

SKRIPSI
PENGALAMAN PENGGUNAAN KOMUNIKASI ASERTIF DALAM
MEREDUKSI KONFLIK PADA HUBUNGAN PERTEMANAN
MAHASISWA DI UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh Gelar Sarjana (S1) pada
Program Studi Ilmu Komunikasi



Ditulis Oleh:

DINA RAHAYU

NIM. 2210414220041

KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
BANJARMASIN

2026



KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS
DAN TEKNOLOGI

UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Jalan BrigJend H. Hasan Basry Banjarmasin - 70123

Email : fisip@ulm.ac.id

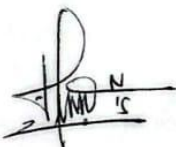
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

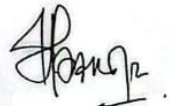
PENGALAMAN PENGGUNAAN KOMUNIKASI ASERTIF DALAM MEREDUKSI

KONFLIK PADA HUBUNGAN PERTEMANAN MAHASISWA DI UNIVERSITAS

LAMBUNG MANGKURAT

- A. Nama Mahasiswa : Dina Rahayu
NIM : 2210414220041
- B. Telah dinyatakan LULUS dengan nilai (79,5) dalam ujian mempertahankan skripsi tingkat Sarjana (S1) Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat, pada tanggal (masukkan tanggal sidang).
- C. Tim Penguji:
- a. Ketua
Noviana Sari, S.IP., M.A
NIP. 198511072015042001
 - b. Sekretaris
Dr. Novaria Maulina, S.I.Kom., M.I.Kom.
NIP. 198611302008122002
 - c. Anggota
Dr. Yuanita Setyastuti, S.IP., M.Si.
NIP. 198208212006042002

()

()

()

Banjarmasin, 11 Juni 2026
Ketua Tim Penguji,

()

Noviana Sari, S.IP., M.A
NIP. 198511072015042001



Mengetahui,
Dekan FISIP ULM


Dr. Irwansyah, S.Sos., M.Si.
NIP. 197104201999031001

LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan dibawah ini menyatakan:

Nama : Dina Rahayu
NIM : 2210414220041
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Dengan ini menyatakan bahwa sesungguhnya skripsi yang berjudul "PENGALAMAN PENGGUNAAN KOMUNIKASI ASERTIF DALAM MEREDUKSI KONFLIK PADA HUBUNGAN PERTEMANAN MAHASISWA DI UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT" adalah hasil karya sendiri. Skripsi ini merupakan hasil penelitian peneliti bukan hasil plagiasi. Apabila dikemudian hari terdapat adanya peniruan dalam penelitian ini, maka peneliti bersedia menerima sanksi sebagaimana mestinya sesuai dengan ketentuan hukum dan norma yang berlaku di perguruan tinggi.

Demikian Surat Pernyataan ini dibuat tanpa ada unsur paksaan dari pihak manapun dan untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Banjarmasin, 30 Juni 2026



Dina Rahayu

NIM. 2210414220041



KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI,
SAINS DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Jalan Brigjen H. Hasan Basry Banjarmasin 70123
Telepon : (0511) 3304595 Laman : <http://fisip.ulm.ac.id/>

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

Pada hari ini Kamis Sebelas Juni Dua Ribu Dua Puluh Enam, Tim Penguji yang ditunjuk oleh Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin dengan surat Nomor: 1737/UN8.1.13/KP.10.00/2025 tanggal 5 Juni 2026 untuk menguji skripsi :

Nama : Dina Rahayu
NIM : 2210414220041
Jurusan/Program Studi : Ilmu Komunikasi
Judul Skripsi : Pengalaman Penggunaan Komunikasi Asertif Dalam Mereduksi Konflik Pada Hubungan Pertemanan Mahasiswa di Universitas Lambung Mangkurat

Tempat Ujian : Ruang Sidang Skripsi
Waktu Ujian : 10.00 s/d selesai
Nilai : 79,5 (A-)
Dinyatakan : Lulus / Tidak Lulus

Demikian berita acara ini dibuat dan ditandatangani sesuai dengan peraturan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.

Dibuat di : BANJARMASIN
Pada Tanggal : 11 Juni 2026

Tim Penguji,

Mahasiswa yang diuji,

Dina Rahayu

1. Ketua : Noviana Sari, S.IP., M.A.
()
2. Sekretaris : Dr. Novaria Maulina, S.I.Kom., M.I.Kom
()
3. Anggota : Dr. Yuanita Setyastuti, M.Si
()

Mengetahui/membenarkan :

a.n. D e k a n

Koordinator Program Studi Ilmu Komunikasi,

Dr. Yuanita Setyastuti, S.IP., M.Si
NIP. 198208212006042002



KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI,
SAINS DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Jalan Brigjen H. Hasan Basry Banjarmasin 70123
Telepon : (0511) 3304595 Laman : <http://fisip.ulm.ac.id/>

DAFTAR NILAI RATA-RATA
UJIAN MEMPERTAHANKAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini Tim Penguji Skripsi Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.

