Journal of Education, Humaniora and Social Sciences (JEHSS) *ISSN 2622-3740 (Online)*
Vol 9, No. 1, Agustus 2026: 314-325, DOI: 10.34007/jehss.v9i1.3190

Studi Fenomenologi Pengalaman Komunikasi Interpersonal Klien Dengan Hamba Tuhan Dalam Restorasi Konsep Diri Di YPDPA

A Phenomenological Study of Clients' Interpersonal Communication Experiences with Spiritual Minister in Restoring Self-Concept at YPDPA

Lucky Ananta Sebayang, Selamet Riyadi & Armansyah Matondang*
Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,
Universitas Medan Area, Indonesia

Diterima: 13 Juli 2026; Direview: 14 Juli 2026; Disetujui: 05 Agustus 2026; Dipublish: 19 Agustus 2026
*Coresponding Email: armansyah@staff.uma.ac.id

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi pengalaman komunikasi interpersonal klien dengan Hamba Tuhan dalam proses restorasi konsep diri di Yayasan Penginjilan dan Penelaahan Alkitab (YPDPA) Sumatera Utara, dengan fokus pada motif klien dalam membangun komunikasi serta pemaknaan terhadap interaksi simbolik yang berlangsung selama proses tersebut. Penelitian menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan fenomenologi Alfred Schutz untuk memahami pengalaman hidup (lived experience) dan motif tindakan informan. Data diperoleh melalui observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi terhadap tiga klien sebagai informan utama serta seorang Hamba Tuhan sebagai informan pendukung. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengalaman komunikasi interpersonal klien dilatarbelakangi oleh because-of motive, berupa pengalaman masa lalu seperti trauma, rasa bersalah, konflik batin, dan pandangan negatif terhadap diri, serta in-order-to motive, berupa keinginan untuk memperoleh penerimaan diri, membangun kembali identitas, dan mengembangkan pandangan diri yang lebih positif. Interaksi simbolik dalam komunikasi interpersonal dimaknai klien melalui pesan verbal dan nonverbal yang disampaikan Hamba Tuhan, termasuk penggunaan simbol uang Rp100.000 yang diremas sebagai representasi bahwa nilai diri seseorang tidak hilang meskipun mengalami keterpurukan dan kesalahan. Proses komunikasi yang berlangsung secara empatik, terbuka, dan didukung oleh kredibilitas komunikator serta suasana interaksi yang aman memberikan pengalaman yang dimaknai klien sebagai bagian dari proses perubahan cara pandang terhadap dirinya. Dengan demikian, komunikasi interpersonal dalam konteks pelayanan rohani di YPDPA tidak hanya berfungsi sebagai pertukaran pesan, tetapi juga menjadi ruang intersubjektif bagi klien untuk mengungkapkan pengalaman, memperoleh pemaknaan baru, dan membangun kembali konsep diri.
Kata Kunci: Komunikasi Interpersonal; Konsep Diri; Fenomenologi Alfred Schutz; Interaksi Simbolik; Hamba Tuhan.

Abstract

This study aims to explore clients' interpersonal communication experiences with spiritual ministers in the process of self-concept restoration at the Yayasan Penginjilan dan Penelaahan Alkitab (YPDPA) in North Sumatra, focusing on the clients' motives for engaging in communication and their interpretation of symbolic interactions throughout the process. This qualitative study employed Alfred Schutz's phenomenological approach to understand the informants' lived experiences and motives for action. Data were collected through observation, in-depth interviews, and documentation involving three clients as primary informants and one spiritual minister as a supporting informant. The findings indicate that clients' interpersonal communication experiences were driven by because-of motives, including past experiences of trauma, guilt, inner conflict, and negative self-perceptions, as well as in-order-to motives, including the desire for self-acceptance, identity reconstruction, and the development of a more positive self-concept. Symbolic interactions within interpersonal communication were interpreted by clients through verbal and nonverbal messages conveyed by the spiritual minister, including the use of a crumpled Rp100,000 banknote as a symbol representing the idea that a person's value remains intact despite experiencing difficulties and making mistakes. Empathetic and open communication, supported by the communicator's credibility and a safe interactional environment, was experienced by clients as contributing to changes in the way they perceived themselves. Thus, interpersonal communication within the context of spiritual ministry at YPDPA functions not merely as an exchange of messages but also as an intersubjective space through which clients express their experiences, develop new meanings, and reconstruct their self-concept.
***Keywords**: Interpersonal Communication; Self-Concept; Alfred Schutz's Phenomenology; Symbolic Interaction; Spiritual Minister.*

How to Cite: Sebayang, L.A., Riyadi, S., & Matondang, A., (2026). Studi Fenomenologi Pengalaman Komunikasi Interpersonal Klien Dengan Hamba Tuhan Dalam Restorasi Konsep Diri Di YPDPA. *Journal of Education, Humaniora and Social Sciences (JEHSS)*. 9 (1): 314-325

This work is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0

PENDAHULUAN

Komunikasi interpersonal merupakan proses interaksi yang memungkinkan individu bertukar pesan, membangun hubungan, mengembangkan pemaknaan, serta memberikan respons terhadap pengalaman orang lain. Dalam proses tersebut, cara seseorang memandang dirinya tidak dapat dilepaskan dari interaksi sosial yang dialaminya. Sejumlah penelitian menunjukkan adanya keterkaitan antara konsep diri dan komunikasi interpersonal, di mana konsep diri yang positif berkaitan dengan keterbukaan, kepercayaan diri, dan kemampuan individu dalam membangun interaksi dengan orang lain (Arizona et al., 2021; Habibi et al., 2023). Dengan demikian, komunikasi interpersonal tidak hanya berfungsi sebagai sarana penyampaian informasi, tetapi juga dapat menjadi ruang bagi individu untuk memahami dan memaknai dirinya melalui hubungan dengan orang lain.

