islamiati (2024) menunjukkan bahwa empati dalam komunikasi *Interpersonal* merupakan fondasi penting dalam proses pemulihan klien penyalahguna narkoba. Hal ini memperkuat pandangan bahwa pekerja sosial perlu memiliki kompetensi afektif yang tinggi agar mampu membangun hubungan yang suportif dan tidak menghakimi. Kemudian diperkuat oleh Sagiyanto (2024) yaitu komunikasi *Interpersonal* yang empatik dan berbasis kepercayaan menjadi kunci dalam layanan trauma healing bagi anak korban kekerasan seksual di P2TP2A Kota Tangerang.

Sayangnya, dalam banyak praktik di lapangan, aspek ini sering dianggap sebagai keterampilan pendukung semata, bukan sebagai strategi inti dalam intervensi sosial. Jika hal ini diabaikan, pendekatan intervensi berisiko menjadi terlalu teknis, kurang menyentuh aspek hubungan personal atau memahami kondisi nyata yang dialami oleh klien. (Iskandar, 2017) mengatakan bahwa tanpa peran intervensi sosial maka seluruh kepentingan pekerjaan sosial dalam menanggulangi permasalahan sosial di sekeliling manusia tidak akan berjalan sebagaimana mestinya. Dampaknya juga akan berimplikasi pada intervensi yang cenderung kaku dan ada *gap* secara emosional dari realitas klien. Maka Komunikasi *Interpersonal* dapat dioptimalkan bukan hanya sebagai sarana pertukaran informasi, melainkan juga sebagai bantuan untuk mendorong refleksi, partisipasi, dan perubahan perilaku yang bermakna dari pihak klien. Relasi yang dibangun melalui Komunikasi yang sehat akan membuka peluang terciptanya intervensi yang bersifat kolaboratif dan berkelanjutan.

Artikel ini hadir untuk menambah kebutuhan akan pendekatan yang lebih mendalam terhadap Komunikasi *Interpersonal* dalam praktik pekerjaan sosial. Relevansi topik ini juga diperkuat oleh kesadaran akan pentingnya peran Komunikasi *Interpersonal* sebagai strategi intervensi, bukan sekadar alat bantu. Fokus kajian diarahkan pada strategi Komunikasi *Interpersonal* membentuk relasi profesional yang efektif, penerapan kedalam tahapan intervensi sosial, serta tantangan yang dihadapi dalam praktiknya. Menggunakan pendekatan konseptual dan literatur terbuka, artikel ini bertujuan memperkaya pemahaman teoretis dan menawarkan implikasi praktis dalam pendidikan serta pengembangan profesi pekerjaan sosial di Indonesia. Untuk menjelaskan dan mendalami hal tersebut, artikel ini mengadopsi landasan teori Malcolm Payne yang menempatkan Komunikasi *Interpersonal* sebagai fondasi utama intervensi yang bersifat relasional, konstruktif, naratif, dan pemberdayaan, Sehingga setiap interaksi menjadi ruang bagi terbentuknya makna, hubungan, serta perubahan sosial yang berpusat pada klien. Pendekatan ini selaras dengan prinsip kerja sosial yang mengutamakan pemahaman terhadap pengalaman subjektif klien.

Dengan demikian, artikel ini bertujuan untuk menjelaskan bagaimana Pendekatan Komunikasi *Interpersonal* dapat dijadikan sebagai strategi intervensi yang efektif dalam praktik pekerjaan sosial, menggali tantangan yang dihadapi dalam penerapannya, serta memberikan rekomendasi untuk penguatan aspek ini dalam praktiknya. Melalui pendekatan konseptual dan studi literatur, pembahasan ini diharapkan dapat memperkaya pemahaman teoretis sekaligus memberikan implikasi praktis bagi pengembangan profesi pekerjaan sosial ke depan.