Setelah melakukan pengujian kepada :

Nama : Dina Rahayu
NIM : 2210414220041
Jurusan/Program Studi : Ilmu Komunikasi
Judul Skripsi : Pengalaman Penggunaan Komunikasi Asertif Dalam
Mereduksi Konflik Pada Hubungan Pertemanan Mahasiswa
di Universitas Lambung Mangkurat

No.	Nama Penguji	Nilai	Tanda Tangan
1.	Noviana Sari, S.IP.,M.A	80	
2.	Dr. Novaria Maulina, S.I.Kom., M.I.Kom	80	
3.	Dr. Yuanita Setyastuti, M.Si	80	
Jumlah		240	
Nilai Rata-rata		80	Nilai Akhir = 79,5 (A-)

Demikian penilaian ini dibuat untuk dapat diketahui.

Dibuat di : BANJARMASIN

Pada Tanggal : 11 Juni 2026

Catatan :

Angka	Nilai	Bobot
80 - 100	A	4,00
77 - 79	A-	3,75
75 - 76	B+	3,50
70 - 74	B	3,00
66 - 69	B-	2,75
61 - 65	C+	2,50
55 - 60	C	2,00
50 - 54	D+	1,50
40 - 49	D	1,00
0 - 39	E	0



KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS,
DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
Jalan Brigjen H. Hasan Basry Banjarmasin 70123
Laman : <http://fisip.ulm.ac.id/>

SURAT TUGAS

Nomor : 1737/UN8.1.13/KP.10.00/2026

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin menugaskan Saudara / i :

1. Noviana Sari, S.IP, MA
2. Dr. Novaria Maulina, S.Ikom. M.Ikom
3. Dr. Yuanita Setyastuti, S.IP, M.Si

Untuk menguji **Skripsi** mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin:

Nama : Dina Rahayu
NIM : 2210414220041
Jurusan/Program Studi : Ilmu Komunikasi
Judul Skripsi : Pengalaman Penggunaan Komunikasi Asertif Dalam Mereduksi Konflik Pada Hubungan Pertemanan Mahasiswa di Universitas Lambung Mangkurat

Dilaksanakan pada:

Hari dan Tanggal : Kamis, 11 Juni 2026
J a m : 10.00 wita s/d selesai
T e m p a t : Ruang Sidang Skripsi

Demikian surat tugas ini diberikan, untuk dilaksanakan sebagaimana mestinya.

Banjarmasin, 5 Juni 2026
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik ULM



Dr. Irwansyah, S.Sos, M.Si
NIP 197104201999031001



ABSTRAK

Dina Rahayu, 2210414220041, 2026, Pengalaman Penggunaan Komunikasi Asertif Dalam Mereduksi Konflik Pada Hubungan Pertemanan Mahasiswa Di Universitas Lambung Mangkurat. Dibimbing oleh: Noviana Sari.

Dalam hubungan pertemanan komunikasi bisa dilakukan secara intens antara satu individu dengan individu lain. Intensitas komunikasi tersebut bisa menimbulkan konflik jika dilakukan dengan cara yang kurang tepat, sehingga perlu strategi untuk mengurangi kemungkinan timbulnya konflik. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pengalaman dan makna yang dimiliki mahasiswa Universitas Lambung Mangkurat dalam menggunakan komunikasi asertif untuk mereduksi konflik pada hubungan pertemanan.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan tipe penelitian fenomenologi. Terdapat 7 mahasiswa aktif sebagai informan penelitian yang menggunakan komunikasi asertif dalam hubungan pertemanan. Analisis data menggunakan Teori Penetrasi Sosial oleh Irwin Altman dan Dalmas Taylor (1973) dan Teori Interaksi Simbolik oleh Herbert Blumer (1939).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi asertif dalam pertemanan mahasiswa digunakan untuk menyampaikan perasaan, pendapat, dan ketidaknyamanan secara jujur dengan tetap menghormati lawan bicara melalui pilihan kata yang sopan, didukung komunikasi non verbal seperti kontak mata, ekspresi, nada, dan sikap mendengarkan. Makna dari komunikasi yang dilakukan muncul berdasarkan apa yang diterima dan dipahami oleh komunikan melalui bahasa verbal dan non verbal. Komunikasi asertif digunakan dalam pertemanan sesuai tahapan penetrasi sosial, dari orientasi yang masih umum, eksploratif yang mulai terbuka, afektif dengan meningkatnya kepercayaan, hingga stabil yang ditandai kedekatan emosional dan saling memahami. Secara keseluruhan, komunikasi asertif membantu mereduksi konflik karena meningkatkan pemahaman sehingga hubungan dapat berkembang.

