

ANALISIS PENGGUNAAN ALAT INTERAKSI KELUARGA DI SEKITAR REL KERETA API GAHARU MEDAN

Jubaidah Hasibuan^{1*}, Lira Firna Panggabean², Passla Pitalocka³, Pebi Watina Manalu⁴, Stevhani Carolina Hutauruk⁵, Tasya Manik⁶

Program Studi Pendidikan Masyarakat, Fakultas Ilmu Pendidikan, Universitas Negeri Medan, Medan, Indonesia

ARTICLE INFO

Article history:

Received Oktober, 2025

Revised Oktober, 2025

Accepted Oktober, 2025

Available online Oktober, 2025

jubaidahhasibuan02@gmail.com^{1*},
lirapanggabean9@gmail.com²,
pitalocka06@gmail.com³,
pebimanalu176@gmail.com⁴,
carolinastevhani@gmail.com⁵,
tasyamanik004@gmail.com⁶

This is an open access article under the [CC BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license.

Copyright © 2023 by Author. Published by Universitas Pendidikan Ganesha.

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan penggunaan komunikasi tatap muka dan media digital dalam interaksi keluarga di sekitar rel kereta api Gaharu Medan. Metode yang digunakan adalah kualitatif deskriptif dengan lima keluarga sebagai informan, melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi tatap muka lebih efektif dalam membangun keterbukaan, empati, dan dukungan emosional, sedangkan media digital berperan sebagai pelengkap yang mempermudah keterhubungan, khususnya dengan anggota keluarga yang tinggal jauh. Dengan demikian, kedua bentuk komunikasi digunakan secara saling melengkapi untuk menjaga keharmonisan keluarga di tengah tantangan era digital.

Kata Kunci: Komunikasi Keluarga, Media Digital, Tatap Muka, Empati, Dukungan.

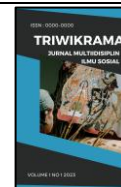
Abstract

This study aims to describe the use of face-to-face communication and digital media in family interactions around the Gaharu railway area in Medan. The method used is descriptive qualitative with five families as informants, through interviews, observation, and documentation. The results show that face-to-face communication is more effective in building openness, empathy, and emotional support, while digital media serves as a complementary tool that facilitates connectivity, especially with family members living far away. Thus, both forms of communication are used in a complementary way to maintain family harmony amid the challenges of the digital era.

Keywords: Family Communication, Digital Media, Face-to-face, Empathy, Support.

1. PENDAHULUAN

Kehidupan keluarga di sekitar rel kereta api Jalan Gaharu Medan mencerminkan dinamika sosial yang khas dan kompleks. Lingkungan padat, keterbatasan ruang, serta risiko keselamatan akibat kedekatan dengan jalur kereta api menjadikan pola hidup masyarakat di kawasan ini berbeda dengan keluarga pada umumnya. Dalam kondisi demikian, media digital, khususnya telepon pintar dan aplikasi pesan instan, hadir sebagai sarana penting yang membentuk pola



komunikasi baru dalam keluarga. Kehadirannya bukan sekadar alat hiburan atau informasi, tetapi telah menjadi instrumen utama dalam menjaga interaksi, kedekatan, dan keterikatan emosional di tengah keterbatasan lingkungan.

Fenomena ini sejalan dengan isu terkini terkait perkembangan teknologi digital yang mengubah pola komunikasi keluarga. Di satu sisi, media digital mempermudah konektivitas, memungkinkan orang tua dan anak tetap berhubungan meski terpisah jarak dan waktu. Namun, di sisi lain, ketergantungan pada media digital sering kali menurunkan kualitas komunikasi tatap muka yang selama ini menjadi fondasi kedekatan emosional dalam keluarga. Hal ini sebagaimana ditemukan dalam penelitian Fadila, Najah, Ramadhani, dan Nurhaliza (2025) yang menegaskan bahwa transformasi digital dapat memperkuat maupun melemahkan hubungan keluarga, tergantung pada bagaimana pola komunikasi tersebut dijalankan.

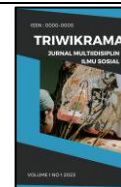
Konteks penelitian ini semakin relevan ketika melihat kehidupan keluarga disekitar rel kereta api jalan Gaharu, disini kita dapat melihat bagaimana keluarga tersebut menyeimbangkan interaksi digital dan tatap muka agar keterbukaan, empati, dan dukungan antar anggota keluarga tetap terjaga. Pada keluarga yang tinggal di kawasan rel kereta api Gaharu Medan, media digital memiliki peran ganda: menjadi sarana praktis dalam berkomunikasi, tetapi juga berpotensi menggeser makna kebersamaan nyata menjadi kedekatan semu. Oleh karena itu, penelitian ini dipilih dengan tujuan untuk menganalisis penggunaan media digital sebagai alat interaksi keluarga dengan fokus pada tiga indikator utama, yaitu keterbukaan, empati, dan dukungan. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai bagaimana media digital berperan dalam menjaga keharmonisan keluarga di tengah tantangan era digital sekaligus mengungkap masalah yang timbul dari pergeseran pola komunikasi tersebut.

