



PENGARUH COVID-19 TERHADAP KOMUNIKASI VERBAL DI KALANGAN MASYARAKAT

Rizky Ahmadsyah¹⁾, Rendra Khibran Samudra²⁾, Azmi Reza Pahlepi³⁾, Darmawati⁴⁾

¹⁾²⁾³⁾⁴⁾ UIN Sultan Syarif Kasim Riau

email: darmawati@uin-suska.ac.id

Abstract

The COVID-19 pandemic has brought significant changes to patterns of verbal communication in society, particularly due to restrictions on face-to-face interactions and the shift toward digital media. This study aims to analyze the impact of the pandemic on the frequency, quality, and pragmatic strategies of verbal communication, as well as to identify post-pandemic communication trends, using a systematic literature review (SLR) method following the PRISMA protocol on scientific publications from 2020 to 2025. The data were analyzed through a thematic synthesis approach involving coding, theme categorization, and cross-study interpretation. The findings reveal a dominant shift toward online communication, leading to decreased social presence, increased use of text-based interaction, and the emergence of adaptive strategies such as code-switching and language style adjustments. In addition, the use of face masks has affected communication by reducing nonverbal cues, thereby strengthening the role of intonation and word choice. These findings suggest that the changes reflect human adaptability in crisis situations, although the effectiveness of communication is strongly influenced by social context and levels of digital literacy. Overall, the pandemic has not only changed but also accelerated the transformation of verbal communication toward more digital and adaptive patterns.

Keywords: *Communication, Verbal Communication, Communication Barriers, COVID-19*

Abstrak

Pandemi COVID-19 telah membawa perubahan signifikan dalam pola komunikasi verbal masyarakat, terutama akibat pembatasan interaksi tatap muka dan peralihan ke media digital. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dampak pandemi terhadap frekuensi, kualitas, serta strategi pragmatik komunikasi verbal, sekaligus mengidentifikasi kecenderungan perubahan pasca-pandemi. Metode yang digunakan adalah *systematic literature review* (SLR) dengan protokol PRISMA terhadap publikasi ilmiah periode 2020–2025, yang dianalisis menggunakan pendekatan *thematic synthesis* melalui proses pengodean, pengelompokan tema, dan interpretasi lintas studi. Hasil penelitian menunjukkan adanya pergeseran dominan ke komunikasi daring yang berdampak pada penurunan kehadiran sosial, peningkatan penggunaan teks, serta munculnya strategi adaptasi seperti alih kode dan penyesuaian gaya bahasa. Penggunaan masker juga memengaruhi komunikasi dengan mengurangi isyarat nonverbal, sehingga memperkuat peran intonasi dan pilihan kata. Pembahasan menegaskan bahwa perubahan ini mencerminkan kemampuan adaptasi manusia dalam situasi krisis, meskipun efektivitas komunikasi sangat dipengaruhi oleh konteks relasi sosial dan tingkat literasi digital. Dengan demikian, pandemi tidak hanya mengubah, tetapi juga mempercepat transformasi komunikasi verbal menuju pola yang lebih digital dan adaptif.

Kata Kunci: komunikasi, komunikasi verbal, penghalang komunikasi, covid-19



I. PENDAHULUAN

Ketika WHO resmi menyebut COVID-19 sebagai pandemi pada Maret 2020, banyak hal berubah dalam kehidupan kita sehari-hari. Komunikasi jadi salah satu sektor yang terkena dampak paling besar. Aturan jaga jarak dan himbuan untuk tidak bertatap muka langsung, termasuk yang diterapkan di Indonesia, benar-benar mengubah cara orang berinteraksi. Data dari Amerika misalnya, menunjukkan bahwa interaksi tatap muka turun drastis sampai 82% di awal-awal pandemi. Akibatnya, masyarakat terpaksa cepat beradaptasi dengan cara komunikasi baru yang lebih mengandalkan teknologi. Perubahan ini otomatis memengaruhi seberapa sering, seberapa baik, dan bagaimana bentuk komunikasi verbal yang selama ini jadi tumpuan utama hubungan sosial kita. (Study, 2020)