## 2. Metode

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi literatur (*literature review*) sebagai landasan utama. Menurut Christ Hart (1998) dalam Waruwu (2024), *literature review* adalah pemilihan dokumen mengenai suatu topik, yang berisi informasi, ide, data, dan bukti yang ditulis dari sudut pandang tertentu untuk memenuhi tujuan tertentu atau mengungkapkan pandangan tertentu mengenai sifat topik dan bagaimana hal itu akan dilakukan, diselidiki, dan dievaluasi secara efektif sehubungan dengan penelitian yang diusulkan. Pendekatan ini dipilih karena penelitian ini bersifat konseptual dan analitis, yang bertujuan untuk membangun pemahaman mendalam tentang bagaimana Komunikasi *Interpersonal* berfungsi bukan hanya sebagai keterampilan teknis, tetapi sebagai strategi inti dalam pendekatan intervensi sosial. Oleh karena itu, penelitian ini tidak melibatkan pengumpulan data primer, melainkan berfokus pada analisis mendalam terhadap karya-karya ilmiah yang relevan.

Proses penelitian dimulai dengan pengumpulan literatur secara daring melalui platform seperti *Google Scholar* dan *ResearchGate* yang meliputi artikel jurnal ilmiah, *e-book*, laporan penelitian, serta

dokumen-dokumen yang tersedia. Proses seleksi literatur dilakukan berdasarkan kriteria inklusi, yaitu: (1) dokumen berupa artikel jurnal ilmiah, buku akademik, atau laporan penelitian yang relevan dengan topik utama, yaitu Komunikasi *Interpersonal*, intervensi pekerjaan sosial, dan teori pekerjaan sosial modern yang relevan dengan konsep Malcolm Payne; (2) sumber yang diterbitkan dalam rentang waktu 2015–2025 untuk menjamin aktualitas; (3) Mengolah temuan dari berbagai sumber yang dikaji, lalu mengintegrasikannya ke dalam penulisan; (4) Dokumen yang tersedia dalam bahasa Indonesia atau bahasa Inggris, dan dapat diakses secara penuh. Sementara itu, kriteria eksklusinya meliputi: (1) artikel populer atau sumber tanpa proses peer-review; (2) literatur yang tidak membahas komunikasi *interpersonal* secara spesifik dalam konteks sosial; (3) dokumen yang hanya deskriptif tanpa keterkaitan dengan intervensi sosial atau pekerjaan sosial secara langsung; dan (4) studi yang berfokus pada komunikasi bisnis, teknologi, atau komunikasi massa tanpa relevansi dengan relasi *interpersonal* dalam praktik sosial.

Setelah pengumpulan literatur, teknik analisis dilakukan menggunakan teknik analisis deskriptif kualitatif yang bertujuan untuk mengeksplorasi, menginterpretasi, dan mensintesis informasi dari berbagai sumber untuk membangun argumen yang koheren mengenai peran krusial Komunikasi *Interpersonal* dalam pekerjaan sosial yang tidak hanya sebagai keterampilan teknis, tetapi sebagai strategi dalam pendekatan intervensi sosial. Metode penelitian deskriptif kualitatif adalah sebuah metode yang digunakan untuk menemukan pengetahuan atau teori terhadap penelitian terdahulu melalui buku, jurnal nasional maupun internasional (Waruwu, 2024). Proses analisis dilakukan dengan teknik sintesis naratif, yaitu menyusun narasi yang mengintegrasikan temuan-temuan literatur ke dalam satu alur argumentatif yang logis dan reflektif, serta berupaya membentuk sintesis naratif yang komprehensif dari berbagai hasil penelitian yang telah dipublikasikan sebelumnya (Baier, 2017 dalam Hutapea, 2023).