2. KAJIAN TEORI

Komunikasi keluarga merupakan proses pertukaran pesan antaranggotanya yang bertujuan membangun kedekatan emosional, pengertian, serta penguatan nilai dan norma keluarga. Fadila, Najah, Rahmadhani, & Nurhaliza (2025) menyatakan bahwa komunikasi keluarga yang efektif ditandai dengan keterbukaan, empati, dan dukungan, baik melalui interaksi tatap muka maupun media digital. Pola komunikasi demokratis memungkinkan anggota keluarga untuk saling berbagi, menegosiasikan perbedaan, serta menjaga bonding meski di tengah arus digitalisasi. Dalam konteks era digital, perspektif ini sangat relevan untuk memahami perubahan pola komunikasi dalam hubungan kekerabatan. Jika sebelumnya komunikasi keluarga dilakukan secara tatap muka melalui pertemuan langsung, kini media digital seperti WhatsApp, Facebook, Instagram menggantikan sebagian besar interaksi tersebut.

1) Komunikasi Keluarga Melalui Tatap Muka

Komunikasi tatap muka merupakan bentuk komunikasi yang terjadi secara langsung tanpa perantara media, di mana pesan dapat ditangkap baik melalui bahasa verbal maupun nonverbal seperti ekspresi wajah, intonasi suara, kontak mata, dan gestur tubuh. Bentuk komunikasi ini dinilai paling efektif dalam membangun hubungan interpersonal karena memungkinkan terjadinya umpan balik segera dan pemahaman emosional yang lebih mendalam (Monica, et al., 2025). Dalam konteks keluarga, komunikasi tatap muka menjadi fondasi utama dalam membangun interaksi yang hangat, terbuka, dan penuh keakraban. Kehadiran langsung antar



anggota keluarga tidak hanya memperkuat transfer informasi, tetapi juga menghadirkan pengalaman emosional yang sulit tergantikan oleh komunikasi tidak langsung.

Pengaruh komunikasi langsung terhadap keterbukaan dalam keluarga dapat dilihat dari kemampuan anggota keluarga untuk menyampaikan pikiran, perasaan, dan pengalaman tanpa rasa takut atau terhalang jarak psikologis. Penelitian Yuhada (2023) menegaskan bahwa komunikasi keluarga yang intens melalui tatap muka berhubungan erat dengan terbentuknya sikap keterbukaan anak terhadap orang tua. Keterbukaan ini muncul karena komunikasi tatap muka memungkinkan hadirnya nuansa emosional yang menumbuhkan rasa saling percaya. Demikian pula penelitian ini menunjukkan bahwa persepsi mahasiswa terhadap komunikasi interpersonal dengan orang tua, yang diwarnai dengan keterbukaan, empati, dan dukungan, yang dimana dapat berkontribusi positif terhadap kemampuan regulasi diri.

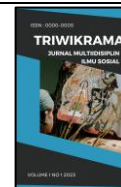
Selanjutnya, komunikasi tatap muka berpengaruh besar terhadap perkembangan empati dalam keluarga. Melalui interaksi langsung, anggota keluarga dapat memahami kondisi emosional satu sama lain dengan lebih baik karena adanya kehadiran isyarat nonverbal. Studi Salsabilla, Rizkyanti, dan Yudha (2022) menemukan bahwa pola komunikasi keluarga berbasis percakapan langsung mampu memperkuat empati remaja dan mengurangi potensi konflik dengan orang tua. Temuan serupa juga diperkuat oleh penelitian Amanda dan Salim (2022) yang menunjukkan bahwa pola komunikasi keluarga berperan sebagai mediator dalam meningkatkan empati anak, terutama dalam konteks perkembangan sosial dan emosional.

Selain keterbukaan dan empati, komunikasi tatap muka juga berperan penting dalam memberikan dukungan dalam keluarga. Dukungan ini tidak hanya berupa bantuan material, tetapi lebih pada dukungan emosional berupa kehadiran, perhatian, dan motivasi. Menurut penelitian Salasatikhana dan Destiwati (2024), percakapan tatap muka antara ayah tunggal dan anak tidak hanya meningkatkan keterbukaan, tetapi juga memperkuat ikatan emosional dan memberi rasa aman pada anak. Penelitian Fahma, Achdiani, dan Fatimah (2025) juga menegaskan bahwa pola komunikasi keluarga yang terbuka, empatik, dan suportif terbukti meningkatkan kesehatan mental remaja, sebab dukungan emosional yang dirasakan anak jauh lebih efektif ketika disampaikan secara langsung dalam percakapan keluarga.

Berdasarkan uraian tersebut, dapat disimpulkan bahwa komunikasi tatap muka dalam keluarga merupakan kunci utama untuk menumbuhkan keterbukaan, membangun empati, dan memperkuat dukungan emosional. Interaksi langsung tidak hanya berfungsi sebagai sarana pertukaran informasi, melainkan juga sebagai medium penguatan ikatan emosional dan psikologis yang sangat penting bagi keharmonisan keluarga modern.

2) Komunikasi Melalui Media Digital

Media digital merupakan sarana komunikasi berbasis teknologi informasi yang memanfaatkan jaringan internet dan perangkat digital, seperti telepon pintar, komputer, dan media sosial. McQuail menegaskan bahwa media digital tidak hanya berfungsi sebagai alat penyampaian informasi, tetapi juga sebagai ruang interaktif yang memungkinkan komunikasi dua arah secara cepat dan efisien. Dalam konteks keluarga, media digital hadir sebagai penghubung antaranggota, baik yang tinggal serumah maupun yang terpisah secara geografis. Fuchs menyebutkan bahwa media digital memperluas ruang komunikasi keluarga melalui pesan instan, video call, dan media sosial, sehingga intensitas komunikasi tetap terjaga meskipun terdapat keterbatasan waktu dan



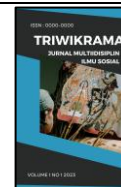
ruang. Keluarga sendiri merupakan unit sosial terkecil yang memiliki fungsi utama dalam sosialisasi anak dan pembentukan nilai serta norma. Interaksi dalam keluarga diwujudkan melalui komunikasi, kebersamaan, dukungan emosional, dan keterikatan sosial. Namun, pada masyarakat perkotaan padat seperti kawasan rel kereta api Gaharu Medan, faktor ekonomi, keterbatasan ruang, dan mobilitas tinggi sering kali memengaruhi kedekatan emosional antaranggota keluarga. Dalam situasi ini, media digital berperan sebagai alternatif ruang interaksi yang menjaga kesinambungan hubungan antaranggota keluarga.

Dalam praktiknya, media digital berperan penting dalam menghadirkan tiga fungsi utama dalam keluarga. Pertama, keterbukaan, yaitu kemudahan bagi anggota keluarga untuk berbagi informasi, pengalaman, atau perasaan melalui aplikasi percakapan maupun media sosial. Kedua, empati, di mana fitur pesan teks, emotikon, dan video call memfasilitasi ekspresi perhatian serta kepedulian walaupun tidak melalui tatap muka langsung. Ketiga, dukungan sosial, yaitu media digital sebagai sarana pemberian semangat, nasihat, serta bimbingan dari jarak jauh yang dapat memperkuat keharmonisan keluarga. Valkenburg dan Peter menekankan bahwa media digital dapat mempererat ikatan emosional apabila digunakan secara positif, namun juga berpotensi melemahkan kedekatan apabila penggunaannya berlebihan dan menggantikan komunikasi tatap muka.

Fenomena ini dapat dipahami melalui berbagai teori. Teori komunikasi keluarga menekankan bahwa komunikasi merupakan proses dinamis yang melibatkan pertukaran pesan verbal maupun nonverbal antaranggota keluarga. Pola komunikasi ini memengaruhi keintiman, kepuasan hubungan, dan kemampuan menyelesaikan konflik. Dalam era digital, media sosial dan platform komunikasi daring lainnya telah menjadi bagian integral dari kehidupan keluarga. Pertanyaan yang muncul kemudian adalah apakah penggunaan grup WhatsApp keluarga meningkatkan frekuensi komunikasi, atau justru mengurangi kualitas interaksi tatap muka yang lebih bermakna? Selain itu, konsep empati juga relevan dalam memahami komunikasi keluarga berbasis teknologi. Batson menegaskan bahwa empati merupakan komponen penting dalam membangun hubungan yang sehat. Namun, komunikasi yang dimediasi teknologi terkadang mengurangi kemampuan seseorang untuk berempati karena minimnya isyarat nonverbal). Di sisi lain, media sosial juga dapat memperluas empati dengan memberi ruang bagi individu untuk berbagi pengalaman dan perspektif. Hal ini penting untuk dianalisis dalam konteks keluarga di sekitar rel kereta api Gaharu, Medan, apakah penggunaan media digital membantu anggota keluarga memahami kesulitan satu sama lain, atau justru menimbulkan rasa terisolasi.

Teori dukungan sosial juga memberikan perspektif tambahan. Cohen dan Wills menjelaskan bahwa dukungan sosial mencakup dukungan emosional, instrumental, informasional, dan penilaian, yang semuanya berkontribusi pada kesejahteraan fisik maupun psikologis. Media digital memungkinkan bentuk dukungan ini diberikan secara daring, misalnya melalui grup WhatsApp keluarga yang digunakan untuk berbagi informasi, memberikan semangat, atau membantu mengatasi masalah sehari-hari. Namun, tetap perlu dipertimbangkan sejauh mana dukungan daring dapat menandingi efektivitas dukungan tatap muka.

Hasil penelitian terdahulu juga memperkuat pemahaman mengenai fenomena ini. Putri (2020) menemukan bahwa penggunaan WhatsApp meningkatkan intensitas komunikasi antara keluarga perantau dengan keluarga di kampung. Simanjuntak menunjukkan bahwa media sosial



mampu menjaga keterhubungan emosional keluarga di perkotaan yang memiliki tingkat mobilitas tinggi. Sementara itu, Rahayu mengungkapkan bahwa penggunaan media digital di lingkungan padat penduduk dapat menjadi ruang interaksi alternatif, meskipun berpotensi menimbulkan ketergantungan, Fitriani, Y. (2017).

Berdasarkan teori dan penelitian tersebut, kerangka konseptual penelitian ini menempatkan media digital sebagai variabel bebas yang diwujudkan melalui penggunaan pesan teks, telepon, video call, dan media sosial. Sedangkan interaksi keluarga sebagai variabel terikat direfleksikan dalam tiga indikator utama, yaitu keterbukaan, empati, dan dukungan sosial. Penelitian difokuskan pada keluarga yang tinggal di kawasan rel kereta api Gaharu Medan, dengan karakteristik sosial-ekonomi khas masyarakat perkotaan padat.

