

KOMUNIKASI INTERPERSONAL

**ELVA RONANING ROEM
SARMIATI**

CV. IRDH

KOMUNIKASI INTERPERSONAL

Oleh : Elva Ronaning Roem
Sarmiati
Perancang sampul : Yorim N Lasboi
Penata Letak : Agung Wibowo
Penyunting : Cakti Indra Gunawan
Pracetak dan Produksi: Yohanes Handrianus Laka

Hak Cipta © 2019, pada penulis

Hak publikasi pada CV IRDH

Dilarang memperbanyak, memperbanyak sebagian atau seluruh isi dari buku ini dalam bentuk apapun, tanpa izin tertulis dari penerbit.

Cetakan Pertama Oktober 2019

Penerbit CV IRDH

Anggota IKAPI No. 159-JTE-2017

Office: Jl. Sokajaya No. 59, Purwokerto

New Villa Bukit Sengkaling C9 No. 1 Malang

HP 081 333 252 968 WA 089 621 424 412

www.irdhcenter.com

Email: buku.irdh@gmail.com

ISBN: 978-623-7343-56-1

i-iv + 226 hlm, 25 cm x 17.6 cm

KATA PENGANTAR

Dengan menyebut nama Allah Yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang, puji syukur kami ucapkan atas kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat, hidayah, dan inayah-Nya sehingga kami dapat merampungkan penyusunan Buku Komunikasi Interpersonal ini. Penyusunan buku ini semaksimal mungkin kami upayakan dan didukung bantuan berbagai pihak, sehingga dapat memperlancar dalam penyusunannya. Untuk itu tidak lupa kami mengucapkan terima kasih kepada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Andalas serta semua pihak yang telah membantu kami dalam merampungkan buku ini.

Namun tidak lepas dari semua itu, kami menyadari sepenuhnya bahwa masih terdapat kekurangan baik dari segi penyusunan bahasa dan aspek lainnya. Oleh karena itu, dengan lapang dada kami membuka selebar-lebarnya pintu bagi para pembaca yang ingin memberi saran maupun kritik demi memperbaiki buku ini.

Akhirnya penyusun sangat mengharapkan semoga dari makalah sederhana ini dapat diambil manfaatnya dan besar keinginan kami dapat menginspirasi para pembaca untuk mengangkat permasalahan lain yang relevan pada makalah-makalah selanjutnya.

Padang, Oktober 2019

Tim Penulis

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
Daftar Isi	ii
BAB I Konsep Dasar Komunikasi Antarpribadi	1
A. Pengertian Komunikasi Antarpribadi	1
B. Tujuan Komunikasi Antarpribadi	2
C. Pentingnya Komunikasi Antarpribadi	6
D. Komunikasi Antarpribadi dalam Komunikasi Manusia	7
E. Hubungan Komunikasi Antar Pribadi dengan Kegiatan Komunikasi Lainnya	16
Ringkasan	18
BAB II Konsep Diri	19
A. Pengertian Konsep Diri	20
B. Membangun dan Mengembangkan Konsep Diri	22
C. Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Perkembangan Konsep Diri	29
D. Konsep Diri (<i>self</i>) dalam Komunikasi Antarpribadi	31
E. Jenis Konsep Diri	34
F. Dimensi (Aspek) Konsep Diri	37
Ringkasan	41
BAB III Komunikasi Verbal	43
A. Pengertian Komunikasi Verbal	43
B. Bahasan Komunikasi Verbal Dalam Komunikasi Antar Manusia	48
C. Fungsi Komunikasi Verbal Dalam Sebuah Proses Komunikasi Antar Pribadi	50
Ringkasan	54
BAB IV Komunikasi Non Verbal	55
A. Pengertian Komunikasi Non Verbal	56
B. Komunikasi Non Verbal dalam Komunikasi Antar Manusia	58
C. Fungsi non verbal	70
Ringkasan	74
BAB V Keterampilan Komunikasi dan Komunikasi Antar Pribadi	76
A. Kompetensi Interpretatif	76

B.	Kegunaan Kompetensi Interpretatif.....	77
C.	Sizing in People (Individu).....	78
D.	<i>Sizing Up Relationship</i>	80
E.	Social Events	81
F.	Kiat Untuk Terampil Dalam Komunikasi Antarpribadi	84
	Ringkasan	86
	BAB VI Persepsi dalam Komunikasi Antar Pribadi	87
A.	Bentuk -bentuk Persepsi	88
B.	Tahapan Persepsi	91
C.	Proses Persepsi	95
D.	Faktor Yang Mempengaruhi Persepsi	97
E.	Akurasi dalam Persepsi Komunikasi Antar Pribadi	99
	Ringkasan	105
	BAB VII Teori-Teori Komunikasi Interpersonal	106
A.	Teori Komunikasi Interpersonal tentang Individu.....	106
B.	Teori Komunikasi Interpersonal tentang Hubungan	112
	BAB VIII Relasi Interpersonal.....	141
A.	Relasi dan Komunikasi.....	141
B.	Relasi dan Kebutuhan Manusia	144
C.	Sifat Relasi Manusia.....	147
D.	Pengembangan Relasi dalam Komunikasi Antar Pribadi.....	152
	Ringkasan	158
	BAB IX Pengembangan Hubungan Interpersonal.....	159
A.	Menilai Kekuatan Hubungan Interpersonal.....	159
B.	Pengembangan Hubungan Interpersonal	164
C.	Pemeliharaan Hubungan Interpersonal.....	174
	BAB X Konflik Dalam Komunikasi Interpersonal	180
A.	Pengertian Konflik.....	181
B.	Bentuk-bentuk Konflik	183
C.	Faktor-faktor Penyebab Konflik	188
D.	Dampak dari Adanya Konflik terhadap Masyarakat	189
E.	Mencegah dan Mengatasi Konflik.....	191
F.	Menyelesaikan Konflik.....	192
G.	Konflik dan Perubahan Sosial	195
	Ringkasan	196

BAB XI Manajemen Komunikasi Interpersonal Dalam Kehidupan Bermasyarakat Maupun Pribadi yang Terjadi di Era 4.0.....	200
A. Pembahasan	201
B. Internet.....	206
C. Fitur jejaring sosial (media sosial).....	207
D. Surat dan E-mail	208
E. Telephone dan Handphone	208
F. Manajemen Komunikasi Interpersonal Dalam Kehidupan Bermasyarakat Maupun Pribadi yang Terjadi di Era 4.0.....	210
Ringkasan	215
Daftar Pustaka.....	217
Glosarium	220
Indeks	222
Tentang Penulis	225

BAB I

Konsep Dasar Komunikasi Antarpribadi

A. Pengertian Komunikasi Antarpribadi

Komunikasi antarpribadi merupakan komunikasi antara dua orang atau lebih secara bertatap muka, yang memiliki kemungkinan setiap pesertanya menangkap reaksi dari pesan yang disampaikan sang komunikator secara langsung, baik secara verbal maupun nonverbal. Meski komunikasi antarpribadi menjadi kegiatan yang dominan dalam kehidupan kita sehari-hari, tapi sulit memberi penjelasan yang sesuai yang diharapkan dapat diterima oleh berbagai pihak. Seperti layaknya berbagai konsep yang ada dalam ilmu sosial lainnya, komunikasi antarpribadi juga memiliki penjelasan dari para ahli yang bergerak dibidang komunikasi yang berbeda.

Menurut Mulyadi dalam Mubarak, komunikasi diadik merupakan bentuk khusus dari komunikasi antarpribadi, yaitu komunikasi langsung yang hanya memiliki partisipan dua orang. Ada pun beberapa contoh dari komunikasi diadik : suami dan istri, dua sahabat dekat, dua sejawat, guru dan murid, dan sebagainya. Adapun ilmuan lain memberikan definisinya terhadap komunikasi antarpribadi merupakan pengembangan hubungan dari komunikasi yang tidak pribadi (impersonal) menjadi komunikasi yang bersifat pribadi (personal). Menurut De Vito menjelaskan dalam mubarak, dalam komunikasi antarpribadi pengetahuan seseorang terhadap orang lain memiliki dasar pada data psikologis dan sosiologis.

Agus M. Hardjana (2003: 85) mengatakan komunikasi antarpribadi ialah interaksi yang berlangsung tatap muka antara dua orang atau beberapa orang, dimana pengirim pesan dapat menyampaikan

pesan secara langsung dan penerima pesan juga dapat menerima lalu menanggapi pesan secara langsung juga. Pendapat yang hampir serupa disampaikan oleh Deddy Mulyana (2008:81) bahwa komunikasi interpersonal atau komunikasi antar pribadi ialah komunikasi antara orang-orang secara langsung atau bertatap muka, yang memungkinkan setiap pesertanya menangkap reaksi dari pesan yang disampaikan secara langsung, baik secara verbal maupun non verbal.

Contohnya, saat kita bertemu dengan seseorang untuk pertama kalinya, biasanya kita menduga-duga bagaimana kebiasaan, watak, cara ia berbicara, asal daerahnya serta tindakan apa yang akan dia lakukan. Hal ini terjadi dikarenakan kita belum mencapai tahap hubungan personal dengan mengetahui kondisi lawan bicara kita. Bagi seorang individu yang sudah mencapai tahap hubungan personal, maka proses menduga-duga yang dijelaskan di atas tidak akan terjadi lagi, dikarenakan masing-masing individu sudah saling mengenal. Komunikasi antarpribadi merupakan tingkatan awal yang dilakukan setiap manusia dalam kegiatan berkomunikasi. Hal ini tidak bisa dihindari dikarenakan manusia merupakan makhluk sosial yang pastinya membutuhkan komunikasi.

B. Tujuan Komunikasi Antarpribadi

Setelah mengetahui penjelasan tentang komunikasi antarpribadi atau bisa kita sebut dengan komunikasi interpersonal. Komunikasi antarpribadi dapat kita gunakan dalam beberapa tujuan. Terdapat 6(enam) tujuan dari komunikasi antarpribadi yang rasanya penting untuk kita pelajari bersama, di antaranya:

- 1) Mengenal diri sendiri dan orang lain.

- 2) Mengetahui dunia luar.
- 3) Menciptakan dan memelihara hubungan.
- 4) Mengubah sikap dan perilaku.
- 5) Bermain dan mencari hiburan.
- 6) Membantu orang lain

Suatu hal yang perlu kita perhatikan bersama, tujuan-tujuan diatas tidak harus dilakukan dengan sadar maupun dengan suatu niatan, tapi juga bisa kita lakukan dengan tidak sadar ataupun tidak memiliki maksud tertentu.

1. Mengenal Diri Sendiri dan Orang Lain

Seorang filsuf terkenal yang bernama Socrates pernah melantukan sebuah nasihat yang berbunyi “Cogito Ergosum” yang artinya “kenalilah dirimu”. Apa kita telah mengenal diri kita sendiri? Bagaimana cara kita dapat mengenal diri kita sendiri? Serta manfaat apa yang kita dapat setelah mengenal diri sendiri?

Salah satu cara agar kita dapat mengenali diri kita sendiri adalah dengan melakukan komunikasi antarpribadi. Komunikasi antarpribadi memberi kesempatan bagi kita untuk memperbincangkan tentang diri kita sendiri. Dengan membicarakan diri kita sendiri kepada orang lain dapat memunculkan pandangan baru tentang diri kita yang belum kita kenali sejauh ini. Dengan itu juga kita dapat lebih memahami tentang sikap dan perilaku kita selama ini.

Dengan mempelajari komunikasi antarpribadi kita juga sekaligus belajar memahami lebih dalam dan bagaimana kita dapat membuka diri terhadap orang lain. Dapat diartikan kita tidak diharuskan menceritakan segala kehidupan kita kepada orang lain. Selain itu kita juga dapat

menilai sikap, nilai, dan perilaku seseorang serta dapat memprediksi tindakannya.

2. Mengetahui Dunia Luar

Komunikasi antarpribadi juga dapat membuat kita memahami lingkungan dengan baik, yaitu tentang objek, peristiwa, dan orang lain. Tidak dapat kita bantah, bahwa banyak informasi yang kita dapat hingga saat ini berasal dari komunikasi antarpribadi.

Walaupun ada orang yang berpendapat informasi yang kita dapat sejauh ini berasal dari media massa, tapi informasi tersebut sering dibicarakan melalui interaksi antarpribadi. Biasanya obrolan kita dengan teman, keluarga, dan orang lain berasal dari berita-berita dan acara-acara media massa (majalah, radio, surat kabar, dan TV). Hal ini menjelaskan bahwa dengan interaksi kita dengan orang lain, kita membicarakan hal-hal yang tengah diberitakan oleh media massa. Namun tetap saja, perilaku kita berasal dari nilai, sikap, dan lainnya lebih terpengaruh dari komunikasi antarpribadi, bukan dari media massa dan pendidikan formal.

3. Menciptakan dan memelihara hubungan menjadi bermakna

Manusia diciptakan sebagai makhluk individu sekaligus makhluk sosial. Akibatnya, dalam kehidupan sehari-hari orang cenderung menciptakan dan memelihara hubungan dekat dengan orang lain. Tentu saja kita tidak ingin terisolasi dan dasingkan oleh masyarakat sehingga kita jadi hidup sendiri. Justru sebaliknya, kita ingin merasakan dicintai dan disukai, kita tidak ingin membenci maupun dibenci orang lain.

Oleh karena itu, banyak waktu yang dapat kita gunakan untuk mencapai tujuan komunikasi antarpribadi yaitu menciptakan dan

memelihara hubungan sosial dengan orang lain. Tujuan lebih lanjutnya yaitu membantu mengurangi kesepian dan ketegangan serta membuat kita lebih positif terhadap diri kita sendiri.

4. Mengubah Sikap dan Perilaku

Dalam komunikasi antarpribadi kita sering berupaya menggunakan sikap dan perilaku orang lain. Kita menginginkan seseorang memilih suatu cara tertentu, membaca buku, mendengarkan musik genre terbaru, memberi suatu barang, mencoba makanan baru, berfikir dengan cara tertentu, menonton bioskop, percaya bahwa sesuatu baik dan tidak baik, dan sebagainya. Singkatnya kita banyak mempergunakan waktu untuk mempersuasi orang lain melalui komunikasi antarpribadi.

5. Bermain dan Mencari Hiburan

Bermain bisa dikatakan segala kegiatan untuk menciptakan kesenangan. Contohnya seperti bercerita dengan teman tentang liburan, membicarakan olahraga, menceritakan kejadian-kejadian lucu, dan pembicaraan-pembicaraan lainnya yang hampir menyamai yang bertujuan untuk hiburan.

Sering sekali tujuan yang satu ini dianggap tidak penting. Tapi sebenarnya komunikasi ini sangatlah penting. Karena dapat memberi suasana yang lepas dari keseriusan, kejenuhan, ketegangan, dan sebagainya.

6. Membantu Orang Lain

Beberapa contoh profesi yang bersifat menolong orang lain di antaranya: Psikiater, psikolog klinik, dan ahli terapi. Pekerjaan tersebut sebagian besar dikerjakan dengan komunikasi antarpribadi. Sama halnya dengan kita memberi nasihat dan saran kita pada teman-teman kita yang

sedang dihadapkan dengan masalah dan sedang berusaha menyelesaikan masalah tersebut. Contoh di atas menggambarkan bahwa salah satu tujuan dari komunikasi antarpribadi adalah membantu orang lain.

C. Pentingnya Komunikasi Antarpribadi

Komunikasi antar pribadi sangat penting bagi kebahagiaan hidup seseorang. Johnson (1981) menunjukkan beberapa peranan yang disumbangkan oleh komunikasi antarpribadi dalam rangka menciptakan kebahagiaan hidup manusia.

Pertama, komunikasi antarpribadi membantu perkembangan intelektual dan sosial setiap manusia. Perkembangan kita dari saat bayi (bahkan dari dalam kandungan ibu) hingga kita dewasa mengikuti pola semakin meluasnya ketergantungan kepada orang lain. Diawali dengan ketergantungan dan komunikasi yang hanya pada ibunya sendiri. Lingkungan komunikasinya menjadi semakin luas dengan bertambahnya usia pada seseorang. Bersamaan dengan hal tersebut, perkembangan intelektual dan sosial setiap orang sangat ditentukan oleh kualitas komunikasinya dengan orang lain.

Kedua, identitas atau jati diri seorang anak terbentuk karena ada komunikasi dengan orang lain. Selama berkomunikasi dengan orang lain, secara sadar maupun tidak sadar ia akan mengamati, memerhatikan, dan mencatat dalam hati semua tanggapan yang orang lain berikan terhadap dirinya. Seorang anak akan menjadi tahu bagaimana pandangan orang terhadap dirinya. Berkat bantuan komunikasi dengan orang lain, seseorang bisa menemukan jati dirinya, yaitu mengetahui siapa dirinya yang sebenarnya.

Ketiga, dalam memahami realitas lingkungan sosial di sekelilingnya serta menguji kebenaran kesan-kesan dan pemahaman yang dimilikinya tentang lingkungan sekitarnya, seorang anak perlu membandingkan dengan kesan-kesan dan pemahaman orang lain tentang suatu realitas. Tentu, perbandingan sosial (*social comparison*) semacam ini hanya dapat dilakukan melalui komunikasi dengan orang lain.

Keempat, kesehatan mental sebagian besar orang ditentukan oleh kualitas komunikasi atau hubungannya dengan orang lain, terlebih seorang guru yang sangat berpengaruh bagi perkembangan siswanya. Bila hubungan dengan orang lain diliputi dengan berbagai masalah, tentu ia akan cemas, merasa sedih, menderita, hingga akhirnya frustrasi. Jika dilanjutkan dengan dia menarik diri serta menghindari orang lain, maka rasa sepi yang dideritanya akan menimbulkan penderitaan, tidak hanya kerusakan emosional atau batin, namun bisa juga berdampak bagi fisiknya.

Untuk mendapatkan kebahagiaan, orang memerlukan konfirmasi dari orang lain, yakni pengakuan dari orang lain yang menyatakan bahwa dia normal, sehat, dan bahagia. Lawan dari konfirmasi adalah diskonfirmasi, yaitu penolakan dari orang lain berupa tanggapan bahwa dirinya abnormal, tidak sehat, dan tidak bahagia. Semua itu hanya dapat diperoleh dengan konfirmasi secara pribadi dari orang lain.