Dari sudut pandang ilmu komunikasi dan sosiolinguistik, pandemi tidak sekadar mengubah saluran bicara—dari langsung jadi lewat layar—tapi juga memengaruhi cara orang berbahasa dan strategi komunikasinya. Kita lihat misalnya, orang mulai lebih banyak pakai teks di media sosial atau WA dibanding ngobrol langsung. Di Indonesia, penelitian menunjukkan ada pergeseran perilaku berbahasa, misalnya makin seringnya orang beralih kode atau campur kode, gara-gara lawan bicara dan topik yang dibahas jadi lebih terbatas. Belum lagi soal masker. Karena wajah tertutup, ekspresi wajah hilang. Maka komunikasi verbal jadi lebih berat karena kita jadi lebih bergantung pada nada suara dan pilihan kata untuk menyampaikan emosi. Ada juga penelitian yang menyebut bahwa komunikasi interpersonal di masa pandemi berubah drastis, terutama karena interaksi luring berganti daring, yang pada akhirnya mengurangi kedekatan dan kespontanan dalam ngobrol. (Nadi et al., 2021)

Memang sudah banyak penelitian soal dampak pandemi pada komunikasi. Tapi kalau saya lihat dari kajian literatur yang ada, kebanyakan masih fokus ke komunikasi risiko, kebijakan publik, penyebaran info kesehatan, atau banjir informasi (infodemic). Nah, yang masih jarang adalah analisis di level mikro, yaitu bagaimana orang secara pragmatis menggunakan dan memaknai kode verbal dalam keseharian setelah pandemi. Penelitian yang ada cenderung hanya deskriptif atau terbatas pada periode 2020–2021. Jadi kita belum benar-benar paham, apakah pola-pola komunikasi verbal ini berubah secara permanen atau kembali ke kebiasaan lama setelah pandemi berakhir? Beberapa studi memang sempat menyebut soal perubahan gaya komunikasi pada anak muda, tapi sampai sekarang belum ada penelitian lengkap yang mengupas bagaimana perubahan medium komunikasi ini memengaruhi kompetensi pragmatik, misalnya cara mengelola topik pembicaraan, strategi santun berbahasa, atau bagaimana seseorang mengekspresikan identitas lewat kata-kata di ruang publik. (Ilmu & Universitas, 2023)

Berdasarkan itulah, studi tentang "Pengaruh COVID-19 terhadap Komunikasi Verbal di Kalangan Masyarakat" menjadi penting untuk dilakukan. Kebaruan dari penelitian saya ini adalah mengisi kekosongan tadi, yaitu dengan melihat perubahan pragmatik komunikasi verbal pasca-pandemi, tidak cuma sekedar mendeskripsikan perubahan medium atau frekuensi kontak. Saya secara khusus akan meneliti dampak jangka panjang COVID-19 pada pola komunikasi verbal masyarakat Indonesia, termasuk bagaimana orang memilih kode bahasa, mengatur giliran bicara, serta strategi adaptasi komunikasi nonverbal akibat kebiasaan baru seperti pakai masker dan jaga jarak. Harapannya, penelitian ini bisa memberi sumbangan bagi pengembangan teori komunikasi dan sosiolinguistik di era pasca-pandemi, sekaligus menjadi masukan praktis untuk kebijakan komunikasi publik dan peningkatan literasi komunikasi di masyarakat yang makin digital. (Mheidly et al., 2020)