Kata Kunci: Komunikasi Asertif, Konflik, Hubungan Pertemanan, Mahasiswa

ABSTRACT

Dina Rahayu, 2210414220041, 2026, The Experience of Using Assertive Communication to Reduce Conflict in University Students' Friendships at Lambung Mangkurat University. Supervised by: Noviana Sari.

Friendships involve intensive communication between individuals. However, inappropriate communication may lead to conflict, making effective strategies necessary to reduce its occurrence. This study aims to explore the experiences and meanings of using assertive communication to reduce conflict in friendships among students at Lambung Mangkurat University.

This study employed a qualitative approach with a phenomenological research design. The participants consisted of seven active university students who applied assertive communication in their friendships. Data were analyzed using Social Penetration Theory by Irwin Altman and Dalmis Taylor (1973) to examine participants' experiences and Symbolic Interaction Theory by Herbert Blumer (1939) to understand the meanings derived from those experiences.

The findings show that assertive communication is used to express feelings, opinions, and discomfort honestly while maintaining respect for others through polite language. This communication is supported by nonverbal cues such as eye contact, facial expressions, tone of voice, and attentive listening. The meaning of assertive communication is formed through what is received and interpreted by the communicant from both verbal and nonverbal messages. Its use reflects the stages of social penetration, from orientation and exploratory stages to affective and stable stages, characterized by increasing trust, emotional closeness, and mutual understanding. Overall, assertive communication helps reduce conflict by improving understanding and supporting the development of positive friendships.

Keywords: Assertive Communication, Conflict, Friendship, University Students

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat, hidayat, dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Shalawat dan salam juga penulis panjatkan kepada Nabi Besar Muhammad SAW beserta keluarga, sahabat dan para pengikutnya hingga akhir zaman. Skripsi ini disusun dan diajukan untuk memenuhi syarat memperoleh gelar sarjana Strata 1 (S1) pada Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Lambung Mangkurat. Skripsi ini dibuat dengan judul **“Pengalaman Penggunaan Komunikasi Asertif dalam Mereduksi Konflik pada Hubungan Pertemanan Mahasiswa di Universitas Lambung Mangkurat”**. Diharapkan dapat dijadikan tambahan wawasan serta referensi bagi penulis dan mahasiswa lainnya yang meneliti topik yang serupa.

Karya ilmiah ini tidak akan selesai tanpa adanya bantuan dan dukungan dari berbagai pihak yang terlibat. Untuk itu dengan segala kerendahan hati, penulis mengucapkan rasa syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa serta ucapan terimakasih sebanyak-banyaknya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Ahmad, S.E., M.Si selaku Rektor Universitas Lambung Mangkurat.
2. Bapak Dr. Irwansyah, S.Sos., M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.
3. Ketua Program Studi S1 Ilmu Komunikasi, Ibu Dr. Yuanita Setyastuti S. IP., M.Si. juga selaku dosen penguji 2 penulis yang sudah membantu dalam

proses pembelajaran, dan membantu memberikan saran, arahan serta dukungan kepada peneliti.

4. Ibu Dr. Novaria Maulina, S.I.Kom., M.I.Kom selaku dosen penguji 1 penulis yang sudah membantu memberikan arahan, bimbingan dan saran untuk kelancaran peneliti dalam melaksanakan penelitian.
5. Ibu Noviana Sari, S.IP., M.A selaku dosen pembimbing penulis yang telah banyak memberikan arahan, nasehat, motivasi, serta dukungan kepada peneliti sehingga dapat menyelesaikan penelitian ini.
6. Bapak dan Mama yang penulis cintai, adik kesayangan penulis, kakek dan nenek yang paling penulis sayangi, serta keluarga dan kerabat terdekat penulis yang menjadi motivasi terbesar dalam menjalani pendidikan dan meraih impian termasuk menyelesaikan penelitian ini. Terima kasih atas segala cinta, doa, dukungan, semangat, dan ketulusan yang selalu mengiringi setiap proses penulis tumbuh dan berkembang, termasuk sejak awal perjalanan pendidikan hingga berada pada titik ini.
7. Sahabat-sahabat terbaik penulis, Anisa Auliya Nur Rahmah, Adelia Jovita Putri, Nur Fakhra As Syifa, Sirly, dan Zahwa yang telah menjadi salah satu bagian indah dalam perjalanan penulis selama masa pendidikan. Terima kasih atas semua tawa, doa, dukungan, bantuan, waktu, serta ketulusan yang diberikan untuk menemani setiap proses, langkah, dan cerita yang penulis lalui selama masa persahabatan terjalin.
8. Teman-teman satu angkatan, dan orang-orang disekitar penulis yang secara langsung maupun tidak langsung telah banyak membantu dalam segala hal

pada proses penyusunan skripsi ini. Terima kasih untuk segala hal yang amat berarti bagi penulis, segala doa, kebaikan, ketulusan, waktu hingga bantuan serta dukungan penuh yang diterima penulis.