Konteks tersebut menjadi relevan dalam pelayanan di Yayasan Penginjilan dan Penelaahan Alkitab (YPDPA) Sumatera Utara, yang menjadi ruang interaksi antara Hamba Tuhan dan individu yang datang dengan berbagai persoalan kehidupan. Berdasarkan konteks penelitian dan pengalaman awal yang menjadi dasar penelitian, sebagian klien yang berinteraksi dengan Hamba Tuhan menghadapi persoalan seperti konflik batin, pengalaman traumatis, rasa bersalah, persoalan keluarga, serta pandangan negatif terhadap diri sendiri. Pengalaman-pengalaman tersebut dapat memengaruhi cara individu memaknai dirinya, termasuk munculnya perasaan tidak berharga, rendah diri, dan kesulitan menerima keadaan dirinya. Oleh karena itu, interaksi antara klien dan Hamba Tuhan menarik dikaji bukan semata-mata sebagai proses penyampaian pesan keagamaan, tetapi sebagai pengalaman komunikasi interpersonal yang memungkinkan terjadinya proses pemaknaan terhadap diri.

Dalam perspektif komunikasi interpersonal, konsep diri memiliki hubungan erat dengan bagaimana individu berkomunikasi dan menempatkan dirinya dalam hubungan sosial. Penelitian Arizona et al. (2021) menunjukkan adanya hubungan positif antara konsep diri dan kemampuan komunikasi interpersonal. Penelitian lain juga menunjukkan bahwa komunikasi interpersonal yang efektif dapat berkontribusi terhadap penguatan konsep diri dan penerimaan diri individu (Habibi et al., 2023). Temuan tersebut menunjukkan bahwa hubungan antara komunikasi interpersonal dan konsep diri bersifat dinamis: konsep diri dapat memengaruhi cara individu berkomunikasi, sementara pengalaman komunikasi dengan orang lain juga dapat berkontribusi terhadap perubahan cara individu memahami dirinya.

Untuk memahami proses tersebut, penelitian ini menggunakan perspektif interaksionisme simbolik George Herbert Mead. Interaksionisme simbolik memandang bahwa manusia membentuk dan mengembangkan pemaknaan terhadap dirinya melalui proses interaksi sosial dan penggunaan simbol. Konsep *mind*, *self*, dan *society* menunjukkan bahwa diri bukanlah sesuatu yang sepenuhnya terbentuk secara individual, tetapi berkembang melalui proses sosial dan kemampuan individu dalam mengambil perspektif orang lain. Dalam komunikasi, bahasa dan simbol menjadi sarana penting dalam proses pembentukan makna dan identitas diri (Schneider, 2022; Yuan, 2022). Dengan perspektif ini, pesan verbal maupun nonverbal yang muncul dalam interaksi antara klien dan Hamba Tuhan dapat dipahami sebagai simbol yang memperoleh makna melalui pengalaman dan interpretasi klien.

Interaksi simbolik juga memberikan kerangka untuk memahami bagaimana makna tentang diri dapat mengalami perubahan. Individu tidak hanya menerima simbol secara pasif, tetapi menafsirkan simbol berdasarkan pengalaman sosial dan pengetahuan yang dimilikinya. Proses tersebut memungkinkan terjadinya pembentukan kembali pemaknaan terhadap diri ketika individu memperoleh pengalaman interaksi yang berbeda. Dalam konteks penelitian ini,

This work is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0

komunikasi antara klien dan Hamba Tuhan dipahami sebagai proses intersubjektif yang memungkinkan klien mengungkapkan pengalaman personal, menerima respons dari komunikator, serta memberikan makna baru terhadap pengalaman dan dirinya. Perspektif interaksionisme simbolik dengan demikian relevan untuk menjelaskan hubungan antara komunikasi, simbol, identitas, dan pembentukan konsep diri (Yuan, 2022).

Selain interaksionisme simbolik, penelitian ini menggunakan fenomenologi Alfred Schutz untuk memahami pengalaman subjektif klien. Fenomenologi Schutz menempatkan pengalaman kesadaran dan pembentukan makna sebagai bagian penting dalam memahami tindakan sosial. Dalam perspektif fenomenologi sosial, tindakan individu tidak dapat dipisahkan dari pengalaman masa lalu, pengetahuan yang telah dimiliki, serta tujuan yang ingin dicapai. Dalam kajian komunikasi, pemikiran Schutz relevan untuk memahami bagaimana individu membentuk dan berbagi makna melalui pengalaman intersubjektif dalam kehidupan sosial (Kieling, 2014). Oleh karena itu, penelitian ini menggunakan konsep *because-of motive* untuk memahami latar belakang pengalaman yang mendorong klien membangun komunikasi dengan Hamba Tuhan dan *in-order-to motive* untuk memahami tujuan atau orientasi yang ingin dicapai melalui pengalaman komunikasi tersebut.

Penggunaan perspektif fenomenologi menjadi penting karena penelitian ini tidak diarahkan untuk mengukur keberhasilan restorasi konsep diri secara kuantitatif, melainkan untuk memahami bagaimana klien mengalami, memaknai, dan menceritakan proses komunikasi interpersonal yang mereka jalani. Dengan demikian, istilah restorasi konsep diri dalam penelitian ini merujuk pada proses perubahan pemaknaan dan cara pandang klien terhadap dirinya sebagaimana dialami dan diceritakan oleh informan, bukan sebagai diagnosis atau klaim keberhasilan terapi psikologis.

Penelitian terdahulu mengenai hubungan komunikasi interpersonal dan konsep diri umumnya menggunakan pendekatan kuantitatif untuk menguji hubungan atau pengaruh antarvariabel (Arizona et al., 2021; Habibi et al., 2023). Sementara itu, kajian mengenai interaksionisme simbolik menunjukkan bahwa komunikasi dan penggunaan simbol berperan dalam pembentukan makna diri serta identitas dalam interaksi sosial (Schneider, 2022; Yuan, 2022). Namun, masih terdapat ruang penelitian untuk memahami secara mendalam bagaimana individu yang sedang menghadapi persoalan personal memaknai pengalaman komunikasi interpersonal dengan Hamba Tuhan dan bagaimana pengalaman tersebut berkaitan dengan perubahan pemaknaan terhadap konsep dirinya. Kesenjangan tersebut menjadi dasar penelitian ini, dengan menempatkan pengalaman subjektif klien sebagai pusat analisis dalam konteks pelayanan rohani di YPDPA Sumatera Utara.