Melalui teknik ini, artikel tidak hanya merangkum, tetapi juga menginterpretasikan serta membangun dialog antara sumber-sumber literatur yang beragam, sehingga menghasilkan pemahaman yang lebih utuh mengenai fungsi strategis komunikasi *interpersonal* dalam kerja sosial. Narasi yang dibangun diharapkan mampu memperlihatkan kompleksitas serta strategi komunikasi *interpersonal* dalam proses intervensi sosial. Dengan menggunakan metode studi literatur ini, diharapkan artikel ini dapat memberikan kontribusi teoretis yang kuat serta implikasi praktis bagi pekerja sosial, pengambil kebijakan, dan institusi pendidikan dalam mengembangkan pendekatan yang lebih relasional dan humanistik dalam praktik pekerja sosial.

### 3. Hasil dan Diskusi

#### Komunikasi *Interpersonal* dalam kerangka Intervensi Pekerjaan Sosial

Dari hasil telaah literatur dan konsep-konsep teoretis yang dikembangkan oleh Payne, ditemukan bahwa Komunikasi *Interpersonal* memiliki kedudukan sentral dalam strategi intervensi pekerjaan sosial yang efektif. Komunikasi *Interpersonal* bukan hanya media untuk menyampaikan data, melainkan wadah bagi pekerja sosial dan klien membangun hubungan dialogis, saling memahami narasi satu sama lain, dan menyusun makna atas pengalaman sosial yang kompleks. Dalam kerangka relasi pekerjaan sosial, hubungan antara pekerja sosial dan klien dibentuk melalui Komunikasi yang setara dan reflektif. Ini sejalan dengan pandangan Payne bahwa pekerjaan sosial modern harus berpijak pada hubungan yang dialogis, bukan instruktif. Lebih lanjut Payne mengatakan komunikasi *interpersonal* memiliki posisi strategis sebagai bagian dari pendekatan relasional dan humanistik. Payne menekankan bahwa relasi antara pekerja sosial dan klien tidak semata-mata bersifat profesional, tetapi merupakan medium utama dalam proses intervensi sosial itu sendiri. Melalui pendekatan relational practice, komunikasi berfungsi membangun hubungan kerja yang aman, empatik, dan penuh kepercayaan.

Payne mengadopsi pendekatan konstruktivis dalam menjelaskan bagaimana makna-makna sosial dikonstruksi melalui proses interaksi. Ia menyatakan bahwa Komunikasi *Interpersonal* adalah wadah tempat pekerja sosial dan klien bersama-sama menciptakan pemahaman terhadap pengalaman hidup, termasuk yang berkaitan dengan masalah sosial, identitas, dan makna personal. Payne menekankan

bahwa makna sosial tidak bersifat tetap, tetapi dibangun melalui dialog yang terbuka dan dinamis. Artinya, realitas yang dialami oleh klien bukan dipaksakan pemahamannya oleh pekerja sosial, tetapi dinegosiasikan melalui komunikasi yang empatik dan dialogis. Di sinilah komunikasi *Interpersonal* berfungsi sebagai proses untuk merekonstruksi pengalaman klien dalam bentuk makna baru yang lebih sehat, realistis, dan memberdayakan. Sehingga melalui hal ini dapat dikatakan bahwa Komunikasi bukan sekadar alat untuk memberi nasihat, tetapi menjadi proses dialogis yang memungkinkan refleksi bersama dan perubahan persepsi terhadap realitas.

Aspek naratif juga menjadi bagian penting dalam Komunikasi *Interpersonal* menurut Payne. Pendekatan *narrative social work* menjadikan kisah hidup klien sebagai pusat dari proses intervensi. Pendekatan ini memberi ruang besar bagi cerita hidup klien untuk menjadi titik sentral intervensi. Komunikasi *Interpersonal* membantu klien menyampaikan narasi pribadinya tanpa rasa takut dihakimi. Melalui Komunikasi yang sensitif dan partisipatif, pekerja sosial mendengarkan narasi yang disampaikan klien, lalu bersama-sama menyusun ulang cerita tersebut dalam bentuk yang lebih positif dan memberdayakan. Dalam hal ini, Komunikasi *Interpersonal* bertindak sebagai jembatan untuk membangun kembali identitas klien dan memberinya ruang untuk menemukan kekuatan pribadi melalui cerita hidupnya sendiri.