D. Komunikasi Antarpribadi dalam Komunikasi Manusia

Komunikasi antarpribadi ialah komunikasi manusia yang di dalamnya terdapat unsur saling mempengaruhi serta keakraban di antara pihak-pihak yang berkomunikasi. Dalam komunikasi antarpribadi aspek ekspektasi pribadi adalah faktor terpenting yang mempengaruhi

berlangsungnya komunikasi tersebut. Dalam komunikasi antarpribadi pesan yang disampaikan tidak hanya berupa kata-kata atau pesan verbal saja, tapi juga pesan-pesan yang bersifat nonverbal.

Intinya, dalam komunikasi antarpribadi, pesan disampaikan dalam bentuk pandangan mata, sentuhan, raut wajah atau bisa juga intonasi saat penyampaian kata-kata. Dengan begitu pesan yang disampaikan menjadi lebih utuh.

Ciri-ciri komunikasi antarpribadi di antaranya:

1. Pesan dikirim dan diterima secara simultan dan spontan, relatif kurang terstruktur.

Saat seseorang berkomunikasi dengan saudara, teman, maupun seseorang yang baru saja dikenal, biasanya pembicaraan akan berlangsung secara spontan, tidak memiliki rencana pada topiknya dan biasanya berpindah-pindah dari satu topik ke topik yang lain. Biasanya pembicaraan mereka mengalir diselingi dengan gelak tawa, gurauan dan semacamnya. Selanjutnya berkembang menuju berbagai arah sesuai kehendak dari mereka.

Terkadang mereka tidak memiliki kesimpulan yang penting dalam pembicaraan yang mereka lakukan dikarenakan mereka memang tidak memiliki maksud menyelesaikan persoalan apa pun. Bisa juga perkembangan dari pembicaraan mereka yang mengarah pada hal-hal baru yang tidak mereka rencanakan sebelumnya. Contoh, ibu-ibu yang biasanya sedang bergunjing dengan tetangganya.

Biasanya topik yang mereka bicarakan mengalir mulai dari masalah masakan, kebutuhan hidup, pakaian, terkadang juga membicarakan tetangga, anak sekolah, suami dan berbagai hal lainnya.

2. Umpan balik segera (*immediately feedback*)

Di dalam komunikasi antarpribadi, umpan balik yang berupa dukungan, tanggapan, mimik wajah serta emosi bisa diungkapkan secara langsung. Mereka bisa saling menyanggah, mendukung, senang, sedih pada saat itu juga. Dalam komunikasi antarpribadi yang tidak bersifat tatap muka, ekspresi pada wajah mungkin tidak bisa diperlihatkan, tapi ekspresi melalui suara bisa dengan mudah di dapatkan.

Contoh, Daffa mengajak Dewi bercerita tentang dirilisnya *smartphone* terbaru. Sementara Dewi tidak menyukai perkembangan teknologi terbaru tersebut. Dewi dapat langsung mengatakan bahwa dia tidak tertarik atau bisa juga dengan menunjukkan ekspresi wajah yang menggambarkan Dewi tidak suka dengan bahasan Daffa.

3. Komunikasi berlangsung secara sirkuler.

Peran seorang komunikator dan komunikan terus dipertukarkan. Orang yang memulai jalannya komunikasi dan orang yang memberikan tanggapan berjalan bergantian. Terkadang si X memulai pembicaraan, Lalu si Y memberikan tanggapannya. Dilanjutkan dengan si Y yang memulai pembicaraan lalu si X yang memberikan tanggapannya. Proses tersebut berlangsung terus-menerus secara bergantian.

4. Kedudukan keduanya adalah setara (*dialogis*).

Dikarenakan komunikator dan komunikan terus-menerus berganti posisi, maka kedudukan keduanya ialah setara atau memiliki sifat dialogis dan bukan satu arah. Meski beberapa individu mencoba untuk mendominasi dalam komunikasi itu, tapi komunikasi tidak akan berlangsung dengan baik bila orang tersebut tidak memberikan kesempatan bagi lawan bicaranya untuk memberikan tanggapan atas apa yang disampaikan.

5. Mempunyai efek yang paling kuat dibanding konteks komunikasi lainnya.

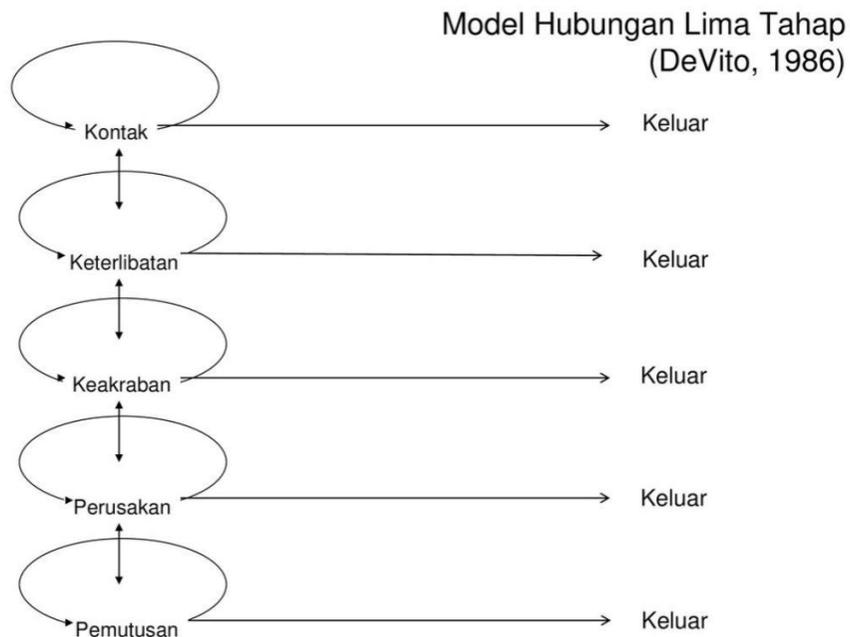
Sang Komunikator dapat mempengaruhi langsung tingkah laku (konatif) dari komunikannya dengan cara memanfaatkan pesan verbal dan nonverbal. Pengaruh dari seseorang terhadap orang lain lebih kuat untuk mengambil keputusan penting dalam hidupnya.

Semisal, pembicaraan antara orang tua dengan anaknya tentang keputusan untuk menikah. Pengaruh dari orang tua dalam keputusan sang anak sangatlah besar, dikarenakan komunikasi antarpribadi yang telah mereka jalin telah berjalan sangat lama. Begitu pula pengaruh teman bisa memberikan pengaruh kuat bagi kita untuk menentukan masa depan kita, seperti memilih sekolah dan lainnya. Komunikasi antarpribadi dapat digunakan oleh seorang siswa, orang tua, tokoh masyarakat, guru, bahkan pemimpin, dan setiap individu demi mencegah adanya konflik yang bermunculan dalam hubungan antarpribadi.

Tingkat keberhasilan dalam proses komunikasi antarpribadi biasanya ditentukan dengan binteraksi yang setara di antara berbagai pihak yang terlibat.

Komunikasi antarpribadi mempunyai beberapa tahapan dalam pengembangan hubungan komunikasi antarpribadi. Yang dimulai dengan kontak hingga pemutusan. Dalam hubungan antarpribadi, individu bisa mencapai tahap akrab atau justru hubungan tersebut putus di tengah jalan sebelum tahap akrab. Bisa juga hubungan antarpribadi yang awalnya telah mencapai akrab lalu terjadi perusakan, sehingga hubungan tersebut berakhir dengan putus. Sebuah persahabatan dapat menjadi putus bila salah satunya berbuat curang, melakukan penipuan

terhadap yang lainnya ataupun mengkhianati persahabatan yang susah payah dibangun masing individu.



Gambar Model Hubungan Lima Tahap (Sumber: De Vito Dalam, Mubarok 78 : 2014)

Pada model di atas menggambarkan tahapan-tahapan proses dalam Ciri lain dari komunikasi antarpribadi adalah adanya keterbukaan antara masing-. Keterbukaan merupakan bagian dari keberhasilan komunikasi antarpribadi. Bila seorang individu yang terlibat dalam komunikasi bersedia untuk membuka diri, maka efeknya hubungan antara mereka bisa saja menjadi lebih akrab. Untuk menggambarkan model keterbukaan dalam berkomunikasi bisa menggunakan model Jendela Johari.

Model ini menjelaskan tingkat keterbukaan dan tingkat kesadaran tentang diri kita. Model ini sangat berpengaruh dalam komunikasi antarpribadi. Johari window adalah jendela dengan empat bagian yang menggambarkan bahwa manusia terdiri atas empat self (diri). Nama Johari berasal dari singkatan nama penemunya, yakni Joseph Luft dan Harry Ingham.

Gambar Johari Window



1. Daerah terbuka (*Open area*)

Dalam diri kita terdapat daerah terbuka (*Open area*). Daerah terbuka ialah bagian dalam diri kita yang menyiapkan semua informasi,

baik itu sifat, perilaku, perasaan, keinginan, motivasi, serta ide yang diri kita ketahui sendiri dan orang lain. Informasi yang kita ketahui dan orang lain di antaranya : nama kita, warna pada kulit, umur, kepercayaan, sikap kita terhadap politik, hobi, dan sebagainya. Menurut Joseph Luft, semakin kecil bagian open area dari seseorang, maka semakin buruk komunikasi berlangsung. Komunikasi bisa dikatakan tergantung pada tingkat keterbukaan yaitu saat kita membuka diri kepada orang diri sendiri dan orang lain. Jika kita tidak memberikan izin kepada orang lain untuk mengetahui tentang diri kita, komunikasi tersebut akan mengalami kesukaran, untuk tidak menyebut tidak mungkin. Untuk meningkatkan komunikasi antarpribadi dengan orang lain, kita harus memperlebar daerah open area.

Contoh: saat pertama kali berkenalan dengan yang sebelumnya tidak kita kenal cenderung kita memperkenalkan nama, asal kita, sekolah, serta hobi. Informasi tersebut adalah bagian kecil dari tiap individu yang dapat dengan mudah diketahui orang lain. Semakin terbuka dan banyak informasi yang kita berikan kepada orang tersebut, hasilnya semakin akrab hubungan antarpribadi. Semisal kita mengajak teman baru itu bercerita tentang pacar, pandangan hidup, benda kesayangan, keluarga, teman yang lain, dan banyak informasi yang membuat komunikasi menjadi semakin akrab.

2. Daerah Buta (*blind area*)

Daerah kedua yang ada dalam diri manusia disebut daerah buta (*blind*). Daerah ini berisi banyak hal tentang diri kita yang diketahui orang lain namun kita sendiri tidak mengetahuinya. Daerah buta (*blind area*) berisikan informasi-informasi tentang diri kita yang diketahui

orang lain, tetapi kita sendiri tidak mengetahuinya. Ini dapat berwujud kebiasaan-kebiasaan kecil sering mengucapkan “mengerti?” ataupun memegang-megang hidung bila kita dalam suasana marah atau hal-hal lain yang lebih berarti di antaranya sikap defensif, atau pengalaman terpendam.

Contoh, tiap kali bicara dengan orang lain, Ucok terbiasa memegang hidung dan menggerak-gerakkan kakinya. Kebiasaan Ucok tersebut tidak disadari olehnya, tapi setiap teman yang kenal dengannya mengetahui kebiasaan tersebut. Biasanya kebiasaan-kebiasaan daerah buta yang diwujudkan dalam kebiasaan-kebiasaan tersebut tidak disukai oleh teman bicara. Daerah buta juga dapat menciptakan pemicu konflik antarpribadi. Contoh, seorang yang terbiasa menunjukkan jari saat berkomunikasi langsung dengan orang lain bisa dianggap menghina orang lain serta tidak sopan.

Mereka yang tersinggung bisa saja marah sehingga tercipta konflik yang dimulai dari kesalahpahaman menyimpulkan isyarat tersebut. Karena adanya daerah buta atau *blind*, akan membuat komunikasi jadi tidak efektif, untuk itu kita harus mengusahakan supaya daerah ini tidak menjadi terlalu besar di diri kita. Melenyapkannya bisa dikatakan mustahil, tapi kita harus berusaha menyusutkannya.

Tiap individu bisa meminta bantuan dari temannya untuk memberikan masukan kebiasaan apa dari dirinya yang tidak disukai. Lalu berusaha semaksimal mungkin untuk memperbaiki dan menghilangkan kebiasaan-kebiasaan buruk itu.

3. Wilayah tersembunyi (*hidden area*)

Daerah ketiga dalam diri kita disebut sebagai wilayah tersembunyi. Wilayah ini berisi apa-apa-saja yang kita ketahui pada diri kita sendiri ataupun berasal dari orang lain yang kita simpan untuk diri kita sendiri, yang orang lain tidak mengetahuinya.

Misal, kita menyimpan sendiri rahasia percintaan kita, ketakutan kita pada suatu hal, masalah keluarga, kondisi keuangan dan sebagainya. Penyebab atau alasan menyimpan rahasia tersebut sering kali disebabkan oleh rasa tidak percaya kepada orang lain atau ketakutan diejek, dijauhi teman dan ditertawakan.

Contohnya, Galih takut akan kolam renang. Untuk menutupi ketakutannya pada teman-temannya, galih selalu berbohong dan menciptakan alasan saat teman-temannya mengajaknya berenang. Hal ini dilakukan agar teman-temannya tidak mengetahui ketakutannya kepada kolam renang.

4. Wilayah yang tidak dikenal (*Unknown area*)

Daerah terakhir ialah wilayah yang tidak dikenal (*unknown*). Daerah *unknown area* adalah bagian pada diri kita yang tidak diketahui, baik oleh kita ataupun orang lain. Mungkin kita akan mengetahui bagian diri ini melalui kondisi-kondisi tertentu, misal melalui hipnotis. Walaupun sulit untuk mengetahuinya, kita harus menyadari bahwa aspek ini ada dalam diri kita. Keterbukaan diri sangat diperlukan untuk membangun komunikasi efektif dalam keluarga.

E. Hubungan Komunikasi Antar Pribadi dengan Kegiatan Komunikasi Lainnya

1. Hubungan Komunikasi antar pribadi dengan komunikasi penyuluhan.

Dalam pelaksanaan kegiatan penyuluhan akan terjalin komunikasi baik komunikasi verbal maupun non-verbal. Komunikasi verbal sebagaimana kata-kata yang disampaikan oleh komunikator. Sementara non-verbal berupa ekspresi, gaya dan hal pendukung lainnya yang digunakan seorang penyuluh supaya yang disampaikannya dapat diterima dan dimengerti sasarannya.

Persuasi juga merupakan hal yang penting dalam komunikasi penyuluhan. Persuasi dalam konteks komunikasi antarpribadi, maksudnya adalah saat seseorang mencoba membujuk orang lain agar berubah, baik dalam perilakunya, kepercayaannya, maupun sikapnya. Kita ambil contoh, saat kita membujuk dan memberikan keyakinan pada para petani agar mereka menerapkan teknologi anjuran.

Sedangkan persuasi dalam konteks komunikasi massa, maksudnya adalah ketika seseorang atau komunikator berusaha membujuk para petani supaya mereka bisa berubah, baik dalam kepercayaannya, sikapnya, maupun perilakunya terhadap teknologi anjuran. Tapi sangat sulit untuk dengan cepat mengubah perilaku karena pesan yang diterima masih melalui proses psikologis individu petani dalam mengartikan isi pesan.

2. Hubungan antara Komunikasi Kelompok dengan Komunikasi Antar Pribadi

Ada sedikit persamaan antara komunikasi kelompok dan komunikasi antar pribadi, yaitu dapat berkomunikasi langsung secara tatap muka atau *facetoface* dan pastinya saling bertukar informasi atau untuk memecahkan persoalan. Sedangkan perbedaannya adalah Komunikasi kelompok terdiri dari dua orang atau lebih yang berinteraksi, sedangkan KAP terdiri dari dua orang yang berkomunikasi dan memiliki kedekatan hubungan seperti hubungan keluarga atau kerabat dekat. Menurut saya komunikasi antar pribadi dan komunikasi kelompok juga memiliki kesinambungan, sebab dalam Komunikasi Kelompok di dalamnya ada komunikasi antarpribadi dan dalam komunikasi antar pribadi tidak ada komunikasi kelompok.

3. Hubungan Komunikasi Antar Pribadi dengan Komunikasi Bisnis

Tentu saja seseorang berkomunikasi mempunyai tujuan tertentu, termasuk juga komunikasi antarpribadi. Ada beberapa tujuan yang ingin dicapai dalam komunikasi antarpribadi dalam bisnis. Saat berkomunikasi dengan orang lain, tentu seseorang memiliki berbagai macam tujuan serta harapan. Salah satunya adalah untuk memberikan informasi kepada sasaran agar orang tersebut mengetahui sesuatu.

Sebagai contoh, di dalam perusahaan mengenalkan suatu produk terbaru kepada publik di mana mereka menyampaikan informasi tentang keunggulan, manfaat, serta kelebihan produk ini dan publik akan mengetahui informasi produk baru tersebut. Tujuan komunikasi antarpribadi yang lainnya adalah untuk melakukan kerja sama antara

seseorang dengan orang lain untuk mencapai suatu tujuan tertentu untuk melakukan sesuatu yang bermanfaat bagi kedua belah pihak.

RINGKASAN

Komunikasi antar pribadi, komunikasi interpersonal atau bisa juga disebut dengan komunikasi antar personal merupakan komunikasi antara individu untuk saling bertukar gagasan atau pemikiran kepada individu lainnya. Atau bisa dikatakan, komunikasi antar pribadi adalah salah satu konteks komunikasi dimana setiap individu mengkomunikasikan perasaan, emosi, gagasan, dan informasi lainnya secara tatap muka kepada individu lainnya.

Komunikasi ini dapat kita lakukan dalam bentuk verbal maupun nonverbal. Komunikasi antar pribadi ini tidak hanya tentang apa yang dikatakan dan apa yang diterima saja. Namun juga tentang bagaimana hal itu dikatakan, bagaimana bahasa tubuh yang digunakan saat penyampaian pesan, dan apa ekspresi wajah yang diberikan.

Komunikasi antar pribadi merupakan salah satu bentuk komunikasi. Komunikasi antar pribadi sebenarnya adalah satu proses sosial dimana orang-orang yang terlibat didalamnya saling mempengaruhi. Komunikasi antar pribadi merupakan komunikasi dari kulit ke mulut yang terjadi secara bertatap muka antara beberapa individu.