Konteks YPDPA juga memberikan karakteristik empiris yang berbeda karena hubungan komunikasi yang diteliti berlangsung dalam lingkungan pelayanan keagamaan, sehingga pesan, simbol, pengalaman spiritual, dan relasi interpersonal berinteraksi dalam pembentukan makna. Penelitian ini karena itu tidak berangkat dari asumsi bahwa komunikasi dengan Hamba Tuhan secara otomatis memulihkan konsep diri, tetapi berusaha memahami bagaimana klien mengalami proses tersebut dan makna apa yang mereka berikan terhadap komunikasi yang berlangsung. Fokus tersebut diharapkan dapat memberikan kontribusi pada kajian komunikasi interpersonal, khususnya mengenai hubungan antara pengalaman komunikasi, pemaknaan simbolik, dan konstruksi konsep diri dalam konteks pelayanan rohani.

Berdasarkan latar belakang tersebut, rumusan masalah penelitian ini adalah: (1) Bagaimana motif klien dalam membangun komunikasi interpersonal dengan Hamba Tuhan dalam proses restorasi konsep diri di YPDPA Sumatera Utara? dan (2) Bagaimana pengalaman interaksi simbolik

This work is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0

dalam komunikasi interpersonal dengan Hamba Tuhan membentuk pemaknaan klien terhadap konsep dirinya? Sejalan dengan rumusan masalah tersebut, penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi secara mendalam pengalaman hidup (*lived experience*) klien dalam berkomunikasi dengan Hamba Tuhan, khususnya mengenai motif yang melatarbelakangi tindakan komunikasi serta proses pemaknaan simbolik yang berkaitan dengan perubahan konsep diri di YPDPA Sumatera Utara.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan fenomenologi sosial Alfred Schutz. Pendekatan fenomenologi dipilih karena penelitian berfokus pada pengalaman hidup (*lived experience*) dan pemaknaan subjektif klien terhadap pengalaman komunikasi interpersonal dengan Hamba Tuhan dalam proses perubahan konsep diri. Penelitian fenomenologi berorientasi pada pemahaman mendalam terhadap pengalaman individu mengenai suatu fenomena serta bagaimana pengalaman tersebut dimaknai oleh individu yang mengalaminya (Creswell & Poth, 2018). Dalam perspektif fenomenologi sosial Schutz, pengalaman individu dipahami dalam kaitannya dengan dunia kehidupan (*lifeworld*), pengetahuan yang dimiliki, intersubjektivitas, dan motif tindakan. Perspektif ini relevan untuk menganalisis bagaimana klien memaknai pengalaman komunikasi interpersonal dan alasan yang melatarbelakangi tindakan mereka (Kieling, 2014; Nindito, 2013).

Penelitian dilaksanakan di Yayasan Penginjilan dan Penelaahan Alkitab (YPDPA) Sumatera Utara. Subjek penelitian dipilih menggunakan teknik *purposive sampling*, yaitu pemilihan informan berdasarkan pertimbangan tertentu sesuai dengan tujuan dan fokus penelitian. Teknik ini memungkinkan peneliti memilih individu yang memiliki pengalaman langsung dan pengetahuan yang relevan dengan fenomena yang diteliti (Creswell & Poth, 2018). Informan utama dalam penelitian ini terdiri atas tiga orang klien yang pernah mengikuti proses komunikasi dan pelayanan dengan Hamba Tuhan di YPDPA. Selain itu, satu orang Hamba Tuhan yang berperan sebagai konselor rohani ditetapkan sebagai informan pendukung untuk memberikan informasi mengenai konteks dan proses komunikasi interpersonal yang berlangsung antara Hamba Tuhan dan klien.

Kriteria informan utama meliputi: (1) pernah mengikuti pelayanan atau proses komunikasi interpersonal dengan Hamba Tuhan di YPDPA; (2) memiliki pengalaman komunikasi yang berkaitan dengan persoalan atau perubahan cara pandang terhadap diri; (3) bersedia menceritakan pengalaman secara mendalam; dan (4) bersedia menjadi informan penelitian. Pemilihan informan dilakukan berdasarkan relevansi pengalaman mereka dengan fenomena yang diteliti, bukan berdasarkan representasi statistik. Dalam penelitian kualitatif, pemilihan informan diarahkan pada kemampuan informan memberikan informasi yang kaya dan mendalam mengenai fenomena penelitian (Creswell & Poth, 2018).

Tabel 1. Data Informan Penelitian

No	Nama	Usia	Pekerjaan	Suku	Agama
1	GES	43 Tahun	Dosen & Konselor Rohani (Hamba Tuhan)	Simalungun	Protestan
2	MS	36 Tahun	Pengacara	Batak Toba	Protestan
3	JN	32 Tahun	Pegawai BUMN	Batak Toba	Protestan
4	S	21 Tahun	Mahasiswa	Batak Toba	Protestan

Keterangan: GES merupakan Hamba Tuhan sekaligus konselor rohani yang ditempatkan sebagai informan pendukung, sedangkan MS, JN, dan S merupakan informan utama yang berstatus sebagai klien.

This work is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0

Data penelitian dikumpulkan melalui observasi, wawancara mendalam (*in-depth interview*), dan dokumentasi. Observasi dilakukan untuk memahami konteks interaksi, situasi komunikasi, serta bentuk komunikasi verbal dan nonverbal yang muncul dalam proses pelayanan. Wawancara mendalam digunakan sebagai teknik utama untuk menggali pengalaman subjektif informan, termasuk pengalaman sebelum berkomunikasi dengan Hamba Tuhan, alasan atau motif membangun komunikasi, pengalaman selama proses komunikasi, pemaknaan terhadap pesan dan simbol yang diterima, serta perubahan cara informan memandang dirinya. Dokumentasi digunakan sebagai data pendukung untuk melengkapi informasi yang diperoleh melalui observasi dan wawancara. Penggunaan lebih dari satu teknik pengumpulan data juga memungkinkan peneliti melakukan triangulasi metode dalam proses penelitian kualitatif (Lincoln & Guba, 1986).

Wawancara dilakukan secara semi-terstruktur dengan menggunakan pedoman pertanyaan yang disusun berdasarkan fokus penelitian. Pertanyaan diarahkan pada dua aspek utama, yaitu motif tindakan komunikasi dan pengalaman interaksi simbolik. Dalam perspektif Alfred Schutz, motif tindakan dapat dipahami melalui *because-of motive*, yaitu latar belakang pengalaman masa lalu yang berkontribusi terhadap tindakan seseorang, dan *in-order-to motive*, yaitu orientasi atau tujuan yang hendak dicapai melalui suatu tindakan. Kedua konsep tersebut digunakan untuk memahami alasan klien membangun komunikasi dengan Hamba Tuhan serta tujuan yang ingin dicapai melalui pengalaman komunikasi tersebut (Nindito, 2013). Kajian fenomenologi sosial juga menempatkan motif dalam hubungan dengan pengalaman biografis, pengetahuan yang telah dimiliki, dan orientasi tindakan individu.

Data dianalisis menggunakan analisis tematik. Tahapan analisis meliputi transkripsi hasil wawancara, pembacaan berulang terhadap data, identifikasi pernyataan yang relevan dengan pengalaman informan, pemberian kode, pengelompokan kode ke dalam kategori, pembentukan tema, peninjauan tema, dan interpretasi tema berdasarkan perspektif fenomenologi Alfred Schutz serta interaksionisme simbolik George Herbert Mead. Analisis tematik digunakan karena memungkinkan peneliti mengidentifikasi pola makna atau tema yang muncul dari kumpulan data kualitatif secara sistematis dan fleksibel (Braun & Clarke, 2006).

Analisis diarahkan untuk menemukan pola pengalaman dan pemaknaan yang muncul dari narasi informan. Tema yang berkaitan dengan pengalaman masa lalu, motif komunikasi, keterbukaan diri, pemaknaan terhadap pesan dan simbol, pengalaman interaksi dengan Hamba Tuhan, serta perubahan cara informan memandang dirinya kemudian diinterpretasikan sebagai bagian dari proses pembentukan makna subjektif. Pada tahap interpretasi, konsep *because-of motive* digunakan untuk menjelaskan latar belakang pengalaman yang mendorong klien membangun komunikasi, sedangkan *in-order-to motive* digunakan untuk memahami tujuan yang ingin dicapai melalui komunikasi tersebut.

Perspektif interaksionisme simbolik digunakan sebagai kerangka interpretatif untuk memahami bagaimana pesan verbal dan nonverbal memperoleh makna dalam interaksi antara klien dan Hamba Tuhan. Konsep *mind*, *self*, dan *society* digunakan untuk menjelaskan bahwa pemaknaan terhadap diri berkembang melalui proses interaksi sosial dan interpretasi terhadap simbol. Dengan demikian, analisis tidak hanya berfokus pada isi pesan yang disampaikan Hamba Tuhan, tetapi juga pada bagaimana klien menafsirkan pesan tersebut dan menghubungkannya dengan pengalaman serta konsep dirinya.

Keabsahan data dijaga melalui triangulasi sumber, triangulasi teknik, dan *member checking*. Triangulasi sumber dilakukan dengan membandingkan informasi yang diperoleh dari tiga klien dengan informasi dari Hamba Tuhan sebagai informan pendukung. Triangulasi teknik dilakukan dengan membandingkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi. Sementara itu, *member*

This work is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0

checking dilakukan dengan memberikan kesempatan kepada informan untuk memeriksa kembali informasi atau interpretasi peneliti yang berkaitan dengan pengalaman mereka. Strategi tersebut digunakan untuk meningkatkan *credibility* dan memastikan bahwa interpretasi penelitian tetap memiliki keterkaitan yang memadai dengan pengalaman informan (Lincoln & Guba, 1986).

Aspek etika penelitian diperhatikan karena data yang dikumpulkan berkaitan dengan pengalaman pribadi, persoalan keluarga, trauma, keyakinan, dan pengalaman spiritual informan. Sebelum wawancara dilakukan, informan diberikan penjelasan mengenai tujuan penelitian, proses pengumpulan data, penggunaan informasi, kerahasiaan data, serta hak informan untuk tidak menjawab pertanyaan tertentu atau menghentikan keikutsertaan dalam penelitian. Identitas informan disamarkan menggunakan inisial untuk menjaga privasi. Prinsip kerahasiaan dan persetujuan informan penting diperhatikan dalam penelitian kualitatif, terutama ketika penelitian membahas pengalaman personal dan informasi yang bersifat sensitif.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Strategi Komunikasi "Titik Nol Koordinat" dalam Interaksi Hamba Tuhan dan Klien

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan pendukung GES selaku Hamba Tuhan dan konselor rohani di YPDPA, ditemukan adanya strategi komunikasi yang oleh informan disebut sebagai "titik nol koordinat." Istilah tersebut digunakan untuk menggambarkan upaya mengajak klien melihat kembali kondisi dirinya secara lebih mendasar sebelum melakukan proses perubahan. Strategi ini tidak semata-mata diarahkan untuk menyampaikan pesan keagamaan, tetapi juga untuk menciptakan kondisi komunikasi yang memungkinkan klien mengungkapkan pengalaman, persoalan, dan pandangan negatif mengenai dirinya.

Salah satu simbol yang digunakan dalam proses komunikasi tersebut adalah lembaran uang Rp100.000 yang diremas. Lembaran uang yang telah diremas tetap memiliki nilai nominal yang sama. Dalam konteks komunikasi dengan klien, simbol tersebut dimaknai sebagai gambaran bahwa kondisi seseorang yang mengalami kesalahan, keterpurukan, atau pengalaman negatif tidak serta-merta menghilangkan nilai dirinya. Dengan demikian, uang yang diremas berfungsi sebagai *significant symbol* yang memperoleh makna melalui proses interaksi antara komunikator dan komunikan.

Temuan tersebut relevan dengan perspektif interaksionisme simbolik Mead yang menempatkan komunikasi sebagai proses penting dalam pembentukan makna dan *self*. Makna sebuah simbol tidak berdiri sendiri, tetapi terbentuk dalam proses interaksi dan interpretasi sosial. Individu kemudian menginternalisasi respons dan sikap orang lain sebagai bagian dari proses memahami dirinya sendiri.

Dengan demikian, simbol uang Rp100.000 dapat dipahami bukan sekadar sebagai alat bantu komunikasi, melainkan sebagai media pemaknaan ulang terhadap diri. Bagi klien yang sebelumnya memandang dirinya berdasarkan kesalahan, kegagalan, atau pengalaman negatif, simbol tersebut menyediakan kerangka pemaknaan alternatif bahwa nilai diri tidak sepenuhnya ditentukan oleh kondisi atau pengalaman yang sedang dialaminya.

Temuan ini juga menunjukkan bahwa komunikasi interpersonal dalam konteks YPDPA berlangsung secara simbolik dan interpretatif. Pesan yang disampaikan Hamba Tuhan tidak secara otomatis menghasilkan perubahan pada diri klien. Perubahan pemaknaan terjadi ketika klien memberikan interpretasi terhadap pesan berdasarkan pengalaman hidup dan pengetahuan yang telah dimilikinya. Hal tersebut sesuai dengan prinsip interaksionisme simbolik bahwa manusia bertindak berdasarkan makna yang diberikan terhadap sesuatu, sedangkan makna tersebut berkembang melalui interaksi sosial.

This work is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0

Motif Klien dalam Membangun Komunikasi Interpersonal

Jika dianalisis menggunakan fenomenologi sosial Alfred Schutz, pengalaman ketiga klien menunjukkan adanya dua orientasi motif, yaitu ***because-of motive*** dan ***in-order-to motive***. *Because-of motive* berkaitan dengan pengalaman masa lalu yang menjadi latar belakang tindakan, sedangkan *in-order-to motive* berkaitan dengan tujuan yang hendak dicapai melalui tindakan tersebut.

Dalam penelitian ini, pengalaman masa lalu seperti rasa bersalah, konflik batin, trauma, pengalaman penolakan sosial, dan pandangan negatif terhadap diri menjadi bagian dari latar belakang yang mendorong klien mencari ruang komunikasi dengan Hamba Tuhan. Pada sisi lain, komunikasi tersebut juga memiliki orientasi masa depan, yaitu keinginan untuk memperoleh penerimaan diri, memahami pengalaman yang dialami, membangun kembali identitas, dan mendapatkan cara pandang yang lebih positif terhadap diri.

Dengan demikian, keputusan klien untuk berkomunikasi dengan Hamba Tuhan tidak dapat dipahami hanya sebagai tindakan mencari bantuan keagamaan. Tindakan tersebut juga merupakan tindakan sosial yang memiliki makna subjektif bagi individu yang mengalaminya. Pengalaman masa lalu memberikan konteks terhadap tindakan saat ini, sementara orientasi terhadap perubahan diri memberikan arah terhadap tindakan tersebut.

Tabel 2. Motif Komunikasi Interpersonal Klien Berdasarkan Perspektif Alfred Schutz

Informan	Because-of Motive	In-order-to Motive
MS	Pengalaman yang berkaitan dengan kesalahan pribadi, orientasi material, dan konflik dalam kehidupan personal	Keinginan untuk memperoleh pemaknaan baru mengenai diri dan membangun kehidupan yang lebih jujur
JN	Perasaan hampa, kebingungan, rasa bersalah, dan pandangan negatif terhadap diri	Keinginan untuk memahami dirinya, memperoleh penerimaan, dan mengembangkan cara pandang yang lebih positif
S	Pengalaman perundungan, diskriminasi fisik, dan pengalaman sosial yang menimbulkan luka emosional	Keinginan untuk memahami pengalaman masa lalu, memperoleh penerimaan, dan membangun kembali pemaknaan terhadap dirinya

Tabel tersebut menunjukkan bahwa motif komunikasi ketiga informan memiliki karakteristik yang berbeda, tetapi terdapat pola yang sama. Pengalaman masa lalu menjadi titik awal pencarian makna, sedangkan keinginan untuk mengalami perubahan pemaknaan terhadap diri menjadi orientasi masa depan. Pola tersebut memperlihatkan relevansi perspektif Schutz dalam memahami tindakan komunikasi sebagai tindakan yang berakar pada pengalaman biografis sekaligus diarahkan pada tujuan tertentu.

Pengalaman MS: Dari Orientasi Material Menuju Pemaknaan Diri

MS merupakan informan yang memiliki latar belakang profesi sebagai pengacara. Berdasarkan hasil wawancara, pengalaman komunikasi yang dijalaninya di YPDPA berkaitan dengan persoalan mengenai orientasi material, penggunaan simbol tertentu yang dipandang memiliki kekuasaan, serta persoalan moral yang kemudian memengaruhi cara ia memandang dirinya.

Dalam pengalaman MS, komunikasi dengan Hamba Tuhan menjadi ruang untuk mengungkapkan pengalaman yang sebelumnya tidak mudah dibicarakan. Keterbukaan tersebut menjadi bagian penting dalam proses komunikasi karena memungkinkan pesan yang disampaikan Hamba Tuhan berhubungan dengan pengalaman personal yang dimiliki MS.

This work is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0

Salah satu bentuk interaksi simbolik yang memiliki arti penting adalah penggunaan simbol uang Rp100.000 yang diremas. Simbol tersebut memperoleh makna ketika dikaitkan dengan kondisi MS yang sebelumnya menghubungkan nilai dirinya dengan aspek material dan status sosial. Pesan bahwa uang yang telah diremas tetap memiliki nilai dapat dimaknai sebagai analogi bahwa nilai seseorang tidak secara otomatis hilang karena pengalaman buruk atau kesalahan yang pernah dilakukan.

Dalam perspektif Mead, *self* terbentuk melalui proses sosial ketika individu mengambil sikap atau perspektif orang lain terhadap dirinya. Dengan demikian, komunikasi yang memberikan perspektif alternatif mengenai diri dapat menjadi bagian dari proses refleksi individu terhadap siapa dirinya.

Perubahan yang dialami MS kemudian tampak dalam tindakannya untuk meninggalkan simbol tertentu yang sebelumnya dianggap memiliki kekuasaan serta meningkatkan keterbukaan kepada orang terdekat, termasuk istrinya. Temuan ini tidak berarti bahwa komunikasi tersebut secara langsung "menyembuhkan" MS, tetapi menunjukkan adanya perubahan pemaknaan dan tindakan yang oleh informan dipahami sebagai bagian dari proses perubahan dirinya.

Dalam konteks komunikasi interpersonal, keterbukaan diri juga menjadi penting karena memungkinkan individu menyampaikan informasi personal yang sebelumnya disimpan. Namun, keterbukaan diri tidak seharusnya dipahami sebagai kewajiban untuk mengungkapkan seluruh informasi pribadi. Keterbukaan merupakan proses yang bergantung pada konteks hubungan, rasa aman, dan tingkat kepercayaan antara pihak-pihak yang berkomunikasi.

Pengalaman JN: Komunikasi Empatik dan Penerimaan terhadap Diri

Pengalaman JN menunjukkan dimensi berbeda dari proses komunikasi interpersonal di YPDPA. JN menggambarkan pengalaman berupa kondisi emosional yang tidak stabil, perasaan hampa, serta munculnya pandangan negatif terhadap dirinya. Pernyataan mengenai dirinya sebagai "orang yang rusak total dan penuh dengan dosa" menunjukkan bagaimana pengalaman masa lalu telah berhubungan dengan cara ia memaknai dirinya.

Dalam konteks fenomenologi, pernyataan tersebut penting karena menunjukkan dunia pengalaman subjektif informan. Peneliti tidak perlu menentukan apakah penilaian JN terhadap dirinya secara objektif benar atau salah. Yang menjadi perhatian adalah bagaimana JN mengalami dan memaknai dirinya pada saat tersebut.

Komunikasi dengan Hamba Tuhan kemudian menjadi pengalaman intersubjektif ketika JN memperoleh respons yang dipersepsikan sebagai terbuka dan tidak menghakimi. Respons tersebut menjadi penting karena memungkinkan JN mengomunikasikan pengalaman personal tanpa harus terlebih dahulu mempertahankan citra dirinya di hadapan komunikator.

Dari perspektif Mead, pengalaman tersebut dapat dipahami sebagai proses ketika individu memperoleh perspektif sosial yang berbeda dan kemudian merefleksikannya terhadap dirinya. Komunikasi memungkinkan individu melihat dirinya melalui perspektif orang lain, sehingga *self* tidak dipahami sebagai sesuatu yang statis, melainkan sebagai sesuatu yang terus berkembang dalam proses sosial.

Dengan demikian, pengalaman JN menunjukkan bahwa empati dan komunikasi yang tidak menghakimi berfungsi sebagai kondisi yang mendukung proses pemaknaan diri. Yang menjadi temuan penelitian bukan bahwa Hamba Tuhan "menghilangkan" persoalan psikologis JN, tetapi bahwa pengalaman komunikasi tersebut memberikan ruang bagi JN untuk mengembangkan pemaknaan yang berbeda terhadap dirinya.

This work is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0

Pengalaman S: Trauma Sosial dan Rekonstruksi Pemaknaan Diri

S memiliki pengalaman berbeda yang berkaitan dengan perundungan (*bullying*) dan diskriminasi fisik dalam lingkungan sosial. Pengalaman tersebut menjadi bagian dari sejarah hidup yang memengaruhi cara S memandang dirinya. Dalam narasi informan, pengalaman sosial negatif tersebut berkaitan dengan munculnya luka emosional dan pencarian alternatif untuk menghadapi kondisi yang dialaminya.

Dalam perspektif Schutz, pengalaman perundungan tersebut dapat dipahami sebagai bagian dari *because-of motive* karena merupakan pengalaman masa lalu yang menjadi latar belakang terbentuknya tindakan dan orientasi tertentu. Sementara itu, keinginannya untuk memahami pengalaman tersebut, memperoleh penerimaan, dan membangun kembali pemaknaan dirinya dapat ditempatkan sebagai *in-order-to motive*.

Interaksi dengan Hamba Tuhan memberikan ruang bagi S untuk menceritakan pengalaman yang sebelumnya menjadi beban personal. Dalam proses tersebut, komunikasi verbal dan nonverbal menjadi bagian dari pembentukan makna. Respons komunikator kemudian tidak hanya dipahami dari isi pesannya, tetapi juga dari cara pesan tersebut disampaikan, termasuk sikap penerimaan, empati, dan kesediaan mendengarkan.

Temuan ini memperlihatkan bahwa pengalaman komunikasi interpersonal dapat menjadi ruang bagi individu untuk melakukan refleksi terhadap pengalaman sosial masa lalu. Dalam kerangka Mead, pengalaman sosial yang sebelumnya membentuk pandangan tertentu tentang diri dapat memperoleh pemaknaan baru ketika individu memasuki proses interaksi sosial yang berbeda. Diri (*self*) terbentuk melalui hubungan dengan orang lain dan kemampuan individu untuk mengambil perspektif terhadap dirinya sendiri.

Dengan demikian, perubahan yang diceritakan S lebih tepat dipahami sebagai rekonstruksi pemaknaan terhadap pengalaman dan dirinya, bukan sebagai klaim bahwa komunikasi tersebut secara klinis telah menghilangkan trauma.

Interaksi Simbolik sebagai Proses Pembentukan Kembali Konsep Diri

Ketiga pengalaman informan menunjukkan pola yang relatif sama, yaitu keterkaitan antara pengalaman masa lalu, komunikasi interpersonal, pemaknaan simbol, interpretasi, dan perubahan cara memandang diri. Dalam perspektif George Herbert Mead, *self* terbentuk melalui interaksi sosial dan kemampuan individu mengambil perspektif orang lain (*role taking*). Dengan demikian, konsep diri tidak berkembang secara terpisah dari lingkungan sosial, tetapi terus dibentuk melalui proses komunikasi dan pemaknaan terhadap respons sosial yang diterima.

Dalam penelitian ini, Hamba Tuhan berperan sebagai komunikator yang menghadirkan perspektif alternatif melalui pesan verbal, pesan nonverbal, simbol, pertanyaan reflektif, serta respons yang empatik dan tidak menghakimi. Klien tidak menerima pesan secara pasif, melainkan menafsirkan pesan berdasarkan pengalaman hidup dan pemaknaan yang telah dimilikinya. Oleh karena itu, simbol yang sama dapat memperoleh makna berbeda bagi setiap klien.

Berdasarkan temuan penelitian, proses pembentukan kembali konsep diri dapat dirumuskan melalui tahapan **pengalaman masa lalu → komunikasi interpersonal → simbol/pesan → interpretasi klien → pemaknaan baru → perubahan cara memandang diri**. Pengalaman masa lalu seperti rasa bersalah, konflik batin, trauma, penolakan sosial, dan pandangan negatif terhadap diri menjadi konteks yang melatarbelakangi tindakan komunikasi. Selanjutnya, interaksi dengan Hamba Tuhan memberikan ruang bagi klien untuk mengungkapkan pengalaman dan memperoleh perspektif alternatif.

This work is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0

Simbol dalam proses tersebut memperoleh makna melalui interpretasi klien. Contohnya, simbol uang Rp100.000 yang diremas dimaknai sebagai gambaran bahwa nilai diri seseorang tidak hilang meskipun mengalami kesalahan atau keterpurukan. Pemaknaan tersebut kemudian dapat mendorong perubahan cara klien memahami dan menilai dirinya.

Dengan demikian, restorasi konsep diri tidak berlangsung secara linear ataupun otomatis. Komunikasi interpersonal berfungsi sebagai ruang intersubjektif yang memungkinkan klien melakukan refleksi, memperoleh pemaknaan baru, dan mengembangkan perspektif yang berbeda terhadap dirinya. Proses tersebut bersifat dinamis dan dapat berlangsung kembali melalui interaksi berikutnya. Model ini memperlihatkan keterkaitan *mind*, *self*, dan *society* dalam pemikiran Mead, di mana interpretasi simbol, refleksi diri, dan interaksi sosial menjadi bagian dari proses pembentukan kembali konsep diri.

Empati, Kredibilitas, dan Rasa Aman sebagai Kondisi Pendukung Komunikasi

Temuan penelitian juga menunjukkan pentingnya karakter komunikator dan kondisi interaksi. Informan menggambarkan komunikasi dengan Hamba Tuhan sebagai komunikasi yang berlangsung secara terbuka, empatik, dan memberikan rasa aman. Kondisi tersebut menjadi penting terutama ketika pembicaraan berkaitan dengan pengalaman yang bersifat pribadi.

Dalam komunikasi interpersonal, kualitas hubungan sangat dipengaruhi oleh persepsi individu terhadap lawan komunikasinya. Rasa dipercaya dan diterima dapat membantu individu merasa lebih aman untuk mengungkapkan pengalaman personal. Penelitian mengenai *self-disclosure* dalam konteks konseling juga menunjukkan bahwa karakteristik hubungan antara komunikator dan penerima pesan dapat berkaitan dengan kesediaan individu untuk membuka diri. Meta-analisis oleh Henretty et al. (2014), misalnya, menemukan bahwa karakteristik tertentu dari keterbukaan konselor dapat memengaruhi persepsi klien dan kesediaannya untuk melakukan keterbukaan.

Dalam konteks penelitian ini, kredibilitas Hamba Tuhan bukan hanya berkaitan dengan status formal sebagai konselor rohani, tetapi juga dengan bagaimana informan memandang kompetensi, keteladanan, dan konsistensi komunikator. Kredibilitas tersebut kemudian berinteraksi dengan empati dan suasana komunikasi yang aman.

Dengan demikian, hambatan komunikasi (*noise*) dalam penelitian ini lebih tepat dipahami sebagai hambatan psikologis dan situasional, seperti rasa takut dihakimi, rasa malu, rasa bersalah, ketidakpercayaan, atau ketidaknyamanan untuk mengungkapkan pengalaman pribadi. Ketika kondisi interaksi memungkinkan klien merasa aman dan diterima, hambatan tersebut dapat berkurang sehingga proses komunikasi menjadi lebih terbuka.

Namun, temuan tersebut tidak berarti bahwa semua hambatan komunikasi dapat dihilangkan atau bahwa komunikasi dengan Hamba Tuhan merupakan pengganti layanan psikologis atau psikiatris profesional. Temuan penelitian hanya menunjukkan bahwa informan memaknai pengalaman komunikasi tersebut sebagai ruang yang membantu mereka dalam melakukan refleksi dan perubahan pemaknaan terhadap diri.

Sintesis Temuan Penelitian

Berdasarkan keseluruhan pengalaman informan, terdapat tiga tema utama yang dapat dirumuskan.

This work is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0

Tema	Temuan Utama	Perspektif Teoretis
Motif komunikasi	Pengalaman masa lalu berupa rasa bersalah, konflik, trauma, dan pandangan negatif terhadap diri menjadi latar belakang komunikasi	Because-of motive – Schutz
Orientasi perubahan diri	Klien mengharapkan penerimaan diri, pemaknaan baru, dan perubahan cara memandang diri	In-order-to motive – Schutz
Pemaknaan simbol dan pesan	Pesan verbal, nonverbal, dan simbol seperti uang Rp100.000 memperoleh makna dalam pengalaman masing-masing klien	Mind, self, society – Mead
Keterbukaan dan empati	Rasa aman dan komunikasi tidak menghakimi mendorong keterbukaan pengalaman personal	Komunikasi interpersonal dan self-disclosure
Perubahan konsep diri	Klien mengalami perubahan dalam cara memahami dan menilai dirinya sebagaimana diceritakan dalam pengalaman mereka	Interaksionisme simbolik – Mead

Sintesis tersebut memperlihatkan bahwa pengalaman komunikasi interpersonal di YPDPA dapat dipahami sebagai proses pemaknaan intersubjektif. Klien datang dengan pengalaman dan pemaknaan tertentu mengenai dirinya, kemudian berinteraksi dengan Hamba Tuhan melalui pesan, simbol, dan respons interpersonal. Melalui proses tersebut, klien melakukan refleksi dan membangun pemaknaan baru terhadap pengalaman serta dirinya.

Dengan demikian, kontribusi penelitian ini terletak pada pemahaman bahwa komunikasi interpersonal dalam pelayanan rohani tidak hanya berkaitan dengan penyampaian pesan keagamaan, tetapi juga dapat menjadi ruang sosial tempat individu menegosiasikan makna tentang dirinya. Temuan tersebut sejalan dengan pemikiran Mead bahwa *self* berkembang melalui proses komunikasi dan hubungan sosial, bukan sebagai entitas yang sepenuhnya terpisah dari lingkungan sosialnya.

SIMPULAN

Pengalaman komunikasi interpersonal antara Hamba Tuhan dan klien di YPDPA Sumatera Utara menjadi ruang interaksi yang memungkinkan klien melakukan refleksi dan pemaknaan kembali terhadap dirinya melalui keterbukaan diri (*self-disclosure*), komunikasi empatik, respons yang tidak menghakimi, serta penggunaan pesan verbal dan simbolik. Dalam perspektif fenomenologi sosial Alfred Schutz, tindakan komunikasi klien didorong oleh *because-of motive* berupa pengalaman masa lalu, seperti rasa bersalah, konflik personal, trauma, perasaan tidak berharga, dan pengalaman penolakan sosial, sedangkan *in-order-to motive* tercermin dalam keinginan untuk memperoleh penerimaan diri, menemukan pemaknaan baru atas pengalaman hidup, dan membangun cara pandang yang lebih positif terhadap dirinya. Sementara itu, perspektif interaksionisme simbolik George Herbert Mead menunjukkan bahwa perubahan pemaknaan terhadap diri berlangsung melalui proses interaksi sosial ketika klien menafsirkan pesan, simbol, dan respons yang diterimanya dari Hamba Tuhan. Empati, kredibilitas komunikator, keterbukaan, dan rasa aman menjadi kondisi penting yang mendukung proses komunikasi dan keterbukaan pengalaman personal. Dengan demikian, restorasi konsep diri dalam penelitian ini dipahami sebagai proses perubahan pemaknaan dan cara pandang klien terhadap dirinya melalui pengalaman komunikasi interpersonal, yang ditunjukkan melalui meningkatnya penerimaan diri, pengenalan terhadap nilai diri, serta orientasi kehidupan yang lebih positif. Temuan ini menegaskan bahwa komunikasi interpersonal dalam pelayanan rohani tidak hanya berfungsi sebagai sarana penyampaian pesan keagamaan, tetapi juga dapat menjadi ruang

This work is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0

intersubjektif bagi individu untuk mengungkapkan pengalaman, memperoleh perspektif alternatif, dan membangun kembali makna mengenai dirinya.

REFERENSI

Arizona, A., Hikami, A., & Putri, R. D. (2021). Hubungan antara konsep diri dengan kemampuan komunikasi interpersonal. *Ghaidan: Jurnal Bimbingan Konseling Islam dan Kemasyarakatan, 5*(2), 56–61. https://doi.org/10.19109/ghaidan.v5i2.10799

Braun, V., & Clarke, V. (2006). Using thematic analysis in psychology. *Qualitative Research in Psychology, 3*(2), 77–101. https://doi.org/10.1191/1478088706qp063oa

Brittan, A. (1998). Symbolic interactionism. In *Routledge Encyclopedia of Philosophy*. Routledge. https://doi.org/10.4324/9780415249126-R037-1

Creswell, J. W., & Poth, C. N. (2018). *Qualitative inquiry and research design: Choosing among five approaches* (4th ed.). SAGE Publications.

Habibi, F., Nurfarhanah, N., Netrawati, N., & Sukma, D. (2023). Improving self-concept through effective interpersonal communication. *Jurnal Iqra': Kajian Ilmu Pendidikan, 8*(2). https://doi.org/10.25217/ji.v8i2.2710

Henretty, J. R., Currier, J. M., Berman, J. S., & Levitt, H. M. (2014). The impact of counselor self-disclosure on clients: A meta-analytic review of experimental and quasi-experimental research. *Journal of Counseling Psychology, 61*(2), 191–207. https://doi.org/10.1037/a0036189

Kieling, C. G. (2014). Contribuições da sociologia fenomenológica de Alfred Schutz para a comunicação. *Cadernos de Comunicação*. https://doi.org/10.5902/2316882X10646

Lincoln, Y. S., & Guba, E. G. (1986). But is it rigorous? Trustworthiness and authenticity in naturalistic evaluation. *New Directions for Program Evaluation, 1986*(30), 73–84. https://doi.org/10.1002/ev.1427

Mead, G. H. (1934). *Mind, self, and society: From the standpoint of a social behaviorist*. University of Chicago Press.

Nindito, S. (2013). Fenomenologi Alfred Schutz: Studi tentang konstruksi makna dan realitas dalam ilmu sosial. *Jurnal ILMU KOMUNIKASI, 2*(1).

Schneider, A. (2022). Symbolic interactionism. In D. Chadee (Ed.), *Theories in social psychology* (2nd ed.). Wiley. https://doi.org/10.1002/9781394266616.ch13

Yuan, X. (2022). A symbolic interactionist model of interpreter-facilitated communication—Key communication issues in face-to-face interpreting. *Frontiers in Communication, 7*, 1000849. https://doi.org/10.3389/fcomm.2022.1000849

This work is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0