

**Pengaruh Kualitas Informasi dalam Komunikasi Pengakhiran
Hubungan terhadap Penyelesaian Emosional pada Individu
Dewasa Awal di Indonesia**

TUGAS AKHIR

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar

Sarjana S1 Ilmu Komunikasi



YULA FEBRITIARANI

1221003069

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS BEKRIE
JAKARTA
2026**

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Tugas Akhir ini adalah hasil karya saya sendiri, dan semua sumber baik yang dikutip maupun di rujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Nama : Yula Febritarani

NIM : 1221003069

Tanda Tangan :

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Yula', with a stylized flourish at the end.

Tanggal : 24 Agustus 2026

HALAMAN PENGESAHAN

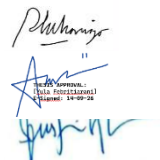
Tugas Akhir ini diajukan oleh:

Nama : Yula Febritarani
NIM : 1221003069
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Fakultas : Ekonomi dan Ilmu Sosial
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Informasi dalam Komunikasi
Pengakhiran Hubungan Terhadap Penyelesaian
Emosional Individu Dewasa Awal di Indonesia

Telah berhasil menyelesaikan revisi proposal tugas akhir dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan dalam mengikuti sidang tugas akhir untuk memperoleh gelar Sarjana pada Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial, Universitas Bakrie.

DEWAN PENGUJI

Pembimbing : Rizky Hafiz Chaniago, M.Phil., Ph.D
Penguji 1 : Annisa Fitriana Lestari, S.I.K., M.Si.
Penguji 2 : Dr. Prima Mulyasari Agustini, S.Sos.,
M.Si., CICS.



KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat, karunia, dan kasih-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Informasi dalam Komunikasi Pengakhiran Hubungan Terhadap Penyelesaian Emosional Individu Dewasa Awal” di Indonesia

” dengan baik. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ilmu Komunikasi pada Program Studi Ilmu Komunikasi, Universitas Bakrie.

Penyusunan skripsi ini merupakan salah satu proses penting dalam perjalanan akademik penulis. Dalam prosesnya, penulis tidak hanya memperoleh pengetahuan dan pengalaman baru dalam melakukan penelitian, tetapi juga belajar mengenai ketekunan, tanggung jawab, kedisiplinan, serta pentingnya menerima kritik dan masukan. Berbagai tantangan yang ditemui selama proses penyusunan skripsi dapat dilalui berkat dukungan, doa, bimbingan, dan bantuan dari berbagai pihak.

Penelitian ini membahas mengenai pengaruh kualitas informasi yang disampaikan dalam komunikasi pengakhiran hubungan terhadap penyelesaian emosional pada individu dewasa awal di Indonesia. Topik ini dipilih karena proses pengakhiran hubungan tidak hanya berkaitan dengan berakhirnya suatu relasi, tetapi juga dengan bagaimana individu memahami informasi yang diterima mengenai berakhirnya hubungan tersebut. Kualitas informasi dalam komunikasi pengakhiran hubungan dapat menjadi salah satu aspek yang berperan dalam membantu individu memahami situasi, menerima berakhirnya hubungan, serta mencapai penyelesaian emosional. Oleh karena itu, penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman mengenai pentingnya kualitas komunikasi dalam proses pengakhiran hubungan, khususnya pada individu dewasa awal.

Dalam proses penyusunan skripsi ini, penulis menyadari bahwa penelitian tidak akan dapat terselesaikan dengan baik tanpa adanya bantuan dan dukungan dari

berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan penuh rasa hormat dan terima kasih, penulis ingin menyampaikan apresiasi kepada:

1. Tuhan Yang Maha Esa, yang telah memberikan kesehatan, kekuatan, kesempatan, kesabaran, serta kelancaran kepada penulis dalam menjalani seluruh proses perkuliahan hingga penyelesaian skripsi ini.
2. Keluarga penulis kepada kedua orang tua tercinta, Bapak Bachtiar dan Ibu Sumarni, kepada Kakak kandung Friska Oktiani, dan keponakan tersayang Jasmine Beloved Matrix yang selalu menjadi sumber doa, dukungan, semangat, dan motivasi bagi penulis. Terima kasih atas segala bentuk kasih sayang, perhatian, pengorbanan, serta kepercayaan yang diberikan kepada penulis selama menempuh pendidikan. Setiap dukungan yang diberikan menjadi salah satu alasan bagi penulis untuk terus berusaha menyelesaikan pendidikan ini dengan sebaik-baiknya.
3. Rizky Hafiz Chaniago, M.Phil., Ph.D selaku dosen pembimbing yang telah dengan sabar memberikan waktu, arahan, bimbingan, masukan, dan evaluasi selama proses penyusunan skripsi. Terima kasih atas kesediaan Mas Rizky untuk membimbing penulis dari proses penyusunan penelitian hingga penyelesaian skripsi ini. Setiap masukan yang diberikan sangat membantu penulis dalam memahami penelitian dan memperbaiki berbagai kekurangan dalam penyusunan skripsi.
4. Miss Annisa Fitriana Lestari, S.I.K., M.Si. & Ibu Dr. Prima Mulyasari Agustini, S.Sos., M.Si., CICS. selaku dosen penguji yang telah meluangkan waktu untuk memberikan kritik, saran, dan masukan yang membangun terhadap penelitian penulis. Berbagai arahan yang diberikan menjadi bagian penting dalam proses penyempurnaan skripsi.
5. Teman-teman seperjuangan selama masa perkuliahan kepada Alma Rizkiyah, Riska Ayu Adelia, Anggi Pelangi, Zalfa Wahyu Aura, Siti Choiriyah, Safitri, Shofia Amanda, Mutiara Gani, Zahrotun Mufadhilah, Aribah Luthfi, Tubagus, Dini, Balqis Annisa, Layyin, dan Sri Wahyuni yang

telah menjadi bagian penting dalam perjalanan akademik penulis. Terima kasih atas kebersamaan, bantuan, cerita, tawa, dukungan, serta semangat yang diberikan selama menjalani berbagai tugas dan proses perkuliahan. Kehadiran kalian membuat perjalanan perkuliahan menjadi lebih berwarna dan memberikan banyak kenangan yang akan selalu penulis ingat.

6. Teruntuk skubidu, sea rider, dan roti, motor kesayangan penulis yang telah setia menemani perjalanan selama masa perkuliahan pulang pergi 35 kilometer menuju kampus, serta menjadi teman dalam berbagai kegiatan, mulai dari pergi bermain, mengerjakan tugas dan kerja kelompok, hingga menghadiri berbagai kegiatan organisasi. Terima kasih telah menjadi saksi dari perjalanan panjang penulis selama masa perkuliahan, dari hari-hari biasa hingga akhirnya mengantarkan penulis sampai pada tahap penyelesaian skripsi ini.
7. Teruntuk Kopi Kenangan Setiabudi, J.CO dan Starbucks Jl. Paus Rawamangun, Janji Jiwa Sunter, Starbucks Salemba, serta Taman Ismail Marzuki, terima kasih telah menjadi bagian dari perjalanan penulis selama menyelesaikan skripsi dan laporan magang. Terima kasih telah menjadi tempat untuk mengerjakan tugas, berdiskusi, bertukar cerita, hingga sekadar mencari suasana baru bersama sahabat tercinta. Tempat-tempat ini mungkin sederhana, tetapi menyimpan banyak cerita dan kenangan yang akan selalu penulis ingat dari masa perkuliahan.
8. Terakhir, untuk diri saya sendiri, Yula Febritarani. Terima kasih telah bertahan, berproses, dan terus melangkah meskipun perjalanan ini tidak selalu mudah. Terima kasih telah melewati berbagai rasa lelah, ragu, takut, dan tekanan hingga akhirnya mampu menyelesaikan apa yang telah dimulai. Skripsi ini menjadi salah satu bukti bahwa setiap usaha, sekecil apa pun, pada akhirnya akan membawa saya sampai pada titik ini. Semoga pencapaian ini menjadi pengingat untuk selalu percaya pada diri sendiri, menghargai setiap proses, dan tidak pernah berhenti untuk bertumbuh.

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

Sebagai sivitas akademik Universitas Bakrie, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Yula Febritarani
NIM : 1221003069
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Fakultas : Ekonomi dan Ilmu Sosial
Jenis Tugas Akhir : Pengaruh Kualitas Informasi dalam Komunikasi
Pengakhiran Hubungan terhadap Penyelesaian
Emosional pada Individu Dewasa Awal di Indonesia

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Bakrie Hak Bebas Royalti Non Eksklusif (Non-exclusive Royalty-Free Right) atas karya ilmiah saya yang berjudul:

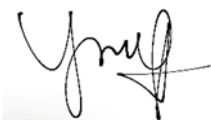
Pengaruh Kualitas Informasi dalam Komunikasi Pengakhiran Hubungan terhadap Penyelesaian Emosional pada Individu Dewasa Awal di Indonesia

Dengan Hak Bebas Royalti Non Eksklusif ini Universitas Bakrie berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta untuk kepentingan akademis.

Demikian Pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 24 Agustus 2026

Yang menyatakan,



Yula Febritarani

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas informasi dalam komunikasi pengakhiran hubungan terhadap penyelesaian emosional melalui penjelasan pengakhiran hubungan pada individu dewasa awal di Indonesia. Fenomena *ghosting* dan *silent treatment* yang marak terjadi pada era digital menunjukkan bahwa banyak individu mengakhiri hubungan romantis tanpa memberikan penjelasan yang memadai, sehingga menimbulkan ketidakpastian kognitif bagi pihak yang ditinggalkan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain eksplanatif berlandaskan *Uncertainty Reduction Theory* (Berger & Calabrese, 1975). Sampel penelitian berjumlah 502 responden dewasa awal berusia 18–29 tahun yang ditentukan melalui rumus Lemeshow dan teknik *accidental sampling*, dengan data dikumpulkan melalui kuesioner skala Likert secara daring. Data dianalisis menggunakan statistik deskriptif dan regresi linear sederhana. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap penyelesaian emosional, dengan nilai koefisien regresi sebesar 0,489, nilai *t* sebesar 14,529, dan signifikansi $<0,001$, serta nilai *R* Square sebesar 0,297 yang berarti kualitas informasi mampu menjelaskan 29,7% variasi penyelesaian emosional. Temuan ini mendukung *Uncertainty Reduction Theory* bahwa informasi yang jujur, lengkap, relevan, dan eksplisit membantu individu dewasa awal mengurangi ketidakpastian kognitif dan mencapai *closure*, khususnya dalam kerangka budaya kolektivistis di Indonesia yang cenderung menghindari konfrontasi langsung saat mengakhiri hubungan.

Kata Kunci: Komunikasi Pengakhiran Hubungan; Penyelesaian Emosional; Penjelasan Pengakhiran Hubungan (*Closure*); *Uncertainty Reduction Theory*.

ABSTRAK

This study aims to determine the effect of information quality in relationship dissolution communication on emotional resolution through explicit relationship closure explanation among young adults in Indonesia. The rampant phenomena of ghosting and silent treatment in the digital era indicate that many individuals terminate romantic relationships without providing adequate explanations, thereby triggering cognitive uncertainty for the abandoned party. Utilizing a quantitative approach with an explanatory design, this study is grounded in Uncertainty Reduction Theory (Berger & Calabrese, 1975). The research sample comprised 502 young adult respondents aged 18–29 years, determined using the Lemeshow formula and accidental sampling technique, with data collected through an online Likert-scale questionnaire. Data were analyzed using descriptive statistics and simple linear regression. The results demonstrated that information quality has a positive and significant effect on emotional resolution ($t = 14.529$; $p < 0.001$), with a regression coefficient of 0.489 and an R^2 value of 0.297, indicating that information quality accounts for 29.7% of the variance in emotional resolution. These findings support Uncertainty Reduction Theory, proving that honest, complete, relevant, and explicit information enables young adults to reduce cognitive uncertainty and achieve closure, particularly within the framework of Indonesia's collectivist culture, which tends to avoid direct confrontation during relationship dissolution.

Keywords: *Information Quality; Relationship Dissolution Communication; Emotional Resolution; Relationship Closure Explanation; Uncertainty Reduction Theory.*

DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	vii
ABSTRAK	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	8
1.3 Tujuan Penelitian.....	8
1.4 Manfaat Penelitian.....	8
1.4.1 Manfaat Teoritis	8
1.4.2 Manfaat Praktis	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	9
2.1 Konsep Relevan.....	9
2.1.1 Konsep Komunikasi Interpersonal	9
2.1.2 Uncertainty Reduction Theory (URT)	17
2.1.3 Kualitas Informasi.....	25
2.1.4 Komunikasi Pengakhiran Hubungan	31
2.1.5 Penyelesaian Emosional.....	36
2.1.6 Dewasa Awal	41
2.1.7 Budaya Kolektivisme dalam Konteks Indonesia	44
2.2 Penelitian Terdahulu	46
2.3 Pernyataan Hipotesis	57
2.4 Hipotesis Penelitian.....	59
BAB III METODE PENELITIAN	60
3.1 Pendekatan dan Desain Penelitian.....	60