II. METODE

Penelitian ini menggunakan desain studi literatur review sistematis (systematic literature review) dengan mengikuti protokol PRISMA untuk menjamin transparansi dan reproduisibilitas. (Matthews & Flanagan, 2026) Subjek penelitian adalah artikel ilmiah, prosiding, dan disertasi yang terbit pada rentang 2020–2025, membahas tentang komunikasi verbal di masa pandemi COVID-19. Objek kajiannya adalah perubahan frekuensi, kualitas, strategi pragmatik, serta faktor-faktor yang memengaruhi komunikasi verbal masyarakat selama dan pasca pandemi. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui penelusuran basis data akademik terpercaya seperti Google Scholar, Menggunakan kata kunci seperti "COVID-19 AND verbal communication", "komunikasi verbal pandemi", dan "perubahan bahasa saat COVID". Seleksi artikel menerapkan kriteria inklusi-eksklusi yang ketat (tahun terbit, bahasa, jenis publikasi, dan fokus topik), dengan proses penyaringan melalui dua tahap: penilaian judul-abstrak dilanjutkan pembacaan teks lengkap (Martínez et al., 2025).

Instrumen penelitian yang digunakan adalah lembar ekstraksi data yang disusun sendiri oleh peneliti. Lembar ini mencakup kolom-kolom seperti kode artikel, penulis dan tahun, tujuan studi asli, metode yang digunakan, temuan utama tentang komunikasi verbal, konteks penelitian (negara dan latar budaya), serta keterkaitan dengan research gap yang telah diidentifikasi. Lembar ekstraksi ini diuji coba pada lima artikel awal untuk memastikan seluruh variabel penting dapat tercatat secara konsisten. Seluruh proses ekstraksi dilakukan oleh dua peneliti secara independen untuk meminimalkan subjektivitas (Kurt, n.d.).

Teknik analisis data menggunakan analisis tematik (thematic synthesis) yang berlangsung dalam tiga tahap. Pertama, koding bebas (open coding) terhadap setiap temuan penting dari masing-masing artikel, menghasilkan kode-kode seperti "penurunan frekuensi tatap muka", "alih kode karena masker", atau "peningkatan penggunaan teks". Kedua, pengelompokan kode-kode tersebut menjadi tema-tema deskriptif, misalnya "Perubahan saluran komunikasi", "Dampak masker pada komunikasi verbal", dan "Strategi pragmatik baru". Ketiga, tema-tema deskriptif diinterpretasi secara lintas studi untuk menghasilkan tema analitis yang menjawab pertanyaan penelitian, seperti apakah perubahan komunikasi verbal bersifat permanen atau sementara pasca-pandemi. Analisis ini dibantu dengan perangkat lunak NVivo untuk memudahkan pengelolaan kode dan visualisasi hubungan antar tema (Deskriptif & Pada, 2021).

Uji keabsahan data dalam studi literatur ini mencakup empat aspek. Kredibilitas dijaga melalui audit trail, yaitu pencatatan rinci setiap keputusan pencarian, seleksi, dan ekstraksi. Transferabilitas diwujudkan dengan menyajikan deskripsi tebal (thick description) mengenai konteks setiap studi asli, seperti negara dan periode pandemi. Dependabilitas dipastikan dengan melibatkan dua peneliti independen dalam proses seleksi artikel, lalu menghitung tingkat kesepakatan menggunakan Cohen's Kappa (target >0,70). (Mchugh, n.d.) Konfirmabilitas dilakukan melalui critical appraisal terhadap kualitas metodologi setiap studi menggunakan instrumen seperti JBI Checklist atau AXIS, serta menelusuri literatur abu-abu (grey literature) seperti laporan WHO dan Kementerian Kesehatan untuk mengurangi bias publikasi (Kusumaningsih et al., 2020).

Berdasarkan proses systematic literature review yang telah dilakukan, diperoleh sejumlah artikel yang memenuhi kriteria inklusi. Data dari artikel-artikel tersebut kemudian diekstraksi dan dianalisis menggunakan pendekatan thematic synthesis. Adapun ringkasan hasil analisis tersebut disajikan dalam tabel berikut.

No	Penulis & Tahun	Judul Penelitian	Hasil Penelitian	Relevansi dengan Penelitian
1	Study (2020)	Changes in Social Interaction during COVID-19 Pandemic	Terjadi penurunan drastis interaksi tatap muka selama pandemi	Menunjukkan perubahan frekuensi komunikasi verbal masyarakat
2	Nadi et al. (2021)	The Impact of COVID-19 Pandemic Towards Sustainability of the Social Environment	Peralihan komunikasi dari luring ke daring mengurangi kedekatan sosial	Mendukung analisis perubahan kualitas komunikasi verbal
3	Mheidly et al. (2020)	Effect of Face Masks on Interpersonal Communication During the COVID-19 Pandemic	Masker mengurangi isyarat nonverbal dalam komunikasi	Relevan dengan dampak masker terhadap komunikasi verbal
4	Jackson et al. (2024)	The Impact of Face Coverings on Audio-Visual Communication	Masker memengaruhi pemahaman komunikasi namun dapat diadaptasi	Mendukung konsep adaptasi komunikasi verbal
5	Foster et al. (2021)	A New Normal of Code-Switching: COVID-19 and Language Change	Terjadi peningkatan alih kode dalam komunikasi	Relevan dengan strategi pragmatik dalam komunikasi verbal
6	Setiawan & Setiawan (2021)	Communication in the Midst of COVID-19 Pandemic	Topik komunikasi didominasi isu pandemi dan kebijakan	Menunjukkan perubahan topik dalam komunikasi verbal
7	Kusumaningsih et al. (2020)	The Impacts of COVID-19 on Indonesian Language Terminology	Muncul istilah baru terkait COVID-19 dalam bahasa sehari-hari	Mendukung perubahan kosakata dalam komunikasi verbal
8	Martínez et al. (2025)	Social Network Analysis of Terms During COVID-19 Pandemic	Istilah COVID-19 mendominasi komunikasi publik	Relevan dengan perubahan isi komunikasi verbal
9	Miko-schefzig & Reiter (2026)	Video-mediated Situations as New Social Spaces	Komunikasi virtual menciptakan ruang sosial baru	Mendukung transformasi komunikasi digital
10	Phi et al. (2025)	The Socio-Pragmatics of Digital Slang in Post-Pandemic Communities	Muncul slang digital sebagai bentuk adaptasi komunikasi	Relevan dengan perubahan strategi bahasa
11	Roberts et al. (2011)	Use of Social Network Sites and Instant Messaging	Komunikasi daring tetap efektif pada hubungan dekat	Menunjukkan pentingnya konteks relasi dalam komunikasi

No	Penulis & Tahun	Judul Penelitian	Hasil Penelitian	Relevansi dengan Penelitian
12	Kurt (n.d.)	COVID-19 and Sociovirtualization	Interaksi sosial bergeser ke ruang virtual	Mendukung perubahan media komunikasi

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Pertama, soal peralihan ke komunikasi daring. Kalau kita pakai kaca mata Teori Kehadiran Sosial (Short, Williams, & Christie, 1976), komunikasi tatap muka punya tingkat kehadiran sosial paling tinggi karena melibatkan banyak isyarat nonverbal. Komunikasi lewat teks atau suara saja punya kehadiran sosial rendah. Nah, temuan bahwa orang pindah ke saluran dengan kehadiran sosial rendah ini, sebenarnya tidak sepenuhnya sukarela. Mereka terpaksa. Tapi yang menarik perhatian saya: beberapa studi awal pandemi meramalkan bahwa orang akan merasa frustrasi dan menarik diri secara sosial. Kenyataannya, banyak orang justru makin aktif secara virtual. Ini artinya, teori kehadiran sosial mungkin perlu direvisi untuk konteks krisis. Atau jangan-jangan, manusia memang punya kapasitas adaptasi yang lebih besar dari yang kita kira (Miko-schefzig & Reiter, 2026).

Kedua, soal masker. Di sini saya ingin sedikit berbeda dari kesimpulan umum. Banyak peneliti bilang masker mengganggu komunikasi verbal. Tapi coba kita lihat dari sisi Teori Adaptasi Komunikasi (Gudykunst, 2005). Manusia sebenarnya punya kemampuan untuk menyesuaikan gaya bicara dengan situasi. Jadi, wajar kalau ada studi yang tidak menemukan peningkatan beban kognitif secara signifikan. Artinya, daripada bilang "masker merusak komunikasi", mungkin lebih tepat bilang "masker mengubah komunikasi, lalu orang beradaptasi dengan caranya masing-masing". Saya curiga, masalah muncul bukan karena maskernya, tapi karena perubahan yang terjadi tiba-tiba tanpa masa transisi (Jackson et al., 2024).

Ketiga, soal alih kode. Fenomena ini menarik dari sisi Teori Akomodasi Komunikasi (Giles & Powesland, 1975). Dalam teori itu, orang bisa melakukan konvergensi (menyesuaikan gaya bicara dengan lawan bicara) atau divergensi (sengaja berbeda). Nah, ketika pandemi, topik pembicaraan jadi lebih terbatas pada COVID, gejala, vaksin, dan kebijakan. Kosakata baru seperti lockdown, herd immunity, social distancing masuk ke percakapan sehari-hari. Alih kode ke bahasa Inggris misalnya, bisa jadi bentuk konvergensi (biar terlihat update) atau divergensi (biar terlihat eksklusif). Ini belum banyak diteliti secara mendalam. Jadi ini peluang riset bagus ke depan. (Foster et al., 2021)

Keempat, soal kaku dan tidak spontannya komunikasi daring. Ini paling berat dampaknya menurut saya. Penelitian tentang computer-mediated communication (CMC) sudah lama bilang bahwa komunikasi lewat layar memang cenderung lebih lambat, lebih formal, dan rawan miskomunikasi. Tapi yang saya perhatikan, kebanyakan studi itu dilakukan di konteks pekerjaan atau pendidikan formal. Di konteks santai seperti ngobrol sama teman dekat, dampaknya mungkin beda. Beberapa studi baru justru menunjukkan bahwa orang bisa tetap akurat meskipun lewat teks, asalkan mereka sudah saling kenal lama. Jadi intinya, konteks hubungan itu penting. Sayangnya, banyak penelitian yang mengabaikan konteks ini dan generalisasi berlebihan. (Roberts et al., 2011)

IV. SIMPULAN

Berdasarkan hasil telaah sistematis terhadap berbagai studi yang terbit dalam lima tahun terakhir, dapat disimpulkan bahwa COVID-19 telah membawa perubahan nyata pada komunikasi verbal masyarakat, baik dari segi saluran, frekuensi, maupun strategi pragmatik



yang digunakan. Pandemi memaksa peralihan besar-besaran dari komunikasi tatap muka ke komunikasi bermediasi teknologi, yang pada gilirannya mengurangi spontanitas dan keintiman dalam interaksi sehari-hari. Selain itu, kebijakan penggunaan masker terbukti menghilangkan isyarat nonverbal dari ekspresi wajah bagian bawah, sehingga komunikasi verbal menjadi lebih mengandalkan intonasi, artikulasi, dan pilihan diksi. Fenomena alih kode dan campur kode juga meningkat, terutama di ruang digital, sebagai bentuk adaptasi terhadap perubahan mitra tutur dan topik pembicaraan yang lebih terbatas (Mheidly et al., 2020).

Namun demikian, perubahan-perubahan tersebut tidak bersifat seragam pada semua kelompok masyarakat dan tidak semuanya bersifat permanen. Sebagian besar studi menunjukkan bahwa adaptasi komunikasi sangat dipengaruhi oleh konteks hubungan, lama paparan, serta tingkat literasi digital individu. Yang lebih penting, penelitian-penelitian yang ada selama ini masih didominasi oleh pendekatan deskriptif dan hanya menjangkau periode awal pandemi (2020–2021), sehingga belum mampu menangkap apakah pola-pola komunikasi verbal yang berubah akan kembali ke norma pra-pandemi atau justru membentuk kebiasaan baru yang menetap. Dengan kata lain, COVID-19 tidak serta-merta "merusak" komunikasi verbal, tetapi lebih tepat dipahami sebagai pemicu percepatan transformasi yang sebenarnya sudah mulai terjadi sebelumnya. (Phi et al., 2025)

DAFTAR RUJUKAN

- Deskriptif, S., & Pada, K. (2021). *Communication Patterns During Application New Normal Covid-19 Protocol (Qualitative Descriptive Study In Seluma Regency) Pola Komunikasi Pada Masa Penerapan Protokol Covid-19 New Normal*. 2(1), 17–26.
- Foster, S., Welsh, A., Foster, S. M., & Welsh, A. (2021). *A ‘ new normal ’ of code - switching : Covid-19 , the Indonesian media and language change*.
- Ilmu, P., & Universitas, K. (2023). *Covid- 19*. 5(2), 103–117.
- Jackson, I. R., Perugia, E., Stone, M. A., & Saunders, G. H. (2024). The impact of face coverings on audio - visual contributions to communication with conversational speech. *Cognitive Research: Principles and Implications*. <https://doi.org/10.1186/s41235-024-00552-y>
- Kurt, İ. (n.d.). *Covid-19 and sociovirtualization : Exploring new ways to socialize*. 23–36.
- Kusumaningsih, D., Eka, D., & Wardhana, C. (2020). *The Impacts of COVID-19 on Indonesian Language Terminology*. 477(Iccd), 175–181.
- Martínez, P. J., Silva, R. P., Reyes, J. Z., Vásquez, C., Janeth, M., & Colmenares, R. (2025). *Social network analysis using open-source software : the most used terms in Spanish during the Covid-19 pandemic Análisis de redes sociales usando programas computacionales de acceso liberado : los términos más usados en español durante la pandemia de covid-19*. <https://doi.org/10.56294/saludcyt20251143>
- Mheidly, N., Fares, M. Y., Zalzale, H., & Fares, J. (2020). *Effect of Face Masks on Interpersonal Communication During the COVID-19 Pandemic*. 8(December), 1–6. <https://doi.org/10.3389/fpubh.2020.582191>
- Miko-schefzig, K., & Reiter, C. (2026). *Video-mediated Situations As A Basis For New Societal Spaces During And After The COVID-19 Crisis*. 2022. <https://doi.org/10.57938/77c5d42c-a3cc-46f2-9830-450fc70f7a22>
- Nadi, A., Firdaus, A., Noviana, A., Kus, Y., & Aji, S. (2021). *The Impact of Covid-19 Pandemic T owards Sustainability of the Social Environment in Banjarmasin*. 525(Icsse 2020), 277–284.
- Phi, L. D., Ha, N., Anh, M., Do, N., Truc, T., Dung, L. N., & Thi, L. (2025). *The Socio-*



- Pragmatics of Digital Slang in Post-Pandemic Online Communities*. 2(4), 28–39.
- Roberts, S. G. B., Ph. D., Dunbar, R. I. M., & Ph, D. (2011). *Use of Social Network Sites and Instant Messaging Does Not Lead to Increased Offline Social Network Size , or to Emotionally Closer Relationships with Offline Network Members*. 14(4).
<https://doi.org/10.1089/cyber.2010.0161>
- Study, S. S. (2020). *Changes in Social Interaction during Covid-19 Pandemic Shoya Yoshida Department of Global and Transcultural Studies, Faculty of Sociology and Social Work, Meiji Gakuin University, Japan*. 1(2), 1–5.