9. Para informan yang telah bersedia membagikan pengalamannya untuk dijadikan data penelitian, serta semua pihak yang secara langsung maupun tidak langsung membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
10. Untuk penulis, dengan segala rasa syukur dan bangga diucapkan kepada diri sendiri karena sudah kuat untuk bertahan sampai di titik ini. Banyak doa dan perjuangan yang diam-diam diusahakan oleh penulis sehingga bisa mewujudkan salah satu impiannya untuk menjadi seorang sarjana. Terima kasih sudah bertahan dan percaya pada diri sendiri di tengah segala ketakutan yang hadir selama perjalanan pendidikan ini. Untuk penulis, segala doa, kekuatan, cinta dan rasa bangga semoga selalu menyertai setiap langkah perjuangannya meraih impian-impian di masa depan.

Penulis menyadari bahwa proposal skripsi ini jauh dari kesempurnaan, jika terdapat kesalahan baik dalam bentuk kata, bahasa, dan teknik dalam penulisan, maka dengan rendah hati penulis mengharapkan agar pembaca memberi masukan berupa saran yang membangun untuk menjadikan skripsi ini lebih baik dari sebelumnya.

Banjarmasin, 11 Juni 2026

Dina Rahayu

DAFTAR ISI

ABSTRAK	ii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2. Rumusan Masalah.....	8
1.3. Tujuan Penelitian.....	8
1.4. Manfaat Penelitian.....	9
1.4.1 Manfaat Teoritis	9
1.4.2 Manfaat Praktis	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	11
2.1 Matriks Penelitian Sejenis	11
2.2 Tinjauan Konseptual.....	22
2.2.1 Komunikasi	22
2.2.2 Komunikasi Interpersonal	27
2.2.3 Komunikasi Asertif	30
2.2.4 Hubungan Pertemanan	33
2.2.5 Konflik	35
2.2.6 Mahasiswa.....	39
2.3 Tinjauan Teoritis.....	41
2.3.1 Teori Penetrasi Sosial.....	41
2.3.2 Teori Interaksi Simbolik	43
2.4 Kerangka Pemikiran	44
BAB III METODE PENELITIAN	47
3.1 Pendekatan Penelitian.....	47

3.2 Tipe Penelitian.....	48
3.3 Lokasi dan Waktu Penelitian.....	50
3.4 Informan Penelitian	51
3.5 Sumber Data	51
3.5.1 Data Primer	52
3.5.2 Data Sekunder	52
3.6 Teknik Pengumpulan Data	53
3.6.1 Wawancara.....	53
3.6.2 Observasi.....	53
3.6.3 Dokumentasi	54
3.7 Teknik Analisis Data	55
3.7.1 Tahap Awal	55
3.7.2 Tahap Horizontalization.....	56
3.7.3 Tahap <i>Cluster of Meaning</i>	56
3.7.4 Tahap Deskripsi Esensi	56
3.7.5 Tahap Penyajian Hasil.....	57
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	58
4.1 Gambaran Umum	58
4.2 Hasil.....	60
4.2.1 Pengalaman Komunikasi Asertif dalam Hubungan Pertemanan	60
4.2.2 Makna Komunikasi Asertif dalam Hubungan Pertemanan.....	79
4.3 Pembahasan	88
4.3.1. Pengalaman Penggunaan Komunikasi Asertif Pada Hubungan Pertemanan Berdasarkan Teori Penetrasi Sosial.....	88
4.3.2 Makna Komunikasi Asertif dalam Mereduksi Konflik Pada Hubungan Pertemanan Mahasiswa Berdasarkan Teori Interaksi Simbolik.....	101
BAB V PENUTUP	105
5.1 Kesimpulan.....	105
5.2 Saran	106
DAFTAR PUSTAKA	108
LAMPIRAN.....	116

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
Gambar 2.4 Kerangka Pemikiran.....	46

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
2.1 Matriks Penelitian Sejenis.....	17
3.1 Matriks Waktu Penelitian.....	50
4.1 Penyajian Data Penggunaan Komunikasi Asertif secara Verbal	72
4.2 Penyajian Data Penggunaan Komunikasi Asertif secara Non Verbal ..	79
4.3 Penyajian Data Makna Komunikasi Asertif dalam Pertemanan	80

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
Lampiran 1 Transkrip Wawancara	117
Lampiran 2 Reduksi Data.....	165
Lampiran 3 Dokumentasi	172