3. METODE

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan tujuan untuk mendeskripsikan bagaimana penggunaan media digital untuk alat interaksi di dalam keluarga yaitu bagaimana keterbukaan, empati, dan dukungan. Pemilihan informan dilakukan dengan teknik purposive sampling, yaitu anggota keluarga yang tinggal di kawasan rel kereta api Gaharu Medan, aktif menggunakan media digital, dan bersedia memberikan informasi terkait pengalaman komunikasinya. Informan dalam penelitian ini berjumlah lima orang tua yang tinggal di Kawasan rel kereta api Gaharu Medan yang memenuhi kriteria penelitian. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam, observasi langsung, dan dokumentasi, sehingga peneliti dapat memperoleh gambaran yang lebih komprehensif mengenai pola komunikasi keluarga di era digital. Data yang terkumpul kemudian dianalisis menggunakan model interaktif Miles dan Huberman, yang meliputi tahap reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan. Untuk menjaga keabsahan data, peneliti menggunakan teknik triangulasi sumber dan member check, sehingga hasil penelitian dapat dipertanggung jawabkan secara ilmiah.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

1) Komunikasi Melalui Media Tatap Muka

a. Keterbukaan

Para narasumber memiliki pandangan yang beragam namun saling melengkapi mengenai perbedaan keterbukaan dalam keluarga melalui komunikasi tatap muka dan media digital. Dalam komunikasi tatap muka, GS dan MT menilai keterbukaan cenderung berkurang karena saat berkumpul di rumah, anak-anak lebih sering fokus pada handphone masing-masing sehingga percakapan menjadi singkat, seadanya, dan tidak mendalam. RN juga menambahkan bahwa kondisi ini dapat membuat orang tua merasa kurang dihargai, meskipun ia tetap menekankan bahwa tatap muka memiliki kelebihan karena memungkinkan anak dan orang tua untuk saling berbicara langsung, mendengar, menasihati, serta merespons secara spontan. Hal serupa juga ditegaskan oleh SG yang menilai tatap muka lebih efektif karena adanya ekspresi wajah, bahasa tubuh, dan intonasi suara yang membuat suasana percakapan lebih alami dan jujur. SS pun sependapat bahwa keterbukaan yang paling bermakna justru muncul saat kebersamaan nyata,



misalnya ketika makan bersama atau berkumpul di ruang keluarga, karena kehangatan emosional lebih terasa.

b. Empati

Para narasumber menegaskan bahwa empati lebih kuat dan mendalam ketika dihadirkan melalui komunikasi tatap muka. Informan RN dan MT sama-sama merasakan adanya kekecewaan ketika momen kebersamaan berkurang kualitasnya akibat perhatian anak-anak yang teralihkan pada handphone, karena hal tersebut membuat percakapan tidak sepenuhnya dihargai. Bagi mereka, percakapan tatap muka yang tulus dan penuh perhatian merupakan bentuk penghargaan sekaligus wujud empati nyata dalam keluarga. Informan SG menambahkan bahwa empati lebih mudah dirasakan secara langsung melalui ekspresi nonverbal seperti tatapan, nada suara, pelukan, atau sentuhan, yang mampu menenangkan hati dan memperlambat ikatan emosional. Hal senada juga disampaikan SS, yang menilai empati paling nyata ketika diwujudkan lewat kehadiran fisik, khususnya pada saat anak menghadapi situasi sulit, seperti sakit atau mengalami kesedihan. Dengan demikian, komunikasi tatap muka dipandang sebagai sarana utama dalam menyalurkan empati yang mendalam, hangat, dan penuh makna.

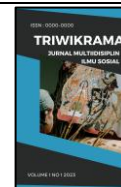
c. Dukungan

Sebagian besar narasumber menegaskan bahwa dukungan keluarga paling kuat, bermakna, dan mendalam jika dihadirkan secara tatap muka. Informan GS menyatakan bahwa momen kebersamaan, seperti makan bersama atau berkumpul di rumah, menghadirkan suasana emosional yang nyata karena orang tua dapat menasihati, mengingatkan, dan memberi arahan dengan lebih jelas tanpa gangguan perangkat digital. Hal ini membuat dukungan terasa lebih tulus dan utuh. Sejalan dengan itu, SG menilai bahwa dukungan langsung memberikan rasa aman, keyakinan, serta energi positif yang besar, baik melalui nasihat, motivasi, maupun tindakan nyata seperti menemani dalam situasi sulit. Ia menekankan bahwa dukungan tatap muka lebih menenangkan dan memperkuat ikatan emosional. Sementara itu, SS juga menilai bahwa bentuk dukungan yang sesungguhnya lebih tepat diberikan secara langsung, misalnya dengan mendampingi anak belajar atau membantu menyelesaikan tugas, karena interaksi tersebut tidak dapat digantikan oleh komunikasi digital. Dengan demikian, dukungan tatap muka dipandang para informan sebagai bentuk keterlibatan emosional yang mendalam, penuh kehangatan, dan membangun ikatan keluarga yang lebih erat.