Selanjutnya, dalam teori pemberdayaan (*empowerment theory*), Komunikasi *Interpersonal* menjadi sarana dialog yang setara antara pekerja sosial dan klien. Payne menggarisbawahi pentingnya keterlibatan aktif klien dalam pengambilan keputusan, yang hanya bisa dicapai melalui Komunikasi yang terbuka, menghargai, dan non-direktif. Pekerja sosial diharapkan tidak bersikap dominan atau instruktif, melainkan berperan sebagai fasilitator yang memungkinkan klien untuk mengekspresikan pilihan-pilihannya sendiri dan mengambil kontrol atas hidupnya. Komunikasi *Interpersonal* menjadi penting di setiap tahapan intervensi pekerjaan sosial. Setiap tahapan intervensi, mulai dari asesmen, perencanaan, hingga evaluasi, selalu membutuhkan Komunikasi yang menyelaraskan harapan klien dan kerangka kerja pekerja sosial. Misalnya, pada tahap asesmen, pekerja sosial menggunakan Komunikasi empatik dan pertanyaan terbuka untuk menggali informasi mendalam tentang realitas subjektif klien, bukan hanya gejala permukaan masalah. Dalam perencanaan, dialog kolaboratif memastikan bahwa tujuan dan strategi intervensi yang ditetapkan relevan dengan kebutuhan klien, sehingga klien merasa memiliki rencana tersebut.

Seperti dalam kasus *lansia yang menarik diri* (Khalid, 2017), pekerja sosial yang terampil menggunakan Komunikasi *Interpersonal* yang sabar dan tidak menghakimi untuk secara bertahap membuka ruang dialog, memungkinkan lansia tersebut mengungkapkan akar masalahnya dan bersama-sama menemukan strategi coping. Hal ini menunjukkan proses implementasi berfungsi sebagai sarana terapeutik yang membantu klien mengidentifikasi kekuatan mereka, mengatasi hambatan, dan mengembangkan solusi bermakna. Pandangan tersebut diperkuat oleh perspektif Stuart G.W dan Sundeen (1998) dalam Fitri (2019), yang menekankan bahwa komunikasi terapeutik adalah hubungan *interpersonal* yang memberi ruang bagi tenaga profesional dan klien untuk mengalami proses belajar bersama demi perbaikan emosional klien. Namun, pendekatan Payne yang cenderung rasionalistik dan berfokus pada konstruksi makna sosial melalui dialog, belum secara eksplisit mengelaborasi dimensi afeksi atau penyembuhan emosional klien. Di sinilah pendekatan Stuart & Sundeen memberikan kontribusi penting dengan menekankan komunikasi terapeutik sebagai proses pemulihan psikososial yang melibatkan kedekatan emosional dan pengalaman belajar bersama antara pekerja sosial dan klien.

Dengan demikian, Integrasi pendekatan ini akan memperkuat komunikasi *interpersonal* yang memiliki nilai strategis dan saling melengkapi, serta menjadi praktik pekerjaan sosial yang etis, partisipatif, dan memberdayakan. Hasil ini memberikan kesimpulan bagi penulis bahwa komunikasi *interpersonal* tidak hanya bertumpu pada relasi profesional yang empatik, tetapi juga sebagai arena rekonstruksi makna sosial dan pemulihan emosional yang menyatu dalam proses intervensi. Hal ini menegaskan pendekatan komunikasi *interpersonal* dapat digunakan sebagai strategi utama dalam praktik pekerjaan sosial.

### **Tantangan dan Isu Etis dalam Komunikasi *Interpersonal***

Penelitian ini memberikan pendekatan yang kuat, namun untuk memperdalam pendekatan tersebut perlu kerangka tambahan untuk memperkuat strategi komunikasi *interpersonal*. Keterbatasan waktu akibat beban administratif yang tinggi, resistensi dari klien yang mengalami trauma di masa lalu

sehingga merasa cemas atau takut untuk membuka diri hingga ketidakpercayaan terhadap institusi atau hambatan kultural yang dapat membuat Komunikasi *Interpersonal* tidak berjalan secara efektif. Penelitian oleh Wulandari, dkk (2022) mengungkapkan bahwa dalam praktik diversifikasi hukum, komunikasi *Interpersonal* hanya berjalan optimal saat dilakukan secara empatik dan terbuka. Temuan ini memperkuat bahwa komunikasi bukan semata keterampilan teknis, tetapi strategi relasional yang membutuhkan sensitivitas sosial yang tinggi.

Institusi pendidikan perlu mengintegrasikan pendekatan relasional ini dalam kurikulumnya, sementara organisasi kerja sosial perlu menciptakan ruang praktik yang mendukung hubungan antarmanusia yang sejati dan berkesinambungan. Penguatan ini dapat diwujudkan melalui pelatihan berkelanjutan bagi pekerja sosial yang sudah berpraktik, supervisi dan mentoring yang mendorong refleksi, serta dukungan institusional untuk mengurangi beban administratif dan menciptakan lingkungan yang kondusif bagi praktik relasional yang humanistic. Hal ini didukung oleh Rahayu (2023) menyoroti bahwa komunikasi *Interpersonal* yang dilakukan oleh pegawai Dinas Sosial berkontribusi signifikan terhadap efektivitas pelayanan publik, yang menunjukkan bahwa kemampuan komunikasi tidak hanya penting dalam relasi pekerja sosial-klien, tetapi juga dalam sistem pelayanan sosial itu sendiri.

Akhirnya, dalam pendekatan kritis, Komunikasi *Interpersonal* dipandang dalam kaitannya dengan relasi kuasa yang sering kali tidak seimbang. Payne menegaskan bahwa pekerja sosial harus menyadari posisi sosial mereka dan implikasinya dalam proses Komunikasi. Dengan begitu, Komunikasi harus diarahkan untuk mengurangi ketimpangan kuasa dan mendorong interaksi yang tidak mendiskriminasi. Komunikasi yang terbuka terhadap perbedaan dan berlandaskan keadilan sosial menjadi instrumen penting dalam menciptakan intervensi yang adil dan berpihak pada keberdayaan klien. Fenomena tersebut akan berimplikasi pada intervensi yang cenderung teknokratis dan berjarak secara emosional dari realitas klien. Sehingga, mengatasi tantangan ini menuntut pekerja sosial untuk tidak hanya memiliki keterampilan teknis, tetapi juga kepekaan yang tinggi terhadap konteks dan kemampuan beradaptasi dalam pendekatan Komunikasi mereka, sejalan dengan prinsip etika pekerjaan sosial yang menjunjung tinggi martabat dan nilai klien

Dengan demikian, penting juga untuk diakui bahwa pendekatan komunikasi *Interpersonal* tidak selalu berjalan efektif di semua konteks sosial. Dalam masyarakat dengan struktur budaya yang hierarkis atau patriarkal, klien mungkin merasa sungkan atau enggan untuk menyampaikan pendapat secara terbuka. Dalam kondisi seperti ini, komunikasi yang setara menjadi tantangan tersendiri. Dengan menempatkan Komunikasi *Interpersonal* sebagai inti dari intervensi sosial, pekerja sosial tidak hanya menjadi agen perubahan, tetapi juga rekan sejati dalam perjalanan klien menuju keberdayaan. Sehingga, esensi dari pekerjaan sosial relasional menurut Payne yaitu membangun dunia sosial yang lebih adil melalui percakapan yang jujur, terbuka, dan saling memanusiasikan.

#### 4. Simpulan

Berdasarkan hasil kajian konseptual dan telaah literatur, artikel ini menegaskan bahwa komunikasi *interpersonal* merupakan fondasi strategis dalam intervensi pekerjaan sosial. Lebih dari sekadar teknik penyampaian pesan, komunikasi *interpersonal* sebagaimana dijelaskan dalam pendekatan relasional Payne memiliki dimensi kognitif, afektif, dan sosial yang saling terkait dalam proses pertolongan. Pendekatan ini menggabungkan teori konstruktivis, praktik naratif, serta prinsip pemberdayaan untuk menjembatani kesenjangan antara teori dan praktik. Komunikasi menjadi wadah interaksi antara pekerja sosial dan klien yang saling membentuk pemahaman, merefleksikan pengalaman, dan menyusun makna baru yang memberdayakan. Konsep terapeutik yang diberikan oleh Stuart dan Sundeen turut memperkaya pendekatan ini dengan menekankan pentingnya pemulihan emosional melalui relasi *interpersonal* yang suportif.

Artikel ini diharapkan dapat menawarkan kerangka konseptual yang memosisikan komunikasi *interpersonal* bukan sekadar sebagai keterampilan bantu, melainkan sebagai strategi inti dalam membangun hubungan pertolongan yang etis, empatik, dan transformatif. Temuan ini memberikan

sumbangan langsung bagi pengembangan kurikulum pendidikan pekerjaan sosial, terutama dalam memperkuat aspek relasional dan afektif dalam pelatihan intervensi. Selain itu, artikel ini mendorong penguatan praktik kerja sosial yang lebih kontekstual dan responsif terhadap dinamika kekuasaan dan tantangan budaya yang kompleks. Dengan demikian, komunikasi *interpersonal* perlu diposisikan sebagai elemen kunci dalam praktik, kebijakan, dan pengembangan profesi pekerjaan sosial di Indonesia.

Dalam proses praktik, komunikasi *interpersonal* yang empatik dan reflektif menjadi strategi penting untuk menjawab tantangan struktural seperti beban administratif atau dinamika budaya yang hierarkis. Dengan demikian, artikel ini diharapkan dapat menggambarkan strategi penting dalam memperkuat praktik pekerja sosial yang lebih humanistik, berkeadilan, dan berakar pada realitas klien yang kompleks.

## 5. Saran

Berdasarkan hasil kajian dan analisis literatur mengenai Komunikasi *Interpersonal* dalam konteks pekerjaan sosial, terdapat saran penting yang dapat menjadi acuan, yaitu: 1) Penelitian lanjutan berbasis studi lapangan sangat diperlukan guna menguji relevansi dan efektivitas pendekatan Komunikasi *Interpersonal* dalam konteks intervensi sosial yang nyata, terutama pada kelompok-kelompok rentan seperti perempuan, anak, penyintas bencana, atau komunitas marjinal lainnya. 2) Penelitian lanjutan yang memberikan perspektif lebih luas dan mendalam dengan menggunakan referensi lebih banyak dari berbagai disiplin ilmu selain pekerjaan sosial, seperti psikologi, Komunikasi, dan sosiologi. Sehingga membantu memperkaya argumen mengenai pentingnya Komunikasi *Interpersonal* dalam konteks pekerjaan sosial dan memberikan pemahaman lintas disiplin yang lebih komprehensif.