3.2	Populasi dan Sampel	61
3.2.1	Populasi	61
3.2.2	Teknik <i>Sampel</i>	62
3.2.3	Teknik Sampling	63
3.3	Teknik Pengumpulan Data	63
3.3.1	Data Primer	63
3.3.2	Data Sekunder	65
3.4	Teknik Pengukuran Data	65
3.5	Teknik Analisis Data	67
3.5.1	Statistik Deskriptif	67
3.5.2	Uji Asumsi Klasik	68
3.5.3	Uji Hipotesis	72
3.6	Uji Keabsahan Data	74
3.6.1	Uji Validitas	74
3.6.2	Uji Reliabilitas	75
3.7	Operasional Variabel	77
3.7.1	Kualitas Informasi	77
3.7.2	Penyelesaian Emosional	79
3.8	3.8 Hasil Uji Coba Keabsahan Data	80
3.8.1	Uji Coba Validitas	80
3.8.2	Uji Coba Reliabilitas	83
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		84
4.1	Gambaran Konteks Penelitian	84
4.1.1	Gambaran Umum Objek Penelitian	84
4.2	Penyajian Data	86
4.2.1	Hasil Uji Keabsahan Data	86
4.2.2	Hasil Analisis Deskriptif	88
4.2.3	Hasil Uji Asumsi Klasik	114
4.3	Pembahasan dan Diskusi	117
4.3.1	Uji Hipotesis	117
4.4	Pembahasan dan Diskusi	119

4.4.1	Pengaruh Kualitas Informasi terhadap Penyelesaian Emosional	119
4.4.2	Integrasi Uncertainty Reduction Theory (URT) dalam Pengaruh Kualitas Informasi terhadap Penyelesaian Emosional	123
4.4.3	Karakteristik Individu Dewasa Awal dan Budaya Kolektivisme Indonesia dalam Memahami Penyelesaian Emosional	125
4.4.4	Faktor Lain yang Mempengaruhi Penyelesaian Emosional	127
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		132
5.1	Kesimpulan	132
5.2	Keterbatasan Penelitian	133
5.3	Saran	134
DAFTAR PUSTAKA		136
LAMPIRAN		139

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	49
Tabel 3. 1 Skor pada Skala Likert.....	66
Tabel 3. 2 Kualitas Informasi.....	77
Tabel 3. 3 Penyelesaian Emosional.....	79
Tabel 3. 4 Hasil Uji Coba Validitas Kualitas Informasi	81
Tabel 3. 5 Hasil Uji Coba Validitas Penyelesaian Emosional.....	82
Tabel 3. 6 Hasil Uji Coba Reliabilitas	83
Tabel 4. 1 Uji Validitas	86
Tabel 4. 2 Uji Reliabilitas	88
Tabel 4. 3 Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin.....	88
Tabel 4. 4 Karakteristik responden berdasarkan usia.....	89
Tabel 4. 5 Karakteristik responden berdasarkan lama hubungan terakhir	89
Tabel 4. 6 Pernyataan X1	90
Tabel 4. 7 Pernyataan X2	91
Tabel 4. 8 Pernyataan X3	91
Tabel 4. 9 Pernyataan X4	92
Tabel 4. 10 Pernyataan X5	93
Tabel 4. 11 Pernyataan X6	93
Tabel 4. 12 Pernyataan X7	94
Tabel 4. 13 Pernyataan X8	95
Tabel 4. 14 Pernyataan X9	95
Tabel 4. 15 Pernyataan X10	96
Tabel 4. 16 Pernyataan X11	97
Tabel 4. 17 Pernyataan X12	97
Tabel 4. 18 Pernyataan Y1	98
Tabel 4. 19 Pernyataan Y2	99
Tabel 4. 20 Pernyataan Y3	99
Tabel 4. 21 Pernyataan Y4	100

Tabel 4. 22 Pernyataan Y5	100
Tabel 4. 23 Pernyataan Y6	101
Tabel 4. 24 Pernyataan Y7	101
Tabel 4. 25 Pernyataan Y8	102
Tabel 4. 26 Pernyataan Y9	103
Tabel 4. 27 Pernyataan Y10	104
Tabel 4. 28 Pernyataan Y11	104
Tabel 4. 29 Pernyataan Y12	105
Tabel 4. 30 Analisis Deskriptif Statistik	106
Tabel 4. 31 Hasil Deskriptif Variabel Kualitas Informasi	106
Tabel 4. 32 Hasil Deskriptif Variabel Penyelesaian Emosional	110
Tabel 4. 33 Hasil Uji Normalitas	114
Tabel 4. 34 Hasil Uji Linearitas	115
Tabel 4. 35 Hasil Uji Heteroskedastisitas	116
Tabel 4. 36 Hasil Koefisien Determinasi	117
Tabel 4. 37 Hasil Uji F	117
Tabel 4. 38 Hasil Regresi Linear Sederhana	118

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran.....	57
-------------------------------------	----