2) Komunikasi Melalui Media Digital

a. Keterbukaan

Dalam komunikasi melalui media digital, para narasumber sepakat bahwa teknologi memiliki peran penting, terutama dalam menjaga hubungan ketika jarak memisahkan. GS mencontohkan bahwa dengan media digital, komunikasi dengan keluarga di luar negeri, seperti di Jerman, dapat berlangsung lebih lancar karena pesan cepat tersampaikan meskipun hanya sebatas informasi praktis. RN juga merasakan manfaatnya karena anak-anaknya tinggal di berbagai kota, meski ia sendiri lebih nyaman menggunakan telepon daripada chat. MT menegaskan bahwa media digital mempermudah keterbukaan dengan anak-anak yang merantau karena selain pesan singkat, kini tersedia pula panggilan video yang memungkinkan orang tua melihat wajah anaknya secara langsung. SG menambahkan bahwa media digital bahkan bisa mendorong anak-anak yang pemalu untuk lebih berani menyampaikan keluhan lewat chat, meskipun biasanya terbatas pada hal-



hal sederhana. SS pun mengakui bahwa media digital mempercepat pertukaran informasi sehari-hari, tetapi tetap tidak mampu menggantikan keintiman dan kedalaman komunikasi tatap muka.

b. Empati

Meskipun keterbukaan dan empati tatap muka dinilai lebih bermakna, para narasumber juga mengakui peran media digital dalam menjaga komunikasi keluarga, terutama ketika terpisah jarak. Informan RN dan MT menekankan bahwa media digital, seperti pesan singkat, telepon, dan panggilan video, memberikan kemudahan untuk tetap terhubung dengan anak-anak yang tinggal jauh, sehingga rasa peduli dan keterhubungan emosional tetap dapat dijaga meskipun tidak seintens tatap muka. Informan SG melihat media digital juga bermanfaat bagi anak-anak yang pemalu, karena memungkinkan mereka mengekspresikan perasaan melalui chat atau emoticon. Namun, menurutnya, empati digital sering kali terbatas pada bentuk penyemangat sederhana dan tidak dapat menggantikan kehadiran fisik. SS pun menyatakan hal serupa, bahwa meskipun media digital memungkinkan orang tua mengetahui kondisi anak lebih cepat, rasa empati yang disampaikan melalui pesan atau panggilan tetap tidak setara dengan empati yang dihadirkan langsung melalui tatapan, sentuhan, maupun keberadaan nyata. Oleh karena itu, media digital dipandang sebagai sarana pelengkap dalam menyalurkan empati, namun bukan pengganti dari interaksi tatap muka.

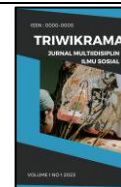
c. Dukungan

Di sisi lain, narasumber juga mengakui bahwa media digital memiliki peran penting dalam menjaga komunikasi dan memberikan dukungan, terutama ketika jarak menjadi penghalang. Informan GS menyatakan bahwa handphone memudahkannya untuk tetap terhubung dengan anak-anak yang tinggal jauh, bahkan hingga luar negeri, dengan cara memberikan kabar atau dorongan semangat melalui pesan singkat maupun panggilan telepon, meskipun sifatnya singkat dan terbatas. Informan RN dan MT sama-sama menekankan bahwa meskipun merasa kurang terbiasa dengan teknologi, mereka berusaha memanfaatkannya sebagai sarana untuk tetap mendukung dan menjaga hubungan dengan anak-anak yang jauh. Menurut keduanya, bentuk dukungan dari keluarga dapat berupa apresiasi atas usaha mereka memanfaatkan teknologi, sekaligus bantuan untuk membuat mereka merasa lebih nyaman menggunakannya, misalnya dengan telepon atau panggilan video. SG pun mengakui manfaat media digital ketika keluarga tidak dapat bertemu secara langsung, misalnya melalui pesan singkat atau telepon dari suami yang bekerja jauh, yang membuatnya tetap merasa diperhatikan. Sementara itu, SS melihat media digital bermanfaat dari sisi efisiensi, karena anak-anak dapat segera meminta izin atau bertanya sesuatu, dan ia pun dapat langsung memberi tanggapan. Namun, meskipun bermanfaat, semua narasumber menekankan bahwa dukungan melalui media digital tetap bersifat pelengkap, bukan pengganti dukungan tatap muka, karena kedalaman emosional yang dihadirkan tidak sebanding dengan interaksi langsung.

Pembahasan

1) Komunikasi Melalui Media Tatap Muka

Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi tatap muka dalam keluarga di sekitar rel kereta api Gaharu masih dianggap paling efektif dalam membangun keterbukaan, empati, dan dukungan. Para informan menilai bahwa meskipun media digital mempermudah komunikasi sehari-hari, kualitas interaksi emosional tetap lebih bermakna ketika dilakukan secara langsung.



Temuan ini sejalan dengan teori Fadila, Najah, Ramadhani, dan Nurhaliza (2025) yang menekankan tiga indikator penting dalam komunikasi keluarga, yaitu keterbukaan, empati, dan dukungan. Menurut mereka, komunikasi keluarga yang sehat hanya dapat terbentuk ketika ketiga indikator tersebut dijalankan secara konsisten, baik melalui komunikasi digital maupun tatap muka. Namun, mereka juga menegaskan bahwa interaksi langsung lebih memungkinkan keterbukaan, keintiman emosional, serta dukungan nyata karena adanya kehadiran fisik dan respons spontan (Fadila et al., 2025).

Temuan penelitian ini juga menguatkan teori social presence yang menjelaskan bahwa kehadiran sosial lebih kuat dalam komunikasi tatap muka dibandingkan komunikasi digital. Kehadiran nonverbal seperti ekspresi wajah, intonasi suara, dan bahasa tubuh menambah kedalaman makna pesan dan menciptakan rasa kedekatan emosional yang sulit digantikan oleh media digital (Kreijns et al., 2024). Hal ini terlihat dari pernyataan informan yang menilai empati lebih nyata saat diwujudkan dengan tatapan mata, sentuhan, atau pelukan, yang dalam perspektif social presence menjadi bukti nyata pentingnya kehadiran fisik dalam membangun kualitas komunikasi. Selain itu, penelitian ini selaras dengan temuan empiris Stieger et al. (2023) yang menyatakan bahwa komunikasi tatap muka memberikan kontribusi lebih besar terhadap kesehatan mental dan kesejahteraan emosional dibandingkan komunikasi digital. Keterbukaan yang muncul saat keluarga makan bersama atau berbincang langsung menunjukkan bahwa percakapan tidak hanya berfungsi sebagai pertukaran informasi, melainkan juga sarana memperkuat ikatan emosional. Hal ini mendukung argumen bahwa tatap muka menghadirkan sinyal-sinyal nonverbal yang kaya sehingga mengurangi potensi salah tafsir dan memperkuat rasa saling memahami.

Dalam kerangka teori interaksi simbolik Atabik. (2020), komunikasi tatap muka memberikan kesempatan untuk negosiasi makna yang lebih intensif. Anggota keluarga dapat secara simultan menggunakan simbol-simbol verbal maupun nonverbal untuk mengonstruksi realitas bersama. Informan dalam penelitian ini menyebut bahwa nasihat, dukungan, dan motivasi yang disampaikan secara langsung lebih bermakna karena dilengkapi ekspresi dan tindakan nyata. Hal ini menegaskan pandangan bahwa identitas kolektif keluarga lebih mudah terbangun melalui interaksi fisik yang memungkinkan simbol-simbol dipahami secara lebih utuh. Lebih jauh, penelitian ini konsisten dengan hasil studi Liang et al. (2024) yang menegaskan bahwa interaksi tatap muka tetap memiliki pengaruh dominan terhadap kualitas relasi sosial meskipun interaksi digital semakin meningkat. Dengan demikian, temuan ini memperkuat pemahaman bahwa komunikasi tatap muka tidak tergantikan dalam aspek keterbukaan, empati, dan dukungan. Media digital memang berperan menjaga konektivitas, tetapi komunikasi tatap muka tetap krusial dalam membangun keintiman emosional yang lebih mendalam.

Secara keseluruhan, pembahasan ini menunjukkan bahwa hasil penelitian mendukung teori dan kajian empiris terkini yang menempatkan komunikasi tatap muka sebagai elemen penting dalam menjaga keharmonisan keluarga. Digitalisasi seharusnya tidak dilihat sebagai pengganti interaksi langsung, melainkan sebagai pelengkap yang dapat memperkuat hubungan keluarga jika digunakan dengan tepat.

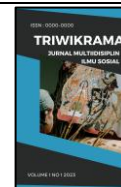


2) Komunikasi Melalui Media Digital

Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi melalui media digital telah menjadi bagian penting dari dinamika kehidupan keluarga di sekitar rel kereta api Gaharu Medan. Media digital seperti WhatsApp, Facebook, Instagram dan panggilan video memudahkan anggota keluarga yang bekerja atau beraktivitas di luar rumah untuk tetap berhubungan dan memantau kondisi satu sama lain. Hal ini menunjukkan bahwa teknologi digital berperan sebagai penghubung emosional jarak jauh, terutama ketika pertemuan tatap muka terbatas oleh kesibukan dan kondisi lingkungan padat. Hasil penelitian ini juga menunjukkan bahwa penggunaan media digital memiliki peran penting dalam menjaga hubungan antaranggota keluarga, khususnya ketika jarak menjadi penghalang untuk bertemu secara langsung. Dalam konteks keluarga di sekitar rel kereta api Gaharu Medan, media digital hadir sebagai sarana komunikasi yang efisien, fleksibel, dan relevan dengan tuntutan kehidupan modern. Berdasarkan teori komunikasi keluarga yang dikemukakan oleh Fadila, Najah, Ramadhani, dan Nurhaliza (2025), efektivitas komunikasi keluarga di era digital ditentukan oleh tiga indikator utama, yaitu keterbukaan, empati, dan dukungan. Ketiga aspek ini juga tampak pada hasil penelitian, meskipun dengan intensitas dan kedalaman yang berbeda dibandingkan dengan komunikasi tatap muka.

Pada aspek keterbukaan, hasil penelitian menunjukkan bahwa media digital membantu keluarga-keluarga di sekitar rel kereta api Gaharu Medan tetap saling terhubung dan berbagi informasi, terutama bagi mereka yang tinggal berjauhan. Komunikasi digital melalui chat, panggilan telepon, maupun video call memungkinkan keterbukaan terjadi tanpa batasan ruang dan waktu. Temuan ini sejalan dengan teori Komkat KWI (2015) yang menegaskan bahwa media digital dapat menjadi sarana pewartaan dan relasi sosial yang memperluas ruang komunikasi keluarga, asalkan digunakan secara etis dan bertanggung jawab. Dalam konteks ini, keterbukaan keluarga melalui media digital lebih bersifat fungsional—berorientasi pada pertukaran informasi praktis—namun belum sepenuhnya menggantikan keterbukaan emosional yang biasanya terbangun dalam interaksi tatap muka. Hal ini memperkuat pandangan Fadila et al. (2025) bahwa komunikasi digital dapat menjaga kelekatan keluarga bila diiringi dengan sikap terbuka, saling percaya, dan niat membangun hubungan bermakna.

Pada aspek empati, hasil penelitian memperlihatkan bahwa meskipun empati tatap muka dinilai lebih hangat, media digital tetap berfungsi sebagai jembatan emosional ketika anggota keluarga terpisah jarak terutama bagi mereka yang memiliki anggota keluarga yang sudah bekerja dan tidak tinggal berama lagi. Pesan singkat, emoji, atau panggilan video memungkinkan ekspresi empati sederhana, seperti memberikan semangat atau perhatian. Hal ini sejalan dengan pandangan Adhi (2016) yang menjelaskan bahwa media digital tidak hanya menyampaikan pesan rasional, tetapi juga dapat menyalurkan perasaan dan emosi melalui simbol visual dan bahasa digital seperti gambar, emoji, pesan singkat dan masih banyak lagi. Walaupun demikian, keterbatasan media digital dalam menyampaikan ekspresi nonverbal—seperti tatapan mata, nada suara, atau sentuhan—membuat empati yang dihasilkan bersifat “virtual” dan tidak sepenuhnya menggantikan kedalaman empati tatap muka. Namun, dalam konteks keluarga Gaharu, bentuk empati digital ini tetap berharga karena memungkinkan keluarga tetap saling memahami dan merasa diperhatikan meskipun terpisah ruang.



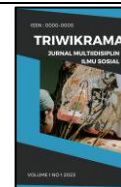
Sementara itu, pada aspek dukungan, para informan menegaskan bahwa media digital memberikan kemudahan dalam memberikan dorongan moral, perhatian, dan kasih sayang, terutama bagi keluarga yang tidak tinggal serumah. Orang tua dapat memberi nasihat, motivasi, atau sekadar menyampaikan pesan kasih melalui chat atau panggilan telepon. Temuan ini sejalan dengan pandangan Ditha Prasanti (2016) yang menyebutkan bahwa media digital mampu memperkuat solidaritas sosial dan memberikan ruang baru bagi individu untuk mengekspresikan kepedulian. Selain itu, teori Komkat KWI (2015) juga menekankan bahwa dukungan melalui media digital dapat menjadi bagian dari “komunikasi kasih” – yaitu komunikasi yang menumbuhkan rasa saling memiliki dan mempererat hubungan antaranggota keluarga. Dengan demikian, dukungan yang disampaikan secara digital bukan sekadar komunikasi instrumental, tetapi juga wujud nyata dari adaptasi emosional keluarga di era teknologi.

Secara keseluruhan, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa media digital berperan signifikan sebagai alat interaksi keluarga di sekitar rel kereta api Gaharu Medan. Walaupun media digital tidak mampu sepenuhnya menggantikan kedalaman emosional komunikasi tatap muka, ia berfungsi sebagai pelengkap yang memperkuat keterbukaan, empati, dan dukungan ketika interaksi langsung sulit dilakukan. Hal ini sejalan dengan teori Fadila et al. (2025) yang menegaskan bahwa komunikasi keluarga yang efektif di era digital bukan sekadar tentang frekuensi berkomunikasi, tetapi tentang kualitas hubungan yang dibangun melalui kejujuran, kepedulian, dan dukungan emosional. Dengan demikian, penggunaan media digital yang bijak dapat menjadi jembatan yang menjaga keharmonisan keluarga, menghubungkan jarak fisik tanpa memutus kelekatan emosional antaranggota keluarga.

5. SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa lima keluarga yang tinggal di sekitar rel kereta api Gaharu Medan memanfaatkan dua pola komunikasi utama, yaitu komunikasi tatap muka dan komunikasi melalui media digital. Keduanya digunakan secara bergantian maupun bersamaan sesuai kebutuhan, kondisi, serta keterbatasan ruang dan waktu yang mereka hadapi.

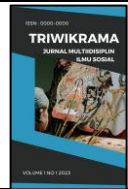
1. Komunikasi tatap muka masih dipandang sebagai sarana paling efektif dalam membangun interaksi keluarga. Melalui percakapan langsung, keluarga mampu menumbuhkan keterbukaan dalam menyampaikan pikiran maupun perasaan, menghadirkan empati melalui ekspresi nonverbal seperti tatapan, nada suara, atau sentuhan, serta memperkuat dukungan emosional yang diwujudkan dengan kehadiran fisik dan keterlibatan nyata. Hal ini menjadikan komunikasi tatap muka tidak hanya sekadar media pertukaran informasi, melainkan juga fondasi utama dalam menjaga keintiman, kehangatan, dan keharmonisan keluarga.
2. Komunikasi melalui media digital berperan sebagai pelengkap yang praktis dan efisien, terutama dalam menjaga keterhubungan dengan anggota keluarga yang merantau atau tinggal jauh. Media digital mempermudah keluarga untuk berbagi kabar, menyampaikan pesan singkat, memberikan dukungan sederhana, dan mempertahankan rasa keterikatan meskipun tanpa kehadiran fisik. Namun demikian, kedalaman emosional yang terbangun melalui media digital masih terbatas, sehingga tidak dapat sepenuhnya menggantikan makna dan keintiman komunikasi tatap muka.



Dengan demikian, dapat ditegaskan bahwa keluarga di kawasan rel kereta api Gaharu Medan menempatkan komunikasi tatap muka dan media digital sebagai dua sarana yang saling melengkapi. Tatap muka digunakan untuk memperkuat aspek emosional, keterbukaan, dan dukungan nyata, sedangkan media digital digunakan untuk menjaga kesinambungan interaksi di tengah keterbatasan jarak, mobilitas, dan ruang. Pola komunikasi ganda ini mencerminkan bentuk adaptasi keluarga dalam menghadapi tantangan era digital, sekaligus menunjukkan pentingnya keseimbangan antara keduanya agar interaksi keluarga tetap harmonis dan bermakna.

6. DAFTAR PUSTAKA

- Atabik, A. (2020). Interaksionisme Simbolik Ritual Meron di Indonesia dan Relevansinya dalam al Quran. *Jurnal Fikrah*, 8(1), 137-156
- Amanda, G., & Salim, R. M. A. (2022). Children's Empathy and Family Income: The Mediating Role of Family Communication Pattern. *Humaniora*, 13(3), 209-218.
- Fadila, N., Najah, F., Ramadhani, R., & Nurhaliza, N. (2025). Pola komunikasi keluarga dalam era digital dan implikasinya terhadap bonding orangtua-anak. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 9(2), 21445-21455. [<https://doi.org/10.31004/jptam.v9i2.21445>]
- Fahma, Z. R., Achdiani, Y., & Fatimah, S. N. (2025). Pola komunikasi keluarga dalam meningkatkan kesehatan mental remaja. *Triwikrama: Jurnal Ilmu Sosial*, 1(2), 45-56.
- Fitriani, Y. (2017). Analisis Pemanfaatan Berbagai Media Sosial sebagai Sarana Penyebaran Informasi bagi Masyarakat. *Paradigma*, 19(2), 121-130.
- Habur, M. A. (2016). Katekese keluarga di era digital. *Atma Reksha: Jurnal Pastoral dan Kateketik*, 1(2), 11-20.
- Kreijns, K., Xu, K., & Cummings, J. J. (2024). Towards a comprehensive framework of social presence. *Frontiers in Education*, 9, 123456. [<https://doi.org/10.3389/feduc.2024.123456>]
- Liang, N., Li, X., & Wang, Y. (2024). In-person and virtual social interactions improve well-being. *Journal of Social Psychology*, 164(2), 230-245. [<https://doi.org/10.1080/00224545.2024.1234567>]
- Monica, F. G., et al. (2025). Dinamika Komunikasi Interpersonal dan Keharmonisan Keluarga. *Jurnal Komunikasi Sosial*, 7(1), 12-25.
- Nursida. (2025). Studi tentang Dampak Media Digital pada Pola Komunikasi Keluarga.
- Nursida, A., Fatmawati, Ismail, L., Maemunah, & Mukramin, S. (2025). Transformasi Kekkerabatan di Era Digital: Analisis Interaksi Simbolik Dalam Komunikasi Keluarga. *Al-Mabsut: Jurnal Studi Islam Dan Sosial*, 19(1), 123-135. [<https://doi.org/10.56997/almabsut.v19i1.2088>]
- Prasanti, D. (2016). Perubahan media komunikasi dalam pola komunikasi keluarga di era digital. *Jurnal Commed*, 1(1).
- Pratiwi, N., Maulana, N. A., & Ismail, A. Z. (2023). Dinamika interaksi keluarga dalam era digital: Implikasi terhadap hubungan orang tua-anak. *Socio Politica: Jurnal Ilmiah Jurusan Sosiologi*, 13(2), 77-86.



- Putri, A. (2020). Penggunaan WhatsApp sebagai media komunikasi keluarga perantau. *Jurnal Komunikasi dan Masyarakat*, 12(2), 145-156.
- Salasatikhana, S. I., & Destiwati, R. (2024). Analisis Keterbukaan, Empati, dan Dukungan dalam Hubungan Single Father dan Anak. *International Journal of Humanities and Social Science*, 4(2), 77-85.
- Salsabilla, S., Rizkyanti, C. A., & Yudha, Y. H. (2022). Family communication patterns sebagai mediator antara empati dan konflik orang tua-anak pada remaja. *Persona: Jurnal Psikologi Indonesia*, 11(2), 152-165.
- Stieger, S., Lewetz, D., & Reips, U.-D. (2023). Face-to-face communication is more important than digital communication for mental health. *PLO ONE*, 18(5), e0284523. [<https://doi.org/10.1371/journal.pone.0284523>] (<https://doi.org/10.1371/journal.pone.0284523>)
- Yuhada, F. A. (2023). Pengaruh Komunikasi Keluarga Protektif terhadap Perilaku Anak. *Simbolika*, 9(1), 101-113.