## References

- Cangara, H. 2014. Pengantar Ilmu Komunikasi. Raja Grafindo Persada: Jakarta
- Fitri, J. (2019). Komunikasi Terapeutik Pekerja Sosial Pada Anak (Studi Kasus Komunikasi Terapeutik Pekerja Sosial Pada Anak Di Balai Rehabilitasi Sosial Anak Memerlukan Perlindungan Khusus (BRSAMPK) "Handayani" Jakarta Dalam Mengatasi Perilaku Mereka) (Doctoral dissertation, Universitas Komputer Indonesia).
- Hendrayani, M. (2019). Keterampilan Komunikasi *Interpersonal* Pekerja Sosial Dalam Menangani Pengemis Di Ipsm Yogyakarta. Jurnal Dakwah Risalah, 30(1), 61-73.
- Hutapea, B., Nainggolan, T., & Dewi, F. I. R. (2023). Kepatuhan Warga dalam Situasi Krisis Demi Menjaga Kesejahteraan Sosial: Refleksi Terhadap Kebijakan Restriktif Pandemi Covid-19. Sosio Informa, 9(1).
- Iskandar, D. R., & Si, M. (2017). Intervensi dalam pekerjaan sosial. Makassar: Penerbit Ininnawa.
- Kadushin, Alfred (1990). *The Social Work Interview*. Third Edition. New York. Columbia University Press.
- Khalid, I. (2017). Keterampilan Komunikasi *Interpersonal* Pekerja Sosial dalam Penanganan Korban NAPZA di Lembaga Rehabilitasi Kunci Yogyakarta (Doctoral dissertation, UIN Sunan Kalijaga).
- Meidini, B. A., & Astuti, S. W. (2023). POLA KOMUNIKASI *INTERPERSONAL* PENGAJAR SEKOLAH TANPA ATAP DI DESA CARINGIN, JATINANGOR. Share: Social Work Journal, 13(2), 195-203.
- Muflihati, A., Fiki, RL, Zakaria, F., & Rochmasani, IL (2022). Penerapan nilai dan etika pekerja sosial dalam penanganan anak terlantar di Kota Yogyakarta. Kesejahteraan: Jurnal Ilmu Kesejahteraan Sosial, 11 (2), 151–170. <https://doi.org/10.14421/welfare.2022.112-05>
- Payne, M. (2021). *Modern Social Work Theory* (5th ed.). Red Globe Press.
- Rahayu, A. (2015). Komunikasi *Interpersonal* Pegawai Pada Dinas Sosial dan Tenaga Kerja Kota Padang. Bahana Manajemen Pendidikan, 3(2), 905-913.
- Rahmi, S. (2021). Komunikasi *Interpersonal* dan hubungannya dalam konseling. Syiah Kuala University Press.
- Sagiyanto, A. (2024). Komunikasi *Interpersonal* dalam pelayanan psikososial trauma healing pada anak korban kekerasan seksual di P2TP2A Kota Tangerang. Cakrawala: Jurnal Humaniora, 20(2).
- Saputra, A., & Rahmat, A. (2021). Strategi Komunikasi *Interpersonal* pekerja sosial dalam intervensi pada remaja dengan perilaku menyimpang. Jurnal Sosial dan Pekerjaan Sosial, 20(1), 45–54.
- Sari, RP (2019). Peran Komunikasi *Interpersonal* dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Rumbai Pesisir Kota Pekanbaru

- Sukarelawati, S., Hasbiyah, D., & Islamiati, D. R. (2024). Empati komunikasi *Interpersonal* konselor dalam pemulihan penyalahguna narkotika di Yayasan Bersama Kita Pulih. *Jurnal Komunikasi Universitas Garut*, 10(2).
- Wardani, D. K., & Rachmawati, R. (2019). Penerapan Komunikasi *Interpersonal* dalam proses mediasi sosial pada masyarakat multikultural. *Jurnal Ilmu Komunikasi UPN "Veteran" Yogyakarta*, 4(2), 125–136.
- Waruwu, M. (2024). Pendekatan penelitian kualitatif: Konsep, prosedur, kelebihan dan peran di bidang pendidikan. *Afeksi: Jurnal Penelitian Dan Evaluasi Pendidikan*, 5(2), 198-211.
- Wulandari, D. A., Muhammad, A. M., & Tando, C. E. (2022). Komunikasi *Interpersonal* antara pembimbing kemasyarakatan dengan korban dan keluarga korban dalam pelaksanaan upaya diversifikasi. *Jurnal Pendidikan dan Konseling (JPDK)*