Komunikasi ini dianggap paling efektif dalam hal mengubah sikap, perilaku, dan pendapat orang lain. Hal ini dikarenakan sifatnya dialogis, berupa percakapan. Komunikator pun dapat mengetahui tanggapan dari komunikannya saat itu juga. Oleh karena itu penting bagi kita menjadi terampil berkomunikasi.

BAB II

Konsep Diri

Sejak kecil ketika seorang individu mulai mengenal lingkungan sosialnya, mulai mampu membedakan dirinya dengan orang lain, maka sejak itulah konsep dirinya terbentuk. Konsep diri ini akan terus terbentuk, berkembang, dan juga berubah seiring dengan tumbuh dan berkembangnya seorang individu.

Konsep diri dipengaruhi oleh cara pandang seorang individu dengan membandingkan dirinya dengan orang lain. Semakin sering seorang individu bertemu dan mengenal orang lain, maka konsep dirinya akan terus berubah. Pengalaman di lingkungan sosial tersebut akan terus terjadi hingga akhir hayat manusia. Konsep diri tidak hanya sekedar pemahaman individu akan keadaan mentalnya seperti emosi, pikiran, dan perasaannya saja. Konsep diri juga mencakup pemahaman individu akan keadaan fisiknya. Dan individu menerima setiap kelebihan dan kekurangan yang ia miliki, dan ia bersyukur atas hal itu.

Konsep diri merupakan hal yang penting bagi seorang individu untuk menentukan sikapnya dalam berkehidupan sosial. Ketika seorang individu dihadapkan dengan sebuah situasi, konsep diri akan mempengaruhi respon dari individu tersebut akan situasi yang dihadapi. Konsep diri juga akan mempengaruhi komunikasi dan hubungan interpersonal seorang individu dengan individu maupun kelompok lain.

Ketika seorang individu memiliki konsep diri yang positif, maka komunikasi dan hubungan interpersonal yang terjalin juga akan positif. Begitupun sebaliknya, ketika seorang individu memiliki konsep diri yang negatif, hubungan dan komunikasi interpersonal yang terjalin juga akan negatif atau kurang baik.

Konsep diri ini akan mampu mengubah cara pandang seorang individu akan lingkungan sosialnya dan dunianya. Dalam konsep diri terdapat *ideal self* atau harapan akan diri yang ideal. Harapan ini akan menentukan individu dalam membuat keputusan yang akan berimbas ke masa depannya. Contoh sederhananya ketika seorang siswa SMA memiliki harapan akan dirinya untuk menjadi seorang sutradara film terkenal, dan ia akan dikenal banyak orang nantinya akan karya-karyanya, maka ketika ia membuat keputusan untuk memilih jurusan kuliahnya akan dipengaruhi oleh harapan tersebut. Ia tentu akan memiliki jurusan yang berkaitan dengan dunia perfilman. Singkatnya konsep diri merupakan gambaran seorang individu akan keadaan dirinya baik keadaan fisik maupun psikis serta harapan akan dirinya dimana keadaan dan harapan tersebut dipengaruhi oleh kehidupan dan lingkungan sosialnya.

A. Pengertian Konsep Diri

Konsep diri pertama kali dikenalkan oleh Charles Horton Cooley pada tahun 1864-1929. Lalu dikembangkan oleh Geroge Herbert Mead pada tahun 1863-1931 (Rakhmat, 2018). William D. Brooks (Rakhmat dalam Munawwaroh, 2013) mengatakan konsep diri adalah “*those physical, social, and psychological perceptions of ourselves that we have derived from experiences and our interactions with others*”, yang berarti ‘persepsi fisik, sosial, dan psikologis tentang diri kita sendiri yang kita peroleh dari pengalaman dan interaksi kita dengan orang lain.

Dengan kata lain konsep diri merupakan pemahaman mengenai diri sendiri yang didapat dari pengalaman pribadi dan interaksi dengan orang lain yang berupa fisik, sosial, dan juga psikologi. Atwater

(Desmita dalam Munawwaroh, 2013) mendefinisikan konsep diri sebagai keseluruhan gambar diri, yang meliputi persepsi mengenai diri, perasaan, keyakinan, dan nilai-nilai yang berhubungan dengan diri seorang individu. Atwater membagi konsep diri menjadi tiga bentuk, yaitu :

1. *Body image*, pandangan seseorang terhadap dirinya;
2. *Ideal self*, harapan seseorang mengenai dirinya;
3. *Social self*, pandangan orang lain terhadap dirinya.

Fitts (Agustiani dalam Munawwaroh, 2013) menyatakan bahwa konsep diri merupakan aspek yang penting bagi seseorang. Hal ini dikarenakan konsep diri adalah hal yang paling mendasar yang dimiliki seseorang untuk berinteraksi dengan lingkungannya. Konsep diri memiliki pengaruh yang cukup besar bagi seseorang. Ketika seorang individu menganggap dirinya sebagai seorang yang ceria, maka dalam kehidupan sehari-harinya pun ia akan ceria. Begitu pula sebaliknya, ketika seorang individu menganggap dirinya pemurung, ia akan menjadi pemurung dalam kehidupan sehari-harinya. Sehingga dapat ditarik kesimpulan, bahwa konsep diri yang positif dapat membawa seseorang bertingkah laku positif, begitu pula dengan konsep diri yang negatif dapat membuat seseorang bertingkah laku negatif.

Dapat disimpulkan bahwa konsep diri adalah pandangan dan harapan diri mengenai diri sendiri dan pandangan orang lain mengenai diri kita yang meliputi aspek fisik, sosial, dan psikologis yang terbentuk dari pengalaman pribadi dan interaksi sehari-hari dengan orang lain.

B. Membangun dan Mengembangkan Konsep Diri

Konsep diri tidak ikut lahir ketika seorang individu dilahirkan ke dunia ini. Saat seorang manusia lahir, ia masih suci dari apapun. Seiring dengan berjalannya waktu, ia mulai mengenal lebih jauh tentang lingkungan sosialnya. Dimulai sejak ia mengenal lingkungan sosialnya tersebut, ia mulai membentuk konsep dirinya tersebut. Konsep diri tersebut terus tumbuh dan berkembang seiring dengan tumbuh dan berkembangnya individu. Semakin banyak pengalaman yang ia dapatkan, maka akan semakin memberikan pengaruh dalam pembentukan konsep dirinya.

Elizabeth B. Hurlock (1980) menyatakan bahwa konsep diri bersifat hierarki. Dalam pandangannya konsep diri terbagi menjadi konsep diri primer dan sekunder. Konsep diri primer merupakan konsep diri yang pertama kali didapat seorang individu dari keluarganya. Konsep diri primer ini berupa *self image* baik secara fisik dan juga psikologis. Lalu setelah individu tersebut bergaul dengan temannya diluar rumah, ia akan memperoleh konsep diri sekunder.

Konsep diri sekunder ini berupa *social self*. Konsep diri sekunder ini akan mempengaruhi konsep diri primer, yang mana akan menumbuhkan *ideal self* pada diri individu tersebut. Konsep diri ini sudah muncul sejak masa kanak-kanak, dimana seorang anak kecil mulai mengembangkan konsep dirinya sendiri.

Elizabeth B, Hurlock (1980) membagi 8 faktor yang dapat mempengaruhi konsep diri yaitu sebagai berikut:

1. Pola hubungan keluarga

Keluarga adalah lingkungan sosial pertama yang ditemui oleh seorang individu. Dalam hal ini keutuhan, kehangatan dan kedekatan keluarga memiliki faktor yang sangat besar dalam membentuk konsep diri seseorang. Pola hubungan keluarga yang negatif dapat membentuk konsep diri yang negatif, begitu pula sebaliknya, pola hubungan keluarga yang positif dapat membentuk konsep diri yang positif.

2. Cita-cita

Cita-cita dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia berarti keinginan ataupun kehendak yang selalu ada di dalam diri seseorang. Sejak kecil seseorang sering kali disugahi pertanyaan mengenai cita-cita. Dan pada umumnya, cita-cita tersebut terus berubah seiring berjalannya waktu.

Cita-cita dapat mempengaruhi konsep diri karena cita-cita memberikan bayangan akan dirinya di masa depan. Ketika seseorang memiliki cita-cita menjadi seorang presiden, tentu ia akan membangun konsep diri menjadi seseorang yang mampu memimpin orang lain. Berbeda dengan seseorang yang bercita-cita menjadi seorang tentara, ia akan membangun konsep diri sebagai seseorang yang kuat secara fisik maupun mental.

3. Nama dan Julukan

Ketika seseorang dilahirkan ke bumi ini, ia pasti akan diberi nama oleh kedua orang tuanya. Kedua orang tua tersebut biasanya sudah menyiapkan nama terindah untuk anaknya. Seperti kata pepatah, nama adalah doa yang diberikan orang tua untuk anaknya. Ketika seseorang memiliki nama yang indah, ia akan memiliki kepercayaan diri yang tinggi.

Sebaliknya, ketika seseorang memiliki nama yang kurang indah, biasanya ia akan memiliki kepercayaan diri yang relatif rendah. Hal ini disebabkan, kebiasaan masyarakat, terutama masyarakat Indonesia. Ketika seseorang memasuki bangku sekolah dasar (SD), ia akan bertemu dengan berbagai orang yang memiliki watak yang berbeda-beda. Dan sering kali anak kecil mengolok temannya ketika temannya tersebut memiliki nama yang kurang indah, aneh, kuno, atau sebagainya. Sebaliknya, ketika temannya memiliki nama yang indah jarang sekali ada yang mengolok-oloknya. Nama yang sering diolok tersebut, sering kali di pelesetkan dan pada akhirnya pelesetan tersebut menjadi julukan yang melekat pada diri seseorang.

4. Kepatutan Seksual

Kepatutan seks adalah cara pandang seseorang terhadap seksualitas dirinya. Cara pandang tersebut sejalan dengan informasi yang diterima mengenai seks. Informasi tersebut dapat diperoleh dari media massa seperti televisi, surat kabar maupun internet, juga pendidikan seks dari orang tua. Pendidikan seks yang diberikan orang tua memiliki peran penting agar seseorang tidak merasa tabu jika mendengar atau bersinggungan dengan hal yang berbau seks juga meghindari dampak negatif dari seks. Seseorang yang mendapatkan pendidikan seks yang tepat akan dapat mengembangkan konsep diri yang positif.

5. Minat dan Kreatifitas

Minat dan kreatifitas seseorang berasal dari dalam diri seseorang. Setiap orang umumnya memiliki minat dan kreatifitas yang berbeda dengan orang lain. Minat dan kreatifitas tersebut dapat diarahkan ke hal positif maupun negatif. Sebagai conoth, ketika seseorang yang memiliki minat ke dunia *programming*, ia akan mempelajari hal itu, dan jika ia

mengarahkan minatnya ke hal positif, ia bisa bekerja di bidang *programming* sebuah perusahaan atau bahkan instansi pemerintah.

Namun jika ia mengarahkannya ke hal negatif, ia bisa menyalahgunakan kemampuannya tersebut dengan menjadi seorang *hacker* ilegal yang tentu akan merugikan pihak lain.

6. Penampilan diri/ kondisi fisik

Seakan sudah menjadi naluri manusia membandingkan apa yang ia punya dengan orang lain. Begitu pula kondisi fisik. Seseorang sering kali membandingkan bentuk tubuhnya, wajahnya, bahkan rambutnya dengan orang lain yang ia anggap jauh lebih sempurna. Ketika seseorang merasa kondisi fisiknya jauh di bawah standar yang ia tetapkan sendiri, sering kali individu tersebut merasa minder dan menciptakan konsep diri yang negatif pada dirinya. Begitupula dengan orang yang merasa kondisi fisiknya sempurna, ia akan menciptakan konsep diri yang positif.

7. Teman Sebaya

Teman sebaya adalah lingkungan sosial terdekat yang seseorang miliki setelah keluarga. Ketika seseorang memasuki dunia sekolah, ia akan bertemu dengan teman sebayanya. Teman sebaya yang memberikan pengaruh positif akan mampu memerikan efek pada seseorang untuk membangun konsep diri yang positif. Begitu pula dengan teman sebaya yang memberikan pengaruh negatif, akan mampu memberikan efek sehingga individu mampu membangun konsep diri yang negatif pula.

8. Kematangan usia

Kedewasaan seseorang tidak dinilai dari kematangan usia seseorang. Namun, kematangan usia mampu membuat seseorang sadar bahwa dirinya sudah harus bisa membedakan mana yang baik dan buruk,

salah dan benar. Ketika seseorang sudah sadar akan usianya yang tak lagi belia, ia akan mampu membangun konsep diri yang berbeda dengan saat ia masih kanak-kanak. Konsep diri akan terus berubah sesuai dengan bertambahnya usia seseorang. Sehingga kematangan usia mampu mempengaruhi konsep diri seseorang.

Amaryllia Puspasari (2007) menggolongkan pembentukan konsep diri sebagai berikut:

1. Pandangan Subjektif Diri Sendiri (*Subjective Self*)

Konsep diri terbentuk ketika seorang individu memahami dan mengenal dirinya sendiri. Pemahaman dan pengenalan ini merupakan sebuah proses dimana seseorang melihat dirinya sendiri. Proses ini dapat terjadi ketika seseorang sedang bercermin. Yang ada dalam pikiran seseorang ketika proses ini terjadi dapat berupa *self image*. *Self image* tersebut dapat berupa persepsi diri (baik ketika berkomunikasi dengan orang lain maupun intrapersonal) dan visualisasi diri (bentuk tubuh). Semakin sering seseorang bercermin (komunikasi intrapersonal) dan berinteraksi dengan orang lain, maka semakin besar pula pemahamannya mengenai dirinya sendiri.

2. Gambaran Fisik Tubuh (*Body Image*)

Terbentuknya konsep diri selain melalui proses pengenalan diri, juga bisa melalui penghayatan seseorang mengenai bentuk fisik tubuhnya. Persepsi dan pengalaman yang didapat seseorang dapat mempengaruhi pandangan seseorang terhadap bentuk fisik tubuhnya.

Ketika seseorang yang memiliki tubuh gemuk, berada di lingkungan yang sering mengatakan bahwa ia harus menguruskan tubuhnya, maka ia akan memandang dirinya sebagai orang yang gendut. Sebaliknya,

ketika individu tersebut berada dalam lingkungan yang tidak menuntut dirinya untuk merubah bentuk tubuhnya, maka ia akan lebih mencintai tubuhnya tersebut.

3. Harapan Diri yang Ideal (*The Ideal Self*)

Pada umumnya, setiap orang memiliki sosok yang ia anggap ideal baik secara fisik maupun psikologis. Sosok ini bisa berasal dari lingkungan keluarga, teman, atau bahkan selebriti. Sosok ideal ini sering kali dijadikan acuan oleh seorang individu dalam proses pemahaman dan pengenalan dirinya. Bahkan seseorang bisa mengimitasi sosok tersebut karena ia menganggap sosok tersebut merupakan sosok yang paling ideal.

4. Pembentukan Konsep Diri dari Lingkungan Sosial (*The Sosial Self*)

Pembentukan konsep diri yang terakhir didapat ketika seorang individu mencoba memahami pandangan atau persepsi orang lain mengenai dirinya. Pandangan orang lain tersebut dapat mempengaruhi seseorang dalam membentuk konsep dirinya.

Pembentukan ini tergantung kepada masing-masing diri individu, ketika seorang individu mudah terpengaruh oleh pandangan orang lain, maka konsep diri yang sejak awal ia miliki akan mudah berubah-ubah sesuai pandangan orang lain. Dengan kata lain, semakin beragam pandangan orang lain terhadap dirinya, maka semakin terpengaruh pula konsep diri seseorang. Hal ini dapat membuat seseorang mengalami kebingungan akan konsep dirinya sendiri.

Konsep diri terbentuk tidak hanya berdasarkan diri orang tersebut, tetapi melalui interaksi seseorang dengan orang disekitarnya.

Calhaoun dan Acocella (1995) mengatakan bahwa terdapat tiga sumber penting dalam terbentuknya konsep diri, antara lain:

1. Orang Tua

Orang tua merupakan sumber terdekat, terkuat, dan paling utama bagi diri seseorang. Orang tua memiliki pengaruh yang sangat besar bagi perkembangan seorang anak. Pembelajaran pertama didapat seorang individu pasti berasal dari orang tua, baik itu mengenai diri sendiri maupun lingkungan sosialnya. Orang tua yang mendidik anaknya dengan keras, akan dapat membentuk kepribadian anak yang cenderung pendiam atau justru pemberontak, dimana keduanya dapat membentuk konsep diri yang negatif. Sebaliknya orang tua yang mendidik anaknya dengan lembut, akan menciptakan hubungan keluarga yang baik, sehingga konsep diri yang terbentuk pun akan positif.

2. Teman Sebaya

Selain orang tua, seorang individu juga membutuhkan pengakuan dari orang yang seumuran dengannya. Ketika memasuki lingkungan sekolah, seseorang akan bertemu begitu banyak orang yang sebaya dengannya. Bagaimana pandangan teman sebayanya tersebut tentu akan mempengaruhi seseorang dalam menilai dirinya sendiri.

Teman sebaya yang memberikan pengaruh positif akan memberikan efek positif pula dalam pembentukan konsep diri, begitupun dengan teman yang memberikan pengaruh negatif akan memberikan efek negatif pula dalam pembentukan konsep diri.

3. Masyarakat

Masyarakat yang dimaksudkan adalah orang-orang selain keluarga dan teman yang memiliki kontak dengan seorang individu, baik tetangga maupun masyarakat luar. Dalam masyarakat umumnya terdapat norma-

norma tertentu yang akan mempengaruhi pembentukan konsep diri seseorang.

Misalkan ketika laki-laki dan perempuan diperlakukan berbeda di masyarakat, akan membuat laki-laki dan perempuan tersebut berbeda dalam bertingkah laku sehari-hari. Seperti perempuan yang harus berperawakan lembut sedangkan laki-laki yang berperawakan kasar.

C. Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Perkembangan Konsep Diri

Menurut Stuart dan Sundeen (1976) (dalam Edi Harahap dan Syarwani Ahmad, 2016) menyebutkan beberapa faktor yang dapat mempengaruhi perkembangan konsep diri seseorang sebagai berikut.

1. Teori Perkembangan

Ketika seseorang dilahirkan, konsep diri sama sekali belum terbentuk. Konsep diri terbentuk dan berkembang seiring dengan berjalannya waktu. Konsep diri ini berkembang secara bertahap ketika seseorang mulai mampu mengenal dan membedakan dirinya dengan orang lain.

Ketika seorang individu mulai mengeksplorasi dirinya, mulai mengenal lingkungannya melalui bahasa, pengalaman, interaksi, dan pemahaman budaya ia akan terus membentuk konsep dirinya. Sehingga dapat dikatakan konsep diri terus berubah dan berkembang seiring berjalannya waktu dan tergantung dengan persepsi diri juga interaksi seseorang dengan lingkungan sosialnya.

2. *Significant Other*

Significant Other adalah istilah lain untuk orang yang dianggap penting juga terdekat oleh seorang individu. Konsep diri dalam faktor ini didapat dari kontak juga pengalaman dengan orang lain. Dalam faktor

ini, seseorang yang dianggap penting (*significant other*) akan mempengaruhi pembentukan konsep diri seorang individu.

Dengan melalui cermin orang lain, yaitu cara pandang orang lain terhadap dirinya. Melalui cermin ini, seorang individu akan memiliki pandangan baru terhadap dirinya setelah *significant other* memberikan pandangannya. *Significant other* ini dapat berupa keluarga, sahabat, ataupun pasangan.

3. *Self Perception*

Self perception merupakan persepsi individu terhadap dirinya sendiri juga penilaiannya serta persepsi individu tersebut terhadap pengalamannya pada situasi tertentu. *Self perception* ini terbentuk berdasarkan pandangan diri seseorang dan pengalaman yang ia dapatkan. Individu yang memiliki *self perception* yang positif akan mempengaruhi tingkah lakunya sehari-hari dengan lingkungan sosialnya. Sedangkan *self perception* yang negatif tentu akan mengganggu kehidupan sosial individu tersebut.

Selain ketiga faktor di atas, proses pembelajaran dari pengalaman yang dialami oleh seorang individu juga dapat mempengaruhi konsep dirinya.

Seorang individu yang mendapatkan banyak pengalaman dari lingkungan sosialnya cenderung membentuk konsep diri yang kompleks dan matang. Oleh karena itu, pada umumnya semakin matang usia seseorang, diiringi dengan semakin banyaknya pengalaman yang didapatkan, maka konsep diri yang terbentuk akan semakin matang pula. Sehingga orang dewasa akan memiliki konsep diri yang cenderung sulit dirubah dibanding dengan anak-anak atau remaja. Hal itu disebabkan pada masa kanak-kanak dan remaja, seseorang masih dalam tahap

tumbuh kembang dan berada di fase transisi dimana ia akan menghadapi realitas hidup sebagai orang dewasa.

D. Konsep Diri (self) dalam Komunikasi Antarpribadi

Konsep diri merupakan sumber dari komunikasi antarpribadi. Komunikasi antarpribadi akan berjalan dengan baik ketika konsep diri dari kedua belah pihak baik pula. Dalam pembentukan konsep diri, terdapat faktor *social self* yaitu pembentukan konsep diri dari persepsi orang lain.

Sehingga terdapat hubungan yang kuat (interkorelasi) antara konsep diri dengan apa yang orang lain pikirkan mengenai diri seorang individu. Misalkan ketika seorang individu A mempresentasikan dirinya kepada individu B, akan terbentuk kesan dalam diri individu B. Lalu pada tahap lanjutan, reaksi individu B tersebut terhadap individu A akan sesuai dengan kesan yang individu B dapatkan. Reaksi tersebut yang akan mempengaruhi konsep diri individu A. Proses ini akan terus terjadi pada setiap diri individu, baik dari sudut pandang A maupun B.

Singkatnya dapat dikatakan bahwa komunikasi dan interaksi antarpribadi akan mempengaruhi pembentukan konsep diri seseorang. Prinsip komunikasi antar pribadi ini berfokus pada fungsi, lalu struktur dan proses yang dikembangkan dari fungsi tersebut. Struktur yang dimaksud adalah hubungan yang terjadi diantara dua orang, sedangkan proses adalah pengembangan dari konsep diri tersebut. Pada umumnya konsep diri dianggap sebagai sumber informasi yang dimiliki oleh tiap individu mengenai dirinya maupun yang berkaitan dengan kehidupan sosialnya.

1. Hubungan konsep diri dengan objek

Thompson (Chusman,1985) berpendapat bahwa hubungan diri seseorang dengan objek dapat dibedakan atas tiga bagian. Pertama, hubungan identitas diri dengan objek. Keadaan ini bersikap deskriptif faktual seseorang dari sisi karakteristik demografis. Kedua, merefleksikan perasaan terhadap objek. Keadaan ini disebut hubungan evaluasi diri dengan objek. Ketiga, menggambarkan tindakan yang akan dilakukan pada hubungan kedua di atas.

Keadaan ini disebut hubungan perilaku diri dengan objek. Jadi dapat disimpulkan, berbagai hubungan identitas diri , evaluasi diri, dan perilaku diri dengan objek berfungsi sebagai aturan untuk mendefinisikan diri, mengevaluasi objek, dan mengarahkan perilaku pada perbuatan situasi yang pantas, pada saat objek berada di hadapan kita.

2. Peran konsep diri

Konsep diri dapat mempengaruhi perilaku maupun respon seorang individu terhadap situasi tertentu. Ketika seorang individu dihadapkan dengan sebuah masalah, ia harus dapat menyelesaikannya dengan baik. Individu yang memiliki konsep diri negatif seperti rasa kepercayaan diri kurang, akan kesulitan dalam menyelesaikan masalah tersebut dan memungkinkan membuat individu tersebut stres.

Sehingga masalah yang seharusnya terselesaikan justru semakin berbelit-belit dan masalah baru timbul lagi. Seseorang yang mudah mengontrol segala hal yang ada dalam dirinya seperti emosi maupun pikirannya, cenderung memiliki konsep diri yang positif. Hal itu disebabkan pengalaman yang telah dilewati membuat diri mereka siap menghadapi masalah yang akan timbul, sehingga konsep diri terbentuk

dengan baik dan matang. Dengan kata lain, konsep diri berfungsi sebagai koordinator, pengontrol, atau pengatur dalam diri seseorang ketika dihadapkan oleh situasi tertentu.

Konsep diri dalam komunikasi interpersonal dipengaruhi beberapa hal yaitu sebagai berikut (Rakhmat, 2018).

1. Nubuat yang Dipenuhi Sendiri

Konsep diri mempengaruhi seorang individu dalam bertingkah laku. Kecenderungan individu untuk bertingkah laku sesuai dengan konsep diri yang dimiliki disebut dengan nubuat yang dipenuhi sendiri. Jika seorang siswa merasa dirinya lihai dalam menyelesaikan persoalan matematika, maka ia akan benar-benar lihai dalam menyelesaikan persoalan matematika tersebut. Seorang individu cenderung akan hidup sesuai dengan label yang ia ciptakan sendiri. Pepatah mengatakan *you don't think what you are, you are what you think*.

Sebuah komunikasi interpersonal akan terbilang sukses tergantung dengan kualitas konsep diri yang dimiliki oleh kedua belah pihak, baik itu positif maupun negatif. Ketika seorang individu memiliki rasa kepercayaan diri yang rendah, ia cenderung memilih untuk menahan pendapatnya di depan orang lain, karena rasa takut akan di kritik.

2. Membuka Diri

Seseorang akan lebih merasa percaya diri ketika ia berani membuka diri kepada orang lain. Untuk menjalin komunikasi dengan orang lain, tentu orang lain memerlukan informasi tentang diri kita. Ketika seorang individu membuka diri, konsep diri yang ada akan mampu mempengaruhi konsep diri orang lain.

Hubungan antara konsep diri dengan membuka diri ini dapat dipahami dengan konsep *Johari Window*. Ketika jendela *open* lebih

besar dibanding dengan jendela lain, maka kepercayaan diri seseorang meningkat. Maxwell Maltz mengatakan “*Believe in ourself, and you’ll succeed*”, kalimat tersebut dapat memotivasi seseorang untuk lebih mempercayai dirinya dan membangun konsep diri yang positif.

3. Selektivitas

Seorang individu akan mengalami proses selektivitas. Konsep diri akan terus mempengaruhi perilaku sosial individu karena konsep diri akan mempengaruhi seseorang dalam mempersepsi pesan, membuka diri, dan mengingat pengalaman.

Seorang yang peduli dengan kesehatan dirinya tentu akan sering mencari tahu mengenai makanan, minuman, atau gaya hidup yang sehat. Begitu pula dengan seseorang yang menggemari musik, ia akan membeli alat musik, belajar bermain musik, membeli majalah musik, bahkan bersekolah di sekolah khusus musik.

E. Jenis Konsep Diri

Konsep diri terbagi menjadi dua jenis, yaitu konsep diri positif dan konsep diri negatif. Konsep diri positif dan negatif ini akan mempengaruhi komunikasi interpersonal seseorang. Dalam buku Jalaluddin Rakhmat (2018:129) William D. Brooks dan Philip Emmert (1976) menjelaskan ciri atau tanda seseorang memiliki konsep diri positif maupun negatif sebagai berikut.

1. Konsep Diri Positif

Seseorang yang memiliki konsep diri positif ditandai dengan lima hal berikut:

- a. Memiliki kepercayaan diri akan kemampuannya dalam mengatasi masalah;

- b. Rasa percaya diri bahwa dirinya setara dengan orang lain;
- c. Menerima pujian tanpa rasa malu;
- d. Menyadari bahwa setia porang memiliki keinginan maupun perilaku yang tidak seluruhnya diterima di masyarakat;
- e. Mampu menerima dan mengevaluasi diri mengenai kepribadian yang tidak disenanginya.

Tidak mungkin ada orang yang benar-benar memiliki konsep diri positif atau negatif, setiap orang pasti memiliki kedua konsep diri tersebut dalam dirinya. Namun, selalu ada konsep diri yang dominan dalam diri seseorang. Melalui konsep diri yang positif, maka pola komunikasi yang terbentuk juga akan positif.

Menurut Sidney M. Jourard (Rakhmat, 2018:132) individu yang memiliki konsep diri positif memiliki sifat terbuka kepada orang lain. Konsep terbuka pada orang lain ini berhubungan dengan *Johari Window*. Dimana dalam *Johari window* tersebut terdapat empat jendela yang menunjukkan aspek yang ada dalam diri setiap individu.

2. Konsep Diri Negatif

Terdapat empat tanda individu yang memiliki konsep diri negatif menurut William D. Brooks (Rakmat, 2018:129) sebagai berikut:

a. Peka terhadap kritikan

Seseorang yang memiliki konsep diri negatif cenderung peka terhadap kritikan dan tidak sanggup menerima kritikan tersebut. Sehingga ketika ia menerima kritikan dari orang lain ,ia cenderung sulit mengontrol emosinya. Bagi seseorang yang peka terhadap kritikan ini, ia menganggap bahwa kritikan adalah usaha orang lain dalam menjatuhkan harga dirinya. Sehingga orang yang memiliki konsep diri negatif cenderung menghindari komunikasi terbuka dan keras kepala

dalam mempertahankan argumennya meskipun dengan berbagai pembelaan dan logika yang keliru.

b. Responsif terhadap pujian

Seseorang yang memiliki konsep diri negatif sulit menutupi antusiasmenya ketika dipuji orang lain. Walaupun ia terkesan menutup-nutupi rasa senangnya, ia tetap terlihat begitu antusias. Baginya, pujian merupakan cara untuk menaikkan harga dirinya, berkebalikan dengan kritikan. Reaksi yang individu tersebut tunjukkan cenderung hiperkritis terhadap orang lain, sehingga ia akan meremehkan apapun yang ada pada diri orang lain.

c. Merasa tidak disenangi orang lain

Seseorang yang memiliki konsep diri negatif memiliki masalah dengan kepercayaan dirinya. Sehingga individu tersebut sering kali merasa bahwa banyak sekali orang yang tidak menyukainya. Ia sering kali merasa tidak diperhatikan, sehingga ia sering kali menganggap orang yang lebih diperhatikan sebagai musuh dan menciptakan hubungan interpersonal yang buruk. Selain ia menganggap dirinya tidak disenangi, ia juga menganggap bahwa dirinya adalah korban dari lingkungan sosialnya yang tidak adil dengannya.

d. Tidak ingin berkompetisi

Individu yang memiliki konsep diri negatif cenderung menghindari kompetisi. Hal ini berkaitan dengan tingkat kepercayaan dirinya. Jika ia dikalahkan oleh orang lain, maka itunakan menjatuhkan harga dirinya, sehingga ia memilih untuk tetap berada di zona aman dan nyamannya.

F. Dimensi (Aspek) Konsep Diri

Konsep diri memiliki dimensi (aspek) yaitu pengetahuan, harapan dan penilaian. Konsep diri pengetahuan, harapan, dan penilaian ini sering dikelompokkan ke dalam dimensi konsep diri internal.

1. Pengetahuan

Pengetahuan dalam konsep diri berupa pemahaman yang dimiliki seorang individu akan dirinya. Pemahaman ini dapat berupa kuantitas seperti usia, jenis kelamin, kebangsaan, keyakinan dan lain sebagainya. Selain kuantitas, juga termasuk pemahaman akan kualitas seperti fisik dan psikis.

Fisik yang dimaksud adalah bentuk tubuh, warna rambut, berat badan, warna mata, dan lain sebagainya. Sedangkan psikis dalam hal emosi dan perasaan. Seorang individu sudah seharusnya memahami dan menerima setiap kelebihan dan kekurangan yang ada dalam dirinya. Karena ketika seorang individu mampu menerima kelebihan dan kekurangannya (fisik dan psikis) akan mempengaruhi kepribadian yang akan terbentuk. Pengetahuan ini bisa berubah seiring dengan tumbuh dan berkembangnya individu tersebut.

2. Harapan

Dalam terbentuknya konsep diri, seorang individu cenderung memiliki harapan akan dirinya sendiri. Harapan ini timbul karena adanya sosok yang dijadikan pedoman baik karena bentuk fisiknya maupun kepribadiannya. Sosok ini sering disebut dengan *role model*. Setiap harapan yang timbul bisa saja terwujud dikemudian hari. Sehingga harapan tersebut dapat dijadikan motivasi untuk mencapai diri yang ideal (*ideal self*).

Terbentuknya harapan ini dapat disebabkan oleh beberapa faktor seperti kecenderungan individu dalam menetapkan diri idealnya sesuai dengan batas kemampuannya, kebudayaan atau pengaruh lingkungan sosial, dan keinginan individu untuk mencapai batas maksimal dirinya dengan keinginan untuk menghindari kegagalan dan rasa cemas.

3. Penilaian

Dimensi yang terakhir adalah penilaian. Penilaian ini terjadi ketika seorang individu mulai mencapai harapannya. Penilaian yang terjadi menyangkut evaluasi diri oleh seseorang. Ketika seorang individu mencapai harapan yang sebelumnya terbentuk, ia akan mengevaluasi diri, semakin besar ketidaksesuaian antara harapan dengan dirinya, maka semakin ia merasa harga dirinya rendah. Begitu pula sebaliknya, semakin tercapai harapannya maka harga dirinya semakin tinggi.

Fitss (1991) membagi dimensi konsep diri eksternal menjadi lima aspek sebagai berikut:

1. Diri Fisik

Diri fisik adalah cara pandang seseorang terhadap dirinya secara fisik seperti bentuk tubuh, warna rambut, kesehatan, dan lainnya.

2. Diri Keluarga

Diri keluarga merupakan cara pandang seorang individu sebagai anggota dari sebuah keluarga dan eksistensinya sebagai anggota keluarga.

3. Diri Pribadi

Diri pribadi merupakan cara pandang seseorang terhadap identitas dirinya (kebangsaan, keyakinan, suku) dan cara dirinya menilai dirinya sendiri.

4. Diri moral Etik

Diri moral etik merupakan cara seseorang memandang hubungan dirinya dengan Tuhannya dan penilaiannya mengenai hal yang benar dan salah, baik dan buruk.

5. Diri Sosial

Diri sosial merupakan pandangan seorang individu mengenai dirinya di lingkungan sosialnya, baik pertemanan maupun bertetangga. Diri sosial berhubungan dengan interaksi sosial yang terjadi dengan diri individu.

Pudjijogjanti (1993) mengklasifikasikan dimensi konsep diri menjadi tiga yaitu konsep diri *general*, konsep diri mayor, dan konsep diri spesifik.

1. Konsep Diri *General*

Konsep diri ini merupakan konsep diri yang paling mendasar dan paling pertama didapat seorang individu. Konsep diri ini meliputi pemahaman dan cara seorang individu memahami dirinya dan menerima dirinya. Konsep diri *general* ini sulit dirubah karena sudah melekat sejak awal pada diri individu.

2. Konsep Diri Mayor

Konsep diri mayor ini terbagi menjadi tiga bagian yaitu pemahaman sosial, pemahaman fisik, dan pemahaman akademis.

a. Pemahaman Sosial

Pemahaman sosial adalah pemahaman individu akan lingkungan sosialnya dan individu mampu membaur dengan lingkungan sosialnya. Lingkungan sosial yang dimaksud dapat berupa keluarga, pertemanan, tetangga, dan masyarakat.

b. Pemahaman Fisik

Pemahaman fisik adalah bagaimana seorang individu memahami dan menerima kondisi fisiknya yang telah dianugerahkan oleh Tuhan yang Maha Kuasa dan individu tersebut bersyukur atas kondisi fisiknya.

c. Pemahaman Akademis

Pemahaman akademis berupa pemahaman individu akan hal-hal akademis serta patuh terhadap aturan maupun norma yang berlaku.

3. Konsep Diri Spesifik

Konsep diri spesifik merupakan konsep diri yang berkembang dari konsep diri mayor. Setiap pemahaman yang didapat pada konsep diri mayor, di aplikasikan dan penyesuaian individu akan konsep diri tersebut. Konsep diri spesifik terdiri atas tiga bagian yaitu penyesuaian sosial, penyesuaian fisik, dan penyesuaian akademis.

a. Penyesuaian Sosial

Penyesuaian sosial adalah cara dan juga usaha individu dalam menyesuaikan diri dengan lingkungan sosialnya. Individu berusaha untuk membaaur dengan baik dalam lingkungan masyarakat maupun lingkungan yang baru dan sangat berbeda dengan lingkungan sebelumnya.

b. Penyesuaian Fisik

Penyesuaian fisik adalah cara individu dalam menyesuaikan kehidupan sosialnya dengan kondisi fisik yang ia miliki. Cara individu memilih gaya hidup yang tidak memberatkan fisiknya, menerima kekurangan fisiknya, dan melakukan sesuatu dengan kelebihan fisiknya.

c. Penyesuaian Akademis

Setiap individu memiliki kemampuan akademis yang berbeda-beda. Penyesuaian akademis adalah cara individu menyesuaikan dirinya

dalam hal akademis sesuai dengan batas kemampuannya dan melakukan yang terbaik pada setiap hal akademis yang dilakukannya.

Sedangkan Elizabeth B. Hurlock (1980) menyatakan bahwa konsep diri terbagi menjadi dua aspek yaitu aspek fisik dan psikologis.

1. Aspek Fisik

Aspek fisik meliputi pemahaman dan penerimaan individu akan kondisi fisiknya seperti bentuk tubuh, jenis kelamin, warna rambut. Aspek fisik ini bisa menimbulkan rasa gengsi ketika individu tidak menerima kondisi fisiknya.

2. Aspek Psikologis

Aspek psikologis meliputi emosi, perasaan, pikiran. Aspek ini berkaitan dengan penilaian individu akan keadaan psikis dirinya seperti rasa percaya diri, harga diri, keahlian, dan lain sebagainya.

RINGKASAN

Konsep diri (*self concept*) merupakan salah satu bagian yang terpenting dalam diri setiap individu. Konsep diri merupakan sifat yang unik yang dimiliki manusia yang dapat menjadi pembeda antara individu satu dengan lainnya. Konsep diri seseorang terbentuk sejak individu tersebut mulai mampu membedakan dirinya dengan orang lain. Konsep diri ini dipengaruhi oleh pemahaman individu akan dirinya, pengalaman, dan pemahaman orang lain akan dirinya. Ketika seorang individu terus tumbuh dan berkembang, maka semakin banyak pengalaman sosial yang ia dapatkan, berarti konsep diri yang terbentuk akan terus berkembang dan bisa terus berubah seiring dengan berjalannya waktu.

Pada dasarnya, manusia adalah makhluk sosial yang akan terus melakukan kontak dengan orang lain. Konsep diri yang ada pada diri tiap

individu akan terus mempengaruhi kehidupan sosial individu tersebut. Manusia memiliki hasrat untuk menjalani hidup dengan baik dan terus seimbang. Dengan adanya konsep diri, keseimbangan tersebut bisa tercapai, tetapi justru bisa semakin sulit dicapai. Oleh karena itu, untuk mempertahankan keseimbangan hidup yang diinginkan setiap individu, diperlukan konsep diri yang baik dan positif.

Konsep diri tidak langsung terbentuk saat manusia dilahirkan. Konsep diri tumbuh dan berkembang seiring dengan tumbuh dan berkembangnya diri seorang individu. Pengalaman individu dalam berinteraksi dengan lingkungan sosialnya akan terus mempengaruhi konsep diri individu tersebut. Dengan kata lain konsep diri terbentuk ketika manusia melakukan kontak sosial dengan orang lain.

Konsep diri seorang individu juga dipengaruhi oleh pandangan individu terhadap dirinya sendiri. Sebaik apa pun orang lain menilai dirinya, jika individu tersebut sejak awal memiliki konsep diri yang negatif, maka konsep diri yang berkembang akan terus negatif jika individu tersebut tidak memiliki keinginan untuk mengubahnya. Konsep diri negatif dapat terbentuk sejak dini, dan dipengaruhi oleh pola komunikasi dalam keluarganya. Keluarga merupakan kontak sosial pertama yang didapat seorang individu. Sehingga wajar saja jika seorang individu membentuk konsep diri pertamanya dari keluarganya. Konsep diri yang positif akan membentuk hubungan interpersonal yang baik, sedangkan konsep diri yang negatif akan membentuk hubungan interpersonal yang buruk.

BAB III

Komunikasi Verbal

Berbicara mengenai komunikasi, hal itu erat kaitannya dengan aktivitas manusia. Dalam kegiatan sehari-hari, manusia melakukan interaksi dengan sesamanya. Proses interaksi itu dilakukan manusia untuk memenuhi kebutuhan mereka. Di dalam proses interaksi itulah, terdapat komunikasi. Kata komunikasi secara umum, menurut Edi Harahap dan Syarwani Ahmad, dalam bukunya Komunikasi Antar Pribadi, Perilaku Insani Dalam Organisasi

Pendidikan (25:2016), sebuah komunikasi dapat diartikan sebagai semua perilaku individu, baik itu dilaksanakan secara verbal, ataupun dengan cara non verbal yang pada akhirnya menghasilkan tanggapan dari individu lain. Dalam pengertian komunikasi secara umum sebagaimana yang dikemukakan oleh Edi Harahap dan Syarwani Ahmad yang tertera sebelumnya, komunikasi itu dilaksanakan secara verbal. Pada Bab ini, kita akan membahas komunikasi secara verbal tersebut.

A. Pengertian Komunikasi Verbal

Dalam kehidupan sehari-hari, dalam lingkungan, dan kehidupan bermasyarakat, disana terdapat proses komunikasi. Komunikasi tersebut dapat berlangsung dalam berbagai jenis. Ada banyak jenis komunikasi di dalam kehidupan kita. Salah satunya adalah komunikasi verbal. Di dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, kata verbal itu dapat diartikan sebagai kata sifat, yang artinya yaitu secara lisan (bukan tertulis).

Jika kita melihat pengertian secara bahasa, komunikasi verbal itu merupakan suatu jenis atau bentuk komunikasi, yang proses penyampaian pesannya menggunakan lisan atau ujaran oleh si komunikator (Harahap Edi, Ahmad Syarwani, 26:2016). Kemudian yang dikatakan sebagai verbal adalah segala bentuk perilaku seseorang atau individu, baik itu disampaikan secara verbal maupun nonverbal, yang kemudian perilaku tersebut menghasilkan tanggapan oleh orang lain, itulah konsep komunikasi secara umum. Cakupan dari komunikasi itu sendiri, merupakan defenisi yang cakupannya lebih luas dari hanya sekedar dialog. Segala hal yang merupakan bentuk dari perilaku, kemudian mengungkapkan suatu pesan tertentu, dan pada akhirnya perilaku itu menghasilkan sebuah proses yang dinamakan komunikasi.

Sebuah proses komunikasi verbal, erat kaitannya dengan bahasa. Bagaimana symbol-simbol, atau dalam sehari-harinya dikenal sebagai kata-kata disusun oleh seseorang yang bertindak sebagai komunikator dalam suatu proses komunikasi. Kemudian, kata-kata tersebut menjadi sebuah kalimat yang dapat diutarakan, dan dimaknai oleh orang yang menerima pesan atau dalam istilah komunikasinya yaitu komunikan. Pesan tersebut nantinya disusun dan menjadi sebuah bahasan yang kemudian disampaikan kepada komunikan.

Dari penjelasan tersebut tentunya komunikasi verbal ini sangat erat kaitannya dengan bahasa. Dengan bahasa inilah sebuah pesan dirangkai oleh komunikator. Dan dengan bahasalah si komunikan mengerti apa yang dimaksud oleh komunikator. Tetapi, bahasa juga memiliki keterbatasan sebagai sebuah alat komunikasi. Inilah yang akan dijelaskan pada sub bab berikutnya.

Melihat penjelasan dari Johnson, yang menjelaskan bahwa, mengharuskan setiap model komunikasi setidaknya-tidaknya melibatkan dua orang atau individu yang saling melakukan pertukaran lambang-lambang yang mempunyai makna tertentu. Dan lambang-lambang tersebut dapat bersifat verbal, yaitu lambang yang berupa kata-kata. Dan juga lambang-lambang tersebut dapat pula bersifat nonverbal, yang terdiri dari ekspresi, dengan kata lain ungkapan tertentu dari gerak tubuh.

Peristiwa komunikasi yang dimaksudkan oleh Johnson ini dapat dicontohkan seperti kasus berikut. Ada seorang mahasiswa yang menyapa temannya. Awalnya dengan lambaian tangan, dan kemudian diiringi dengan ucapan halo, atau bisa saja dia menyambung sapaan tersebut dengan selamat pagi. Kata halo dan selamat pagi itu merupakan lambang-lambang yang akan di pertukarkan oleh si komunikator. Kemudian kata halo dan selamat pagi, yang dikatakan sebagai lambang tadi diterima oleh rekan si mahasiswa, yang perannya disini sebagai komunikan.

Setelah pesan tersebut di terima, ada respons yang rekannya berikan, responsnya berupa sapaan “selamat pagi juga”. Kata-kata yang mereka gunakan di dalam proses tersebut disebut lambang-lambang, yang di pertukarkan di antara mahasiswa dan rekannya. Begitulah contohnya secara verbal.

Istilah verbal itu sendiri tidak selalu merujuk kepada sesuatu ujaran atau ucapan oral, yang dikatakan langsung oleh seseorang. Dilihat dari istilah verbal, yang selalu menyangkut dengan penggunaan bahasa. Maka dari itu, tulisan juga dikatakan sebagai bentuk komunikasi verbal. Karena tulisan itu merupakan rangkaian kata-kata yang disusun menjadi sebuah kalimat. Kata-kata dan kalimat itu ada dalam penggunaan bahasa.

Dalam kehidupan sehari-hari, sebuah komunikasi verbal secara tulisan ini adalah, ketika seorang siswa jatuh sakit. Ia tidak dapat menghadiri proses pembelajaran di sekolah. Untuk itu, ia menulis sebuah surat yang ditujukan kepada guru yang mengajar di kelasnya pada hari itu. Surat itu berisikan sebuah informasi bahwa dia tidak dapat menghadiri proses belajar mengajar pada hari itu karena sakit. Dari contoh tersebut, terjadi proses komunikasi verbal melalui tulisan. Dimana guru sebagai komunikan dan siswa sebagai komunikator.

Sebuah prasasti juga dapat dikatakan sebagai komunikasi verbal secara tertulis atau tanpa oral. Karena didalam sebuah prasasti ada lambang-lambang, walaupun bahasanya bahasa kuno seperti bahasa sangsekerta, tetapi ada arkeolog yang memahami makna dari lambang-lambang itu, dan mencoba mengartikannya ke dalam bahasa yang dipakai pada masa kini. Pesan dalam prasasti yang telah diterjemahkan itu di sebar, dan orang lain juga menjadi tahu isi dari prasasti tersebut. Maka contoh tersebut juga dapat dikatakan sebagai sebuah komunikasi verbal secara tertulis atau melalui tulisan.

Maka dari penjelasan diatas, dapat disimpulkan bahwa komunikasi yang melibatkan berbagai simbol verbal, itulah pengertian dari komunikasi verbal. Sebagaimana bahasan diatas, proses komunikasi verbal ini erat kaitannya dengan penggunaan sebuah bahasa. Kegiatan komunikasi verbal tersebut tidak hanya sekedar sebuah kalimat yang diujarkan dari oral. Tulisan juga termasuk proses komunikasi verbal, seperti penyampaian informasi atau berita di surat kabar, buku yang berisikan pengetahuan, selebaran atau pamphlet di jalan. Semua hal itu dapat dikatakan sebagai komunikasi verbal. Ada sebuah pengertian dimana, simbol pada pesan verbal dapat dikatakan sebagai semua jenis

dari simbol yang diutarakan sebagai satu kata atau lebih. Seorang ahli komunikasi, Deddy Mulyana mengutarakan pendapatnya mengenai bahasa.

Dikutip dari sebuah buku karya Edi Harahap dan Syarwani Ahmad, yang berjudul Komunikasi Antarpribadi Perilaku Insani Dalam Organisasi pendidikan (26:2016), Dedi Mulyana berpendapat bahwa bahasa juga kenal sebagai sistem kode verbal. Pengertian dari bahasa itu sendiri adalah seperangkat simbol, yang dilengkapi dengan aturan untuk menggabungkan simbol-simbol tersebut, kemudian simbol-simbol itu digunakan dan dipahami oleh sebuah komunitas.

Selain itu, Jalaludin Rakhmat dalam buku Komunikasi Antar Pribadi Perilaku Insani Dalam Organisasi Pendidikan, karya Edi Harahap dan Syarwani Ahmad (26:2016), ia juga mendefinisikan bahasa. Jalaludin mengartikan bahasa sebagai seperangkat simbol, yang dikat dengan aturan untuk mengkombinasikan simbol-simbol tersebut, yang nantinya simbol-simbol itu digunakan dan dipahami oleh sebuah komunitas. Disini hanya komunitas dari pemilik bahasa itulah yang paham akan makna dari simbol-simbol yang ada dalam bahasa. Simbol-simbol yang ada di bahasa tersebut dipertukarkan oleh anggota-anggota dalam sebuah komunitas itu dalam sebuah proses komunikasi. Dalam proses itu hanya komunitas itulah yang paham dan mengerti makna dan arti dari simbol-simbol itu.

Pada pernyataannya sebagaimana yang tertera sebelumnya, Jalaludin Rakhmat secara lebih lanjut memaparkan definisi dari bahasa kedalam dua aspek, yaitu secara fungsional dan non formal. Aspek yang pertama yaitu secara fungsional. Bahasa secara fungsional itu merupakan sebuah alat, alat tersebut dimiliki secara bersama. Ada penekanan pada

kata-kata dimiliki bersama. Karena pada dasarnya bahasa itu bisa dimengerti bila anggota-anggota dari sebuah kelompok dalam kehidupan sosial, sepakat untuk menggunakannya.

Sedangkan bahasa secara formal menurut Jalaludin, diartikan sebagai segala kalimat yang bisa terbayangkan, yang kalimat itu dapat dibuat berdasarkan peraturan dari tata bahasa. Segala bentuk bahasa yang ada di dunia mempunyai peraturan tertentu bagaimana arti dapat tercipta dari penyusunan dan perangkaian kumpulan kata-kata. Hal itu dapat dicontohkan seperti ini, setiap negara punya bahasa mereka masing-masing. Bahasa tersebut hanya dapat dipahami dengan jelas oleh warga negaranya yang merupakan pemilik dari bahasa itu. Setiap bahasa di berbagai negara itu berbeda-beda. Contohnya di Indonesia. Masyarakat Indonesia punya Bahasa Indonesia sebagai lambangnya. Jika dalam bahasa Indonesia ada sebuah kalimat, “dimana saya dapat menukarkan uang?”. Kalimat tersebut tentu berbeda dengan Bahasa Inggris dan bahasa lainnya. Karena setiap bahasa itu memiliki tata bahasanya sendiri.

B. Bahasan Komunikasi Verbal Dalam Komunikasi Antar Manusia

Berbicara mengenai komunikasi verbal. Komunikasi verbal dapat diartikan sebagai komunikasi dengan bentuk yang paling umum, dan digunakan dalam kegiatan berkomunikasi sehari-hari. Jadi, komunikasi yang melibatkan simbol-simbol atau kata-kata, yang hal-hal tersebut disampaikan secara oral atau lisan, maupun secara tulisan, itulah yang dikatakan sebagai komunikasi verbal.

Dalam kehidupan sehari-hari tentunya manusia tidak terlepas dari kegiatan komunikasi, terutama komunikasi verbal ini. Maka, komunikasi verbal adalah suatu karakteristik khusus dari manusia itu

tadi. Hal itu diperkuat dengan pernyataan bahwa, tidak satupun makhluk lain selain manusia, yang memiliki kemampuan untuk menyampaikan berbagai macam arti dengan menggunakan kata-kata. Dengan penggunaan kata-kata tersebut, seseorang dapat memberikan, menyatakan, merepresentasikan, mengungkapkan ide yang lengkap dari pemikiran mereka secara luas dan tepat. Dan juga, dengan kata-kata seseorang juga dapat mengungkapkan perasaan dan pikiran yang ia miliki kepada orang lain.

Jika dipelajari lebih dalam lagi, nantinya komunikasi verbal itu dibagi menjadi dua. Yaitu, komunikasi lisan dan komunikasi tulisan. Yang dikatakan sebagai komunikasi lisan adalah sebuah proses, yang dimana proses tersebut mengharuskan seorang pembicara (komunikator) untuk berinteraksi secara lisan dengan pendengarnya (komunikan), tujuannya agar dapat mempengaruhi tingkah laku dari si komunikan. Kemudian, sebuah Komunikasi lisan itu dapat dilihat dalam sebuah percakapan interpersonal (secara langsung berupa tatap muka), atau dengan cara tidak langsung, dengan perantara media berupa telepon, radio, televisi, dan lain-lain.

Komunikasi verbal juga mencakup di dalamnya komunikasi tulisan. Jadi, yang dimaksud dengan komunikasi tulisan itu adalah sebuah proses dari kegiatan komunikasi yang proses tersebut melibatkan atau membutuhkan bantuan media perantara ketika proses penyampaian pesan itu berlangsung.

Ada kata media perantara. Jadi, arti dari media perantara itu dapat dimisalkan dengan kertas berupa surat, buku, gambar, laporan, serta memo. Dan juga, proses komunikasi tertulis ini, sebagai sebuah cara untuk perekam penggunaan bahasa yang terucap (lisan), dengan

menuliskan tanda-tanda pada sebuah kertas atau pada lembaran lain yang memiliki kesamaan fungsi dengan kertas. Proses penulisan ujaran lisan tersebut memungkinkan manusia untuk merekam kemudian menyimpan pengetahuan dan pada akhirnya pengetahuan itu dapat digunakan di masa depan atau diwariskan kepada generasi-generasi berikutnya.

Simbol-simbol bagian-bagian yang membangun sebuah bahasa verbal, kemudian suara yang dapat mewakili benda, perasaan, serta gagasan. Manusia mempunyai salah satu karakteristik unik, yaitu kecakapan dan kemampuannya dalam memakai suara dan tanda untuk pengganti benda / objek serta perasaan. Dengan kata lain, dalam pengertian dasar, bahasa itu merupakan suatu *systemsymbol* yang mana telah diatur, disepakati dan juga telah dipelajari bersama, kemudian itu digunakan tujuannya mewakili pengalaman-pengalaman dalam suatu komunitas tertentu.

C. Fungsi Komunikasi Verbal Dalam Sebuah Proses Komunikasi Antar Pribadi

Ada sebuah kalimat, dalam bahasa Indonesia, “dimana saya dapat menukar uang?” kemudian dalam bahasa Inggris yang memiliki tata bahasa lain, kalimatnya yaitu “*where can I change some money?*” yang jika dalam bahasa Indonesia berarti “dimana dapat saya menukar beberapa uang?” perbedaan yang terjadi merupakan pengaruh dari tata bahasa yang dimiliki setiap bahasa.

Setiap bahasa memiliki tata bahasa yang berbeda-beda. Maka dari itu, sebuah kalimat tentu disusun dari kata-kata, yang nantinya akan dipahami oleh individu, baik itu penerimanya maupun orang yang menyampaikannya. Dilihat dari kalimat yang disusun itu, dapat

mengutarakan bahwa setiap tata bahasa itu terdiri dari tiga unsur, yaitu; fonologi, sintaksis, dan semantik.

Unsur yang pertama, Fonologi. Fonologi itu dapat dikatakan sebagai sebuah pengetahuan yang memaparkan mengenai bunyi-bunyi dalam sebuah bahasa. Contohnya dalam kalimat yang dijabarkan di awal, kata “uang” merupakan salah satu kata dari bahasa Indonesia. Didalam bahasa Inggris kata uang itu disebut “Money”. Kedua kata tersebut dapat menggambarkan perbedaan bunyi di dalama bahasa yang berlainan.

Kemudian unsur yang selanjutnya adalah sintaksis. Sebuah pengetahuan tentang cara pembentukan kalimat, itulah yang disebut sintaksis. Kalimat disusun dari berbagai kata yang memiliki makna, yang kata-kata tersebut disusun untuk melahirkan sebuah pengetrian yang akan disampaikan atau di komunikasikan.

Unsur yang terakhir adalah semantik. Yang disebut sebagai semantik adalah sebuah pengetahuan yang menjabarkan tentang arti dari sebuah kata, atau bisa gabungan dari kata-kata. Tentu saja, kata itu memiliki arti. Gabungan kata dapat dilihat dalam kalimat. Arti, itulah yang dikaji oleh semantic.

Mengambil pendapat dari Larry L. Barker dalam buku Edi Harahap dan Syarwani Ahmad, yang berjudul Komunikasi Antarpribadi Perilaku Insani Dalam Organisasi Pendidikan. Larry L. Barker (dalam Harahap Edi, Syarwani Ahmad, 27:2016) menyatakan pendapatnya, bahwa bahasa itu memiliki tiga fungsi, fungsi tersebut diantaranya :

1. Sebuah bahasa memiliki fungsi penamaan atau penjulukan (*namingand labeling*, fungsi ini mengarah pada sebuah usaha untuk mengidentifikasi sebuah objek tertentu, tindakan, dan termasuk orang dengan menyebut namanya, oleh karena itu dapat

dirujuk dalam komunikasi. Contohnya adalah “Batu” kata dari bahasa Indoneis yang ditujukan untuk menyebut sebuah benda, yang memiliki bentuk padat, sifatnya keras, dan memiliki beberapa ukuran.

2. Selain itu, bahasa juga memiliki fungsi interaksi (*interaction*), fungsi ini memfokuskan pada berbagai gagasan dan juga emosi, hal-hal tersebut nantinya dapat menumbuhkan simpati dan pengertian bahkan kemarahan dan kebingungan. Bahasa itu digunakan untuk menjalin hubungan dengan individu lainnya. Dengan bahasa antara seorang individu lainnya dapat berinteraksi dengan proses komunikasi. Disanalah terlihat proses dari komunikasi, didalam sebuah interaksi yang berlangsung dalam lingkup sosial.
3. Fungsi Transmisi bahasa ialah, dengan bahasa sebuah informasi bisa disampaikan kepada orang lain, itulah fungsi transmisi dari bahasa. Bahasa memiliki keistimewaan, yaitu sebagai fungsi transmisi informasi lintas-waktu, dengan menghubungkan masa lalu, masa kini dan masa depan. Hal tersebut memungkinkan adanya kesinambungan budaya dan tradisi. Bahasa itu sebagai penghubung makna dari seorang individu kepada individu lainnya. Apa gagasan atau pemikiran individu diutarakan dengan bahasa kepada individu lain, dan dimengerti oleh individu penerimanya. Disanalah terjadi proses komunikasi.

Kemudian, ada seorang ahli yang bernama casandra L. Book, dalam buku Edi harahap dan Syarwani yang berjudul Komunikasi Antar Pribadi Perilaku Insani Dalam Organisasi Pendidikan (27:2016), terdapat pendapat Casandra fungsi-fungsi dari sebuah bahasa yang harus

terpenuhi, agar dapat memperoleh keberhasilan dalam sebuah proses komunikasi. Fungsi tersebut terdiri dari tiga bagian, yaitu :

1. Mengenal dunia sekitar. Dengan adanya bahasa, ada penamaan terhadap sesuatu benda, baik itu aktivitas, dan sebagainya yang ada di dunia ini. dari sanalah individu dapat mengenal dunia beserta apa yang ada di dalamnya berdasarkan nama yang telah dibentuk dari proses penamaan. Dengan bahasa individu itu dapat mempelajari hal, apa saja itu bentuknya, yang menarik minat dari individu. Bisa dari topic sejarah yang terjadi dimasa lalu, hingga bahasan mengenai kemajuan teknologi pada masa kini. Semuanya dibahas dan dikenali dengan bahasa.
2. Bahasa itu berfungsi ketika berhubungan dengan orang lain. Dengan adanya bahasa, membuat kemungkinan individu bisa bergaul dengan individu lainnya. Tujuannya adalah untuk memenuhi kebutuhan dari individu tersebut dan memperoleh kesenangan dari hubungan tersebut. Atau bahasa digunakan dalam pergaulan untuk mempengaruhi individu lain demi tercapainya tujuan dari salah seorang individu. Dengan bahasa seorang individu bisa mengendalikan lingkungannya, termasuk pula individu-individu lain disekitarnya.
3. Fungsi bahasa terakhir yang dikemukakan casandra adalah Bahasa itu berfungsi untuk menciptakan koherensi dalam kehidupan individu-individu yang ada di dalam kelompok yang memiliki bahasa tersebut. keberadaan dari bahasa memungkinkan individu-individu yang ada di dalam kelompok menjadi lebih teratur, atau mewujudkan sebuah keteraturan di dalam kelompoknya. Kemudian membuan individu saling

memahami dan mengenal dirinya, kepercayaan yang dimilikinya, serta mengenal dan mengetahui apa yang menjadi tujuan-tujuan dari kelompok tempat ia bernaung dan melangsungkan interaksi.

Komunikasi tersebut bersifat mutlak dalam kehidupan manusia. Begitu juga halnya dengan komunikasi verbal. Karena individu melangsungkan komunikasi dengan individu lain itu salah satunya dengan cara mempertukarkan simbol-simbol, yang simbol-simbol tersebut telah disepakati secara bersama, dan individu-individu itu memiliki penafsiran yang sama terhadap simbol-simbol tersebut. Simbol-simbol yang dimaksud ini erat kaitannya dengan bahasa. Bahasa tersusun dari simbol-simbol, yang disusun dan disepakati maknanya oleh masyarakat yang memiliki bahasa tersebut. Hanya masyarakat yang memiliki bahasa tersebutlah yang memahami maksud simbol-simbol tersebut.

RINGKASAN

Komunikasi yang melibatkan berbagai simbol verbal, itulah pengertian dari komunikasi verbal. Komunikasi verbal juga dapat diartikan sebagai sebuah komunikasi yang melibatkan simbol-simbol atau kata-kata, yang hal-hal tersebut disampaikan secara oral atau lisan, maupun secara tulisan. Dalam pelaksanaannya komunikasi verbal itu mencakup dua bentuk, yaitu komunikasi lisan dan komunikasi tulisan. Dimana komunikasi lisan itu bagian dari kegiatan oral, dan komunikasi tulisan adalah proses pencatatan pesan dari sebuah komunikasi lisan pada sebuah media seperti kertas dan lainnya. Adapun fungsi dari komunikasi verbal, dikatakan oleh Larry L. Barker bahwa bahasa memiliki tiga fungsi; fungsi penamaan atau penjurukan, fungsi interaksi dan fungsi transmisi.

BAB IV

Komunikasi Non Verbal

Dalam penggunaan bahasa manusia selain menggunakan kode-kode verbal biasanya juga disertai dengan penggunaan kode-kode nonverbal. Bahasa verbal dapat disebut dengan bahasa lisan dan tulisan sementara bahasa nonverbal lebih dikenal dengan istilah bahasa diam (*silent language*).

Pada dasarnya bahasa nonverbal yang diperlihatkan oleh manusia sudah lama menjadi fokus banyak ahli, terutama pada kalangan ahli sosial baik dari ahli antropologi ataupun bahasa. Fokus utama penelitian mengenai bahasa nonverbal yang ditunjukkan oleh manusia ini mulai berkembang semenjak adanya tulisan Charles Darwin yang mengkaji mengenai ekspresi wajah pada manusia.

Di samping itu studi yang dikemukakan oleh Albert Mehrabian pada tahun 1971 dalam buku yang ditulis oleh Hafied Cangara (2016:117) menjelaskan mengenai tingkat kepercayaan pada apa yang orang sampaikan hanya berada pada angka 7 persen (verbal), pada vokal suara mencapai angka 38 persen, dan 55 persen lagi berasal dari ekspresi wajah yang ditunjukkan oleh pembicara. sehingga dapat ditarik kesimpulan 93 persen orang cenderung percaya pada isyarat nonverbal dibanding isyarat verbal.

Dalam penelitiannya ia juga menjelaskan bahwa terkadang apa yang disampaikan dengan apa yang ditunjukkan sering terjadi pertentangan dan orang akan lebih mempercayai apa yang mereka lihat.

A. Pengertian Komunikasi Non Verbal

Komunikasi merupakan proses pemindahan informasi dari penyampai pesan (*komunikator*) kepada penerima pesan (*komunikan*) melalui tahapan tertentu sehingga komunikan mampu menyerap pesan yang disampaikan oleh komunikator. Setiap komunikasi yang dilakukan tentu memiliki tujuan. Tujuan diperlukan agar komunikasi yang dilakukan dapat berjalan secara efektif dan mengurangi tidak jelasan dalam proses komunikasi.

Dalam kehidupan sehari-hari setiap individu tidak mampu untuk melepaskan diri dari apa yang disebut dengan komunikasi. Terlepas dari apapun kegiatan seseorang komunikasi tetaplah dibutuhkan. Seorang komunikator dalam proses penyampaian pesan biasanya disertai dengan gerakan tubuh, mimik wajah, intonasi suara, dan lain sebagainya untuk memberikan penegasan pada setiap pesan yang disampaikannya dan inilah yang disebut dengan komunikasi nonverbal.

Komunikasi nonverbal adalah komunikasi yang menggunakan pesan-pesan nonverbal. Pesan nonverbal adalah pesan yang digunakan untuk menggambarkan peristiwa komunikasi di luar kata dan tulisan. Komunikasi nonverbal sendiri dapat pula diartikan sebagai pesan yang dikirimkan oleh tubuh.

Secara teoritis komunikasi verbal dan nonverbal dapat dipisahkan. Namun dalam penerapannya pada kehidupan sehari-hari komunikator cenderung menerapkan komunikasi verbal dan nonverbal secara bersamaan. Komunikasi verbal dan nonverbal merupakan dua hal yang berkesinambungan.

Dalam penerapannya setiap individu cenderung mengelaborasi antara komunikasi verbal dan nonverbal. Sehingga

kedua jenis komunikasi ini saling saling melengkapi antara satu sama lain. Dalam kehidupan sehari-hari misalnya, kita cenderung mengucapkan kalimat “ hai” disertai dengan senyum dan lambaian tangan. Dari apa yang dilakukan oleh komunikator tersebut komunikan dapat menafsirkan pesan positif dari komunikator karena ia mengucapkan kata “hai” diiringi dengan senyuman dan lambaian tangan, sehingga komunikan juga akan memberikan *feedback* kepada komunikator berdasarkan pesan yang diperolehnya. Akan beda penafsirannya jika komunikator mengucapkan kata “hai” dengan nada suara tertahan, dan disertai dengan mata yang melotot.

Tentu komunikan menafsirkan bahwa komunikator memberikan pesan negatif terhadapnya. Komunikasi nonverbal merupakan proses pembentukan dan transmisi pesan yang tidak menggunakan kata-kata lisan melainkan lebih mengandalkan gerak tubuh, kontak mata, ekspresi wajah, sentuhan, dan kedekatan jarak. Sarana komunikasi nonverbal dapat memudahkan manusia untuk mengekspresikan pesannya melalui intonasi suara, raut wajah atau kecepatan berbicara. Dalam presentasi misalnya, seseorang yang menyampaikan materi dengan luwes, tegas, dan disertai dengan nada bicara yang tidak terburu-buru mampu mengirimkan pesan kepada komunikan bahwa pemateri sebagai komunikator mampu untuk memahami apa yang ia sampaikan dengan baik.

Melalui komunikasi nonverbal pula individu mampu untuk berkomunikasi dengan hewan. Pemain sirkus misalnya, mereka mampu untuk berinteraksi dengan Gajah, mengendalikan Singa, dan bermain dengan Lumba-lumba karena pada dasarnya hewan tidak memiliki

kemampuan untuk mengerti bahasa verbal manusia, tetapi dengan latihan mereka mampu memahami bahasa nonverbal pelatihnnya.

Berdasarkan pemaparan di atas maka dapat ditarik kesimpulan bahwa komunikasi nonverbal adalah proses penyampaian pesan dari komunikator kepada komunikan melalui pesan-pesan di luar kata dan tulisan. Komunikasi nonverbal sendiri sangat erat kaitannya dengan komunikasi verbal. Meskipun dalam segi teoritis mereka dapat dipisahkan, namun dalam penerapannya kedua bentuk komunikasi ini saling melengkapi satu sama lain. Bahkan pesan-pesan yang terkandung dalam komunikasi verbal dapat dipertegas melalui komunikasi nonverbal.

B. Komunikasi Non Verbal dalam Komunikasi Antar Manusia

Pesan non verbal dalam komunikasi antar manusia dibagi menjadi beberapa bentuk. Jalaludin Rakhmat (1994) membagi komunikasi nonverbal menjadi beberapa bagian yaitu pesan *kinestik*, pesan *artifaktual*, pesan *prokasemik*, dan pesan *paralinguistik*.

1. Pesan kinestik

Pesan kinestik adalah pesan nonverbal yang menggunakan gerakan tubuh yang memiliki makna untuk meyampaikan pesannya. Komponen pembentuk pesan kinestik yaitu:

a) Pesan fasial

Pesan fasial adalah pesan nonverbal yang menggunakan raut wajah atau mimik muka untuk menyampaikan makna tertentu. Contoh dari pesan fasial ini adalah ketika menerima informasi yang sulit dipahami seseorang cenderung mengerutkan kening, hal ini dapat memberikan makna bahwa ia sedang berpikir keras. Contoh lain saat

seseorang tersenyum kepada orang lain maka akan menghasilkan makna bahwa ia sedang dalam suasana hati yang baik.

Dale G. Leathers dalam buku yang ditulis oleh Edi Harapan dan Syarwani Ahmad (2016:31) melakukan beberapa penelitian tentang wajah dan didapatkan kesimpulan sebagai berikut :

- Ekspresi wajah mampu memberikan gambaran mengenai ekspresi senang dan tidak senang, suka dan tidak suka yang ditunjukkan oleh komunikator kepada objek penelitiannya, sehingga dapat ditarik kesimpulan komunikator memandang objek penelitian tersebut secara baik atau buruk.
- Ekspresi wajah mampu menggambarkan mengenai ketertarikan seseorang kepada orang lain ataupun lingkungannya.
- Ekspresi wajah mampu menggambarkan mengenai keterlibatan seseorang dalam sebuah situasi.
- Ekspresi wajah seseorang akan memberikan gambaran mengenai penguasaan terhadap apa yang disampaikan.
- Ekspresi wajah akan mengkomunikasikan mengenai kurangnya pengertian yang dimiliki oleh komunikator.

b) Pesan gestural

Pesan gestural adalah pesan nonverbal yang memanfaatkan sebagian anggota tubuh untuk menyampaikan makna tertentu. Penggunaan mata dan tangan saja dapat menjadi salah satu contoh dari pesan gestural. Saat kita melambaikan tangan ke orang lain, perilaku yang kita lakukan ini dapat menjadi pesan gestural

c) Pesan postural

Pesan postural adalah pesan yang dapat memanfaatkan seluruh anggota tubuh. Makna yang dapat disampaikan dalam pesan postural adalah :

- *Immediacy* adalah bentuk postur tubuh yang cenderung menunjukkan bentuk suka atau tidak suka kepada orang lain. Postur tubuh yang condong kepada lawan bicara biasanya menunjukkan bentuk suka terhadap lawan bicaranya. Sedangkan postur tubuh yang kaku dan tidak condong mampu menghasilkan makna ketidaksukaan atau rasa kurang nyaman terhadap lawan bicara.
- *Power* berkaitan dengan status yang dimiliki oleh seorang komunikator. Postur orang yang tinggi hati cenderung kurang disenangi. Sementara postur orang yang rendah hati cenderung disenangi dalam proses komunikasi.
- *Responsiveness* adalah respon yang diberikan individu terhadap rangsangan yang diterima dari lingkungannya. Respon ini dapat berupa karakter emosional yang diberikan oleh individu. Respon yang terbentuk dapat berupa respon positif dan negatif sesuai dengan stimulus yang diterimanya.

2. Pesan Proksemik

Pesan proksemik berkaitan dengan jarak dan ruang yang terbentuk pada komunikator dan komunikan. Pengaturan terhadap jarak dan ruang akan memberikan pemaknaan tentang seberapa akrab dan seberapa intim hubungan yang terjalin.

3. Pesan Artifaktual

Pesan artifaktual adalah pesan yang dapat dimakanai dari apa yang melekat pada tubuh, dapat berupa pakaian, aksesoris, ataupun

kosmetik yang digunakan. Meskipun bentuk tubuh yang dimiliki oleh orang relatif tetap, namun orang cenderung berperilaku sesuai dengan persepsi orang lain tentang tubuhnya atau *body image* yang dihasilkannya.

Sehingga seseorang cenderung membentuk *body image* dari apa yang melekat pada tubuhnya. Misalnya, selebgram mampu melakukan komunikasi nonverbal berupa bentuk pesan artifaktual dari apa yang mereka kenakan. Seorang selebgram cenderung menggunakan pakaian yang kasual dan disertai dengan polesan *make up* pada wajahnya.

4. Pesan Paralinguistik

Pesan paralinguistik merupakan bentuk pesan nonverbal yang berhubungan dengan cara pelafalan pesan verbal. Pesan yang sama belum tentu dapat memberikan makna yang sama pada pihak yang menerimanya. Pesan yang sama dapat dipersepsikan berbeda apabila pelafalannya juga berbeda.

Contoh ketika kita mengucapkan kata “silahkan” dengan intonasi yang baik akan berbeda hasilnya dengan mengucapkan kata silahkan dengan penekanan pada setiap hurufnya. Silahkan pada bentuk pertama akan diartikan sebagai bentuk persetujuan, sementara silahkan pada bentuk kedua akan diartikan sebagai bentuk penolakan atau sarkasme. Menurut Hafied Cangara (2016:199) ia menarik kesimpulan dari berbagai studi yang pernah dilakukan, kode nonverbal terbagi atas:

1. Kinesics

Kinesics adalah kode nonverbal yang diberikan oleh gerakan tubuh. Gerakan tubuh pada kode kinesics dapat dibedakan menjadi :

a) *Emblems*

Emblems adalah kode yang diberikan oleh tubuh memiliki makna yang langsung dapat dimaknai. Contohnya: mengangkat tangan dengan lambang v dapat diartikan sebagai kemenangan atau *victory*.

b) *Illustrators*

Illustrator adalah isyarat yang dibentuk oleh gerakan tubuh untuk menyampaikan suatu makna. Contohnya tentang penggambaran mengenai ukuran besar atau kecil.

c) *Affect displays*

Affect display adalah kode nonverbal yang diberikan oleh tubuh karena adanya pengaruh emosional pada diri seseorang. Pengaruh emosional ini dapat merubah mimik wajah seseorang. Contohnya adalah senyum, sedih, tertawa, menangis, dan sebagainya. Senyum dapat diartikan sebagai ekspresi bahagia, sedangkan menangis dapat diartikan sebagai ekspresi kesedihan.

d) *Regulators*

Regulators adalah kode nonverbal yang dimaknai berdasarkan pada pergerakan area kepala. Contohnya anggukan atau gelengan.

e) *Adaptory*

Adaptory adalah kode nonverbal yang memberikan makna akan suatu sikap kejengkelan atau ketidaksenangan. Contoh *adaptory* adalah kepalan tangan, gemeletuk gigi, dan sebagainya.

2. Gerakan mata (*eye gaze*)

Mata merupakan bagian tubuh yang mampu mengkomunikasikan suatu makna tanpa perlu disampaikan secara lisan. Beberapa pandangan yang mengatakan bahwa mata tidak dapat berbohong, atau setiap lirik memiliki arti adalah bentuk kode nonverbal

yang ada karena gerakan mata. Gerakan mata juga dapat menjadi alat yang menunjukkan respon dari lawan bicara.

3. Sentuhan (*touching*)

Sentuhan atau *touching* adalah kode nonverbal yang dapat dimaknai karena adanya sentuhan pada tubuh. Sentuhan dibagi menjadi beberapa bentuk diantaranya :

a) *Kinesthetic*

Kinesthetic adalah kode nonverbal yang melihat keakraban atau keintiman suatu hubungan dari faktor gendengan tangan yang dilakukan.

b) *Sociofugal*

Sociofugal adalah kode nonverbal yang diukur berdasarkan kondisi saling merangkul atau jabat tangan. Contohnya seseorang dikatakan bersahabat apabila mereka saling merangkul

c) *Thermal*

Thermal adalah gerakan tubuh yang terjadi karena adanya dorongan emosional yang dimiliki. Biasanya *thermal* terbentuk karena hubungan yang dijalani sudah intim. Contoh menepuk pundak sahabat saat ia sedang sedih dapat diartikan sebagai kegiatan menguatkan dan bentuk empati.

4. *Paralanguage*

Paralanguage dapat diartikan sebagai kode nonverbal yang ada karena perubahan dari intonasi, tekanan, atau irama suara. Contohnya kalimat “selamat pagi” dapat diartikan sebagai sapaan hangat di pagi hari atau hanya sekedar basa-basi saja.

5. Diam

Diam juga merupakan salah satu kode nonverbal yang dapat mengandung arti. Diam dapat memiliki banyak makna tergantung situasi

dan kondisi. Diam dapat diartikan sebagai bentuk malu, tidak paham, enggan bahkan merajuk.

6. Postur Tubuh

Well dan Siegel dalam buku yang ditulis oleh Hafied Cangara (2016:125) membagi secara psikologis postur tubuh dapat dibedakan menjadi tiga bentuk diantaranya :

a) *Ectomorph*

Ectomorphy adalah mereka yang orang yang memiliki postur tubuh kurus dan tinggi. Orang dengan bentuk tubuh *ectomorphy* ini dapat dimaknai sebagai orang-orang yang memiliki sikap ambisius, kritis, pintar dan memiliki sedikit rasa cemas.

b) *Mesomorph*

Mesomorphy adalah mereka yang memiliki postur tubuh atletis, tegap, dan tinggi. Orang dengan postur tubuh ini dapat diartikan memiliki kepribadian cerdas, bersahabat, aktif, dan kompetitif.

c) *Endomorph*

Endomorphy adalah mereka yang memiliki postur tubuh gemuk, pendek, dan bulat. Orang dengan postur tubuh seperti ini dapat memberikan makna, humoris, cerdik, dan santai.

7. Kedekatan dan ruang (*proximity and spatial*)

Kedekatan pada bentuk komunikasi nonverbal dapat mengandung sebuah arti. Kedekatan berkaitan dengan zona teritori yang dimiliki oleh setiap orang. Tingkatan dari zona teritori ini dapat dibedakan atas :

a) Intim

Berkaitan dengan kedekatan yang terbentuk berjarak antara 3-18 inci.

b) Pribadi

Berkaitan dengan kedekatan yang terbentuk berjarak antara 18 inchi hingga 4 kaki.

c) Sosial

Berkaitan dengan kedekatan yang terbentuk berjarak antara 4-12 kaki.

d) Umum (publik)

Berkaitan dengan jarak yang terbentuk berjarak antara >12 kaki.

8. Warna

Warna dapat memberikan makna pada pesan-pesan nonverbal yang ingin disampaikan. Contoh pada penggunaan lampu lalu lintas warna merah diartikan berhenti, warna kuning diartikan untuk berhati-hati, dan warna hijau diartikan untuk maju.

9. Waktu

Waktu dapat memberikan sebuah pemaknaan. Hal ini juga berkaitan dengan prinsip manusia modern yang mengatakan bahwa *time is money*. Sehingga orang yang mampu menghargai waktu dianggap sebagai orang yang modern. Bagi masyarakat perdesaan waktu dapat dipandang sebagai pemandu aktivitas bercocok tanam yang mereka lakukan yang dilihat berdasarkan musim hujan atau musim kemarau.

10. Bunyi

Berkaitan dengan bunyi-bumyian yang diperdengarkan untuk menyampaikan suatu pesan. Contohnya pukulan bedug menandakan akan masuk waktu sholat.

Untuk meningkatkan penyampaian pesan nonverbal, maka perlu memperhatikan hal berikut:

1. Sadar akan perilaku nonverbal yang diperagakan.

Pada setiap komunikasi yang terjadi seseorang cenderung menggunakan kode-kode nonverbal. Beberapa isyarat nonverbal akan selalu berada di luar tingkat kesadaran manusia, tetapi kita harus berusaha menjadikan perilaku nonverbal ke dalam keadaan yang benar-benar sadar. Ini hanya masalah memberikan perhatian mengenai apa yang dilakukan dengan mata, wajah, postur, gerak isyarat, suara, penampilan, dan penggunaan objek-objek, dan juga cara kita menangani soal waktu dan wangi-wangian atau scents, jika pada mulanya mengalami kesulitan memerhatikan perilaku nonverbal, mintalah kepada seorang kawan untuk menunjukkan isyarat-isyarat nonverbal yang ditampilkan.

2. Harus bertujuan atau strategis dalam menggunakan komunikasi nonverbal.

Pada beberapa kesempatan komunikasi nonverbal menjadi penting untuk dikendalikan. Contohnya bila kita ingin mempersuasi orang lain, komunikasi nonverbal menjadi penting untuk menunjang komunikasi verbal. Penggunaan komunikasi nonverbal yang benar dan tepat mampu untuk memberikan keyakinan kepada komunikan dan menunjukkan kredibilitas diri. Komunikasi nonverbal tersebut dapat termasuk kontak mata secara langsung, ekspresi wajah, sikap badan, postur tubuh, intonasi suara, dan gaya profesional dalam berpakaian serta kemampuan dalam merawat badan. Jika dilain pihak kita ingin mengomunikasikan empati dan dukungan, kita dapat memilih perilaku-perilaku nonverbal yang berbeda termasuk tatapan muka yang moderat, ekspresi wajah yang menunjukkan kepedulian, bersandar kepada yang lain, suara yang lembut dan memberikan sentuhan. Selama tidak ada

resep yang absolute bagi komunikasi nonverbal akan selalu terdapat pilihan strategis yang dapat kita lakukan untuk menyampaikan pesan-pesan yang kita inginkan.

3. Pastikan bahwa isyarat nonverbal tidak mengalihkan pesan

Pada kondisi tertentu orang cenderung tidak sadar mengenai isyarat nonverbal yang ditampilkannya. pada saat gelisah misalnya, banyak perilaku nonverbal yang tanpa sadar ditampilkan. Dalam keadaan gelisah orang cenderung untuk mengetuk-ngetuk jari tangan di atas meja, melangkah bolak-balik, mengomel, menggunakan gangguan-gangguan *vocal* dan gerakan fisik aneh yang dapat mengganggu konsentrasi orang lain dalam menerima pesan kita.

Oleh karena itu kemampuan untuk mengendalikan kode nonverbal ini menjadi hal yang sangat penting karena penggunaan komunikasi nonverbal yang tidak pada tempatnya dapat mengganggu efektifitas komunikasi antarpribadi yang kita lakukan.

4. Jadikan komunikasi nonverbal cocok atau sesuai dengan komunikasi verbal.

Apabila kita menyajikan fungsi-fungsi komunikasi nonverbal lebih dahulu, kita jelaskan bagaimana komunikasi nonverbal dapat bertentangan dengan komunikasi verbal, menyebabkan pesan campuran terjadi. Komunikasi antarpribadi yang efektif mencoba menghindari pesan campuran. Tidak hanya penting untuk memiliki komunikasi verbal dan nonverbal yang cocok, tetapi berbagai aspek komunikasi nonverbal harus juga cocok satu sama lain.

Pada saat kita mengatakan “iya” misalnya. Kita mengatakan kalimat “iya” dengan disertai dengan anggukan pada kepala. Anggukan pada kepala dapat menjadi bentuk penegasan terhadap kalimat “iya”

yang kita katakan. Akan berbeda halnya ketika kalimat “iya” yang kita sampaikan diiringi dengan gelengan pada kepala, pada hal ini akan terjadi kontradiksi antara bahasa nonverbal dan verbal yang ditunjukkan. Sehingga terjadi ketidakselarasan pada penggunaan kedua bentuk komunikasi tersebut.

5. Sesuaikan perilaku nonverbal Anda dengan situasi

Pesan nonverbal harus mampu menyesuaikan dengan situasi dan kondisi. Kemampuan untuk melihat lingkungan sekitar dapat menjadikan individu mampu untuk menempatkan kode nonverbal sesuai dengan tempatnya. Kode nonverbal yang dimaksud dapat berupa gerakan tubuh, *paralanguage*, proksemik dan wilayah, artefak, penampilan fisik, penggunaan mengenai waktu, dan wangi-wangian. Semakin baik individu dalam memajemen perilaku nonverbalnya maka semakin efektif pula komunikasi yang dijalani.

Menerima pesan merupakan proses di mana komunikan menggunakan pesan yang diterimanya untuk dirubah kedalam bentuk gagasan dan menyesuaikan dengan perasaannya Kathleen S. Verderberetal (2007) menjelaskan sebagai berikut:

1. Apabila menafsirkan isyarat-isyarat nonverbal orang lain, janganlah secara otomatis menganggap bahwa perilaku tertentu berarti sesuatu yang pasti.

Apabila manusia melakukan penafsiran secara cepat atau menarik kesimpulan segera tentang sebuah aspek mengenai perilaku nonverbal, maka akan besar peluang terjadinya kekeliruan. Daripada melakukan interpretasi otomatis mengenai isyarat-isyarat nonverbal, kita harus mempertimbangkan pengaruh-pengaruh terhadap perilaku-

perilaku nonverbal yang menyangkut kultural, gender, dan kepribadian individual.

2. Pertimbangkan pengaruh-pengaruh kultural, gender, dan individual apabila menginterpretasikan isyarat-isyarat nonverbal

Telah kita perhatikan bagaimana perilaku nonverbal amat berbeda berdasarkan harapan, seks, atau kultur seseorang mengenai maskulinitas dan feminitas. Makin banyak Anda mengetahui tentang aspek-aspek antar kultural dan gender mengenai komunikasi nonverbal, makin tepat Anda akan melakukan interpretasi isyarat-isyarat nonverbal orang lain. Perlu juga dicatat bahwa ada orang yang benar-benar unik dalam penampilan mereka mengenai perilaku nonverbal.

3. Perhatikan kepada aspek-aspek ganda komunikasi nonverbal dan hubungannya kepada komunikasi verbal.

Dalam setiap interaksi, anda akan mengambil isyarat-isyarat nonverbal di luar konteks. Dalam setiap interaksi, individu akan mendapatkan pesan-pesan simultan dari mata, wajah, gerak isyarat, postur, suara, dan penggunaan ruang dan sentuhan seseorang. Semua isyarat-isyarat nonverbal akan muncul dalam hubungannya dengan kata-kata. Dengan mempertimbangkan semua saluran komunikasi, Anda akan lebih efektif menginterpretasikan pesan-pesan orang lain.

4. Gunakan pengawasan persepsi

Kemampuan dalam melakukan pengawasan persepsi menunjukkan apakah interpretasi mengenai pesan orang lain tepat atau tidak. Misalnya andaikan seseorang memberikan respon berupa ekspresi atau bahasa tubuh yang positif ketika Anda memberitahu suatu hal. Sebelum Anda menyimpulkan apakah orang tersebut setuju dengan perkataan Anda, Anda mungkin berkata, “dari bahasa tubuh Anda, saya

mendapat kesan bahwa Anda setuju dengan pernyataan saya”. Pengawasan persepsi bermanfaat ketika kita berhadapan dengan gender atau macam-macam kultural dalam perilaku nonverbal. Pengawasan persepsi penting digunakan apabila Anda menerima pesan-pesan campuran dari orang lain.

C. Fungsi non verbal

Jalaludin Rakhmat dalam Edi Harapan dan Syarwani Ahmad (2016:32) menjelaskan mengenai pendapat Mark L. Knapp yang mengatakan bahwa ada lima fungsi pesan nonverbal yang dihubungkan dengan pesan verbal yaitu:

1. Fungsi Repetisi

Fungsi repetisi berkaitan dengan bahasa nonverbal menjadi pengulangan dari pesan yang disampaikan melalui bahasa verbal. Contohnya, ketika kita mengatakan mengenai persetujuan kita menganggukkan kepala. Sehingga repetisi dapat diartikan sebagai bentuk penegasan terhadap kalimat verbal yang kita sampaikan. Anggukan kepala dapat menjadi penunjang kalimat persetujuan yang disampaikan.

2. Fungsi Subtitusi

Subtitusi yang dimaksud ialah menggantikan bahasa verbal dengan lambang-lambang nonverbal. Dalam fungsi subtitusi tidak ada penggunaan kata-kata dan hanya menggunakan bahasa tubuh semata. Contohnya saat kita mengangguk tanda setuju tanpa menyebutkan kata “setuju”. Saat kita menggeleng tanda tidak setuju tanpa perlu mengucapkan kata “tidak”.

3. Fungsi Kontradiksi

Kontradiksi sendiri berfungsi untuk menolak pesan verbal atau memberi makna lain terhadap pesan verbal. Sehingga apa yang bahasa verbal munculkan kontradikfif dengan apa yang ditunjukkan oleh bahasa nonverbal. Fungsi kontradiksi akan terlihat saat kita melakukan pesan nonverbal yang negatif namun mengucapkan kalimat yang positif dan begitu pula sebaliknya. Contoh saat kita memuji orang lain dengan kalimat “kamu hebat sekali” tapi disertai dengan cibran dan nada suara yang sarkasme. Hal seperti ini menunjukkan adanya keadaan yang kontradiktif antara apa yang disampaikan dengan apa yang ditunjukkan.

4. Fungsi Komplemen

Komplemen merupakan fungsi yang melengkapi dan memperkaya makna pesan nonverbal. Misalnya, air muka kita menunjukkan tingkat penderitaan yang tidak dapat terungkap dengan kata-kata

5. Fungsi Aksentuasi

Fungsi aksentuasi ialah fungsi yang menegaskan pesan verbal atau menggarisbawahinya. Aksentuasi adalah tindakan yang diperlihatkan seseorang dengan menggunakan bagian dari anggota tubuhnya di samping menggunakan kata-kata. Contohnya, seseorang yang sedang mengungkapkan kekesalannya sambil memukul-mukul meja.

Menurut Verderberet. Al (dalam Budyatna, 2007), komunikasi nonverbal memiliki lima fungsi, diantaranya sebagai berikut:

1. Melengkapi informasi.

Informasi yang diterima kebanyakan selalu disampaikan dengan bahasa lisan atau verbal. Bahasa nonverbal dapat menjadi bentuk penegasan (repetisi) atas apa yang kita sampaikan, dapat menjadi pengganti (subtitusi) dari bahasa verbal, dapat menjadi bentuk

pengulangan, serta dapat untuk menjadi kontradiksi antara apa yang disampaikan dengan apa yang ditunjukkan.

2. Mengatur interaksi

Isyarat nonverbal dapat menjadi alat yang memudahkan kita untuk mengatur interaksi. Selama isyarat yang diberikan jelas orang lain akan memahami bahasa nonverbal yang kita gunakan. Kita dapat menggunakan mata (*eye gaze*) untuk menyampaikan sesuatu, gerakan kepala perlahan atau cepat, sikap tubuh, kerutan pada dahi, gelengan atau anggukan kepala untuk mengatur interaksi. Selain itu kemampuan manajemen emosional juga menjadi bagian terpenting untuk mengendalikan bahasa nonverbal yang kita tunjukkan. Individu dapat memiliki suasana hati yang mampu berubah secara cepat karena adanya kemampuan untuk encoding, decoding, dan sikap dari pesan yang mereka terima.

3. Mengekspresikan atau menyembunyikan emosi dan perasaan

Isyarat nonverbal dapat menjadi sarana yang digunakan untuk menggambarkan suasana hati yang kita rasakan. kebanyakan aspek-aspek emosional dari komunikasi disampaikan melalui cara-cara nonverbal yakni dengan tersenyum, merangkul, mencium, duduk berdekatan, saling menatap, dan menyediakan lebih banyak waktu dengan siapa anda peduli.

Sehingga pada saat kita menyembunyikan perasaan terkadang apa yang kita sembunyikan dapat dibaca oleh orang lain. Contohnya, saat kita mengatakan bahwa diri kita tidak apa-apa padahal ada yang mengganggu pikiran kita, orang-orang sekitar mampu membaca

kegelisahan yang kita rasakan dari mata, gestur tubuh, ataupun sikap-sikap lain yang kita perlihatkan.

4. Menyajikan sebuah citra

Bahasa nonverbal dapat membentuk citra seseorang. Individu dapat mengatur mengenai apa yang ingin ia tunjukkan dan perlihatkan kepada orang lain. Pakaian, perhiasan, dan apa yang melekat pada diri individu akan membentuk citra dirinya terhadap orang lain. Contohnya saat orang selalu menggunakan pakaian *branded* maka orang akan melihatnya sebagai sosialita, anggapan orang inilah yang disebut dengan citra.

Orang tidak hanya menggunakan komunikasi nonverbal untuk mengkomunikasikan citra pribadi, tetapi bisa juga dua orang dapat menggunakan isyarat-isyarat nonverbal untuk menyajikan citra atau identitas hubungan. Contohnya memakai pakaian *couple* di tempat umum dapat menggambarkan adanya ikatan hubungan antara dua orang, entah itu pacaran, pernikahan, atau persahabatan.

5. Memperlihatkan kekuasaan dan kendali.

Banyak perilaku nonverbal merupakan isyarat dari kekuasaan, terlepas dari apakah mereka bermaksud menunjukkan kekuasaan dan kendali. Contohnya seperti bawahan menunjukkan rasa hormat dengan menatap dan mendengarkan dengan penuh perhatian saat manajer berbicara, tidak menginterupsi, memohon izin minta waktu untuk memasuki ruang kerja manajer.

RINGKASAN

Komunikasi nonverbal dapat terjadi sepanjang waktu. Penggunaan komunikasi nonverbal dapat digunakan seiring dengan penggunaan komunikasi verbal. Komunikasi nonverbal lebih dikenal dengan istilah bahasa diam (*silent language*). Komunikasi nonverbal adalah komunikasi yang menggunakan pesan-pesan nonverbal dimana pesan tersebut dapat digunakan untuk menggambarkan peristiwa komunikasi diluar kata dan tulisan.

1. Berdasarkan pada teorinya komunikasi verbal dan nonverbal dapat dipisahkan namun pada praktiknya kedua bentuk komunikasi ini saling melengkapi dan berkesinambungan. Komunikasi nonverbal merupakan proses pembentukan dan transmisi pesan yang tidak menggunakan kata-kata lisan melainkan lebih mengandalkan gerak tubuh, kontak mata, ekspresi wajah, sentuhan, dan kedekatan jarak.
2. Pesan nonverbal dapat memiliki hubungan yang relasional dengan emosi dan perasaan yang sedang dirasakan oleh seseorang. Dimana pesan nonverbal dapat dapat menggantikan, memperkuat, mengulang, bahkan bertentangan dengan komunikasi verbal yang kita terapkan. Respon antara kedua pesan verbal dan nonverbal ini saling berkaitan sehingga keduanya tidak pernah bisa benar-benar dipisahkan secara total,
3. Pesan nonverbal terbagi pada komunikasi nonverbal menjadi beberapa bagian yaitu pesan *kinestik* yaitu pesan yang berkaitan dengan gerakan tubuh yang terdiri atas pesan fasial, gestural dan postural. Pesan *artifaktual* yaitu pesan nonverbal yang dihasilkan dari penampilan tubuh. Pesan *prokasemik* yaitu pesan yang tercipta karena adanya jarak. Pesan *paralinguistik* yaitu pesan

- yang ada karena tekanan atau intonasi dalam pengucapan pesan verbal.
4. Fungsi dari pesan nonverbal itu sendiri terbagi kedalam beberapa fungsi repetisi yaitu penegasan pada kalimat verbal. Fungsi substitusi yaitu untuk menggantikan beberapa kalimat verbal, fungsi kontadiksi untuk menyampaikan kalimat yang kontradiktif. Fungsi komplemen yaitu sebagai pelengkap dari apa yang disampaikan pada pesan verbal. Fungsi aksentuasi yang berkaitan dengan penegasan dan menggaris bawahi pesan-pesan verbal.

BAB V

Keterampilan Komunikasi dan Komunikasi Antar Pribadi

Berbicara mengenai keterampilan, keterampilan itu bukanlah sesuatu yang didapat secara instan. Keterampilan juga bukan merupakan hal yang didapat sejak lahir atau bahkan didapat dengan begitu saja. Keterampilan lahir dari sebuah proses yang dilalui oleh seorang individu. Begitu pula halnya dengan keterampilan komunikasi. Seorang bayi tidak dapat berkembang menjadi manusia seperti pada umumnya tanpa adanya komunikasi yang dilakukan dengan keluarga atau lingkungan terdekatnya. Pada Bab ini, pembaca akan diarahkan untuk memahami keterampilan komunikasi dalam sebuah komunikasi antarpribadi.

A. Kompetensi Interpretatif

Kekuatan Interpretasi atau keterampilan membaca adalah keterampilan yang memungkinkan individu mengenali dan memahami ide-ide paling penting yang terkandung dalam sebuah teks. Istilah interpretasi, menurut Aleksandr Luria (salah satu penulis neurolinguistik pertama), memainkan peran mendasar dalam proses kognitif manusia. Ini juga merupakan cara proses psikis yang lebih tinggi diatur dalam otak manusia.

Penafsiran dilakukan melalui bahasa, dan ini adalah refleksi dari visi individu yang dimiliki setiap orang di dunia. Dalam pengertian ini, interpretasi menggunakan penggunaan bahasa menentukan bagaimana kita memahami dan memahami kenyataan. Jadi, ketika makna kata itu diubah, ia kehilangan tanda linguistik dan cara pembaca memahami konteksnya.

B. Kegunaan Kompetensi Interpretatif

Keterampilan interpretatif memungkinkan identifikasi dan pengakuan berbagai situasi, masalah, proposisi, grafik, peta, skema, dan lainnya. Semua ini untuk memahami maknanya dan membangun posisi atau menentang apa yang diusulkan dalam teks (Consuelo, 2010). Dengan kata lain, berdasarkan keterampilan interpretatif yang dikatakan Consuelo, sebuah keterampilan interpretatif itu memungkinkan untuk terjadinya rekonstruksi situasi, dan individu yang memiliki atau menerapkan keterampilan tersebut dengan cara tertentu, yang ada di dalam dirinya, dan cara tersebut bersifat umum.

Proses interpretasi dilakukan melalui bahasa dan cara individu memahami kenyataan. Oleh karena itu, penafsiran tidak dapat dipahami sebagai proses penerimaan suatu pesan, tetapi proses interpretasi ini dimaknai sebagai peristiwa kompleks dari sebuah peristiwa mental yang terjadi di dalam diri individu yang kemudian peristiwa mental tersebut digunakan untuk menyusun kembali suatu peristiwa di dalam pikiran dan untuk memahami informasi yang didapat ketika proses penafsiran tersebut.

Titik awal dari kompetensi interpretatif adalah mengajukan pertanyaan yang memungkinkan untuk memahami makna dari suatu situasi. Di sisi lain, interpretasi situasi sepenuhnya tergantung pada individu itu sendiri, karena itu adalah orang yang bertanggung jawab untuk memahami maknanya. Pemahaman makna seperti itu terkait dengan representasi mental seseorang dari konsep, dipengaruhi oleh pengalaman mereka sebelumnya.

C. Sizing in People (Individu)

Saat individu berinteraksi, individu tersebut sampai pada pemahaman seperti apa orang lain itu. Mengetahui bagaimana mengukur individu adalah cara lain untuk mengurangi ketidakpastian dalam berkomunikasi, disini terdapat empat faktor:

1. Penggunaan Konstruksi Pribadi Untuk Menilai Orang Lain.

Konstruksi pribadi adalah tolak ukur mental untuk mengevaluasi objek, peristiwa, dan orang karena konstruksi "pribadi" tidak ada dua orang yang akan menggunakannya dengan cara yang persis sama. walaupun kita masing-masing menggunakan konstruksi yang berbeda untuk menilai orang lain, kita menggunakannya dengan cara yang sama. Steven Duck telah mencatat pola khas dalam penggunaan empat jenis konstruksi. Ke empat jenisnya adalah: konstruksi fisik, konstruksi peran, konstruksi interaksi, konstruksi psikologis.

2. Teori Kepribadian Implisit: Pengorganisasian Tayangan Karakter.

Individu tidak hanya membentuk opini terisolasi dari orang lain, melainkan, individu itu mengatur semua persepsi individu kita menjadi gambaran yang lebih lengkap dengan mengisi banyak informasi yang hilang. Salah satu cara individu melakukan ini adalah melalui apa yang disebut sebagai teori kepribadian implisit. Ini adalah kepercayaan bahwa sifat-sifat individu tertentu terkait dengan sifat-sifat lain. Masing-masing individu memiliki catatan sendiri tentang ciri-ciri apa yang berjalan bersama. Bagi beberapa orang, sifat-sifat (konstruksi) "cerdas", "tenang", dan "ramah" dapat berkumpul bersama. Jika individu mengamati perilaku yang

ditafsirkannya sebagai ramah dan tenang, maka individu tersebut dapat menghubungkan kecerdasan dengan orang itu tanpa bukti langsung.

3. Nubuat yang Terpenuhi dengan Sendirinya (*Interpersonal Self-Fulfilling Prophecies*)

Kecenderungan persepsi penting lainnya adalah ramalan yang terpenuhi dengan sendirinya. Berbeda dengan teori kepribadian implisit yang lebih pasif (di mana sifat terkait dalam pikiran), ramalan yang dipenuhi sendiri melibatkan persepsi dan perilaku. Tindakan ini mendorong target untuk berperilaku sesuai dengan harapan pengamat. Jika Anda yakin teman Anda "sensitif", Anda cenderung menghindari topik sensitif dan lebih ragu dengan apa yang Anda katakan. Efek dari perilaku Anda? teman Anda menjadi terlalu sensitif karena Anda bertindak terlalu berlebihan. Tidak sadar bahwa Anda telah membantu menciptakan suasana berduri, Anda berkata pada diri sendiri, "Ya Tuhan, itu benar. Anda tidak bisa mengatakan apa pun kepadanya.

4. Kepuasan Kognitif: Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pembentukan Kesan.

Tidak semua orang membentuk kesan dengan cara yang sama. Pengamat berbeda dalam jumlah dan kualitas konstruksi pribadi (diferensiasi), termasuk kategori psikologis yang lebih abstrak (abstraksi), dan memiliki cara yang lebih rumit dalam mengaitkan berbagai konstruk (integrasi). Seseorang yang secara kognitif memiliki konstruk yang lebih sedikit, kurang abstrak tentang orang, dan memandang konstruk tersebut sebagai kesan yang relatif terisolasi. Mengingat perbedaan antara orang yang lebih kompleks,

Anda mungkin mendapatkan kesan bahwa semakin kompleks, semakin baik. Sebenarnya, itu tergantung pada situasi dan orang lain.

D. Sizing Up Relationship

Ketika individu membaca situasi dan membentuk kesan terhadap orang lain, kita juga menghadapi tugas persepsi untuk menentukan aspek relevan apa dari diri yang cocok dengan situasi dan bagaimana hubungan yang muncul antara diri sendiri dan orang lain harus ditafsirkan.

1. *Selfmentoring*

Sama seperti individu membentuk bayangan orang lain, individu tersebut membentuk dan mempresentasikan gambar diri kita kepada orang lain. Kesadaran gambar diri dan kemampuan untuk menyesuaikan gambar ini dengan situasi yang dihadapi disebut sebagai pemantauan diri. Monitoring diri yang tinggi cenderung membaca situasi sosial terlebih dahulu dan kemudian menyajikan wajah yang sesuai, bukan hanya menghadirkan citra diri yang konsisten dalam setiap situasi

2. *Fining Relationships: Self in Relation to Others*

Ketika orang-orang berinteraksi, masing-masing menghadirkan citra diri kepada yang lain. Namun gambar-gambar ini, biasanya cukup cair. satu proses persepsi yang penting adalah identifikasi jenis hubungan yang berlaku dalam situasi tertentu. Pekerja kantor di sebuah perusahaan tidak merasa bahwa hubungan atasan-bawahan dengan atasan tidak berlaku selama permainan softball. Perbedaan persepsi dapat menyebabkan perasaan negatif yang tidak pernah dimaksudkan.

Berbagai label hubungan tersedia; kenalan-waktu, teman, teman dekat, hampir teman, hanya teman, tetangga, rekan bowling, kekasih platonis, suami dan istri, suami dan istri, saudara atau saudari darah, saudara lelaki dari saudara perempuan, rekan bisnis, straightandfunnyman , teman sekamar, penasihat dan penasihat, tuan dan budak, bahkan dipinjamkan dan guru, daftarnya bisa berlanjut.

Begitu label relasional tertanam kuat dalam pikiran, ia cenderung membatasi persepsi kita tentang apa yang bisa kita lakukan bersama. Robert Carson telah menggunakan istilah kontrak utama untuk merujuk pada definisi hubungan yang berhasil yang memandu interaksi berulang dari angka dua apa pun. Ini berarti bahwa ketika hubungan berkembang, persepsi yang awalnya dipandu oleh pengalaman akhirnya memberi jalan kepada pemahaman berdasarkan pada persetujuan lisan atau penerimaan diam-diam dari pola perilaku yang sudah mapan. Penting untuk mengenali bahwa mengidentifikasi jenis hubungan yang Anda libatkan mungkin sama pentingnya dengan mengetahui situasi atau membentuk kesan yang bermanfaat bagi yang lain.

E. Social Events

Semakin individu mengetahui di situasi mana individu tersebut sedang berinteraksi dengan orang lain, semakin efektiflah individu tersebut dalam memproduksi pesan. Ada beberapa cara yang berguna untuk *manage* situasi, yaitu, (1) identifikasi bagian, (2) mengetahui alur, (3) memahami konsekuensi dari bagian dan alur.

1. Identifikasi bagian

Maksudnya adalah agar individu dapat berkomunikasi dengan baik, individu itu harus mengetahui bahwa dia sedang berada di bagian sosial yang mana. Terkadang individu tidak tahu sedang berada di situasi apa dan apa yang harus dilakukan.

Contohnya saat seseorang sedang berada di tempat yang asing baginya. Cara terbaik dalam memecahkan masalah ini adalah dengan mengetahui situasinya. Ketika orang lain sedang memasuki suatu tempat, individu harus mengetahui terlebih dahulu di mana keberadaannya, seperti seseorang sedang berada di dalam mobil, atau sedang berada di kebun binatang dan lain-lain.

Namun dengan mengetahui lokasi di mana individu berada tidaklah cukup. Misalnya ketika individu sedang berada di dalam mobil belum tentu individu itu hanya berkendara atau bercakap-cakap antara seseorang dengan orang lain yang satu mobil dengannya, mungkin saja terjadi kecelakaan selama di perjalanan. Agar dapat berkomunikasi dengan benar individu harus tahu petunjuk apa saja yang dapat menentukan kegiatan atau kejadian apa yang sedang berlangsung di suatu tempat. Jadi untuk dapat berkomunikasi dengan baik, individu harus memahami kejadian apa yang sedang berlangsung di sekitar.

2. Memahami alur

Maksudnya adalah ketika suatu peristiwa sedang terjadi tentu ada rentetan peristiwa berikutnya yang dapat diprediksi. Misalnya ketika terjadi sebuah kecelakaan, peristiwa awal setelah kecelakaan itu adalah adanya orang yang menolong korban kecelakaan, cek cok antara siapa yang dirugikan dan yang harus bertanggung jawab atas kecelakaan tersebut, lalu solusi atas masalah dari peristiwa tersebut.

Mengetahui kejadian yang sedang berlangsung mempermudah kita untuk mengambil langkah dalam bertindak dan memahami alur dari sebuah peristiwa akan membuat sebuah peristiwa lebih mudah diprediksi. Michael Brenner membagi identifikasi ini menjadi 3 bagian, yaitu tertutup, terbuka, dan terdefinisi

a. Tertutup

Peristiwa dengan alur tertutup biasanya terjadi pada situasi di mana semua aktivitas sudah memiliki aturan dan tata caranya sendiri. Identifikasi ini membuat seseorang wajib mengikuti alur dari peristiwa tersebut. Contohnya adalah saat pendaftaran BPJS, asuransi, dan lain-lain.

b. Terbuka

Peristiwa dengan alur terbuka biasanya terjadi ketika individu sedang senggang dan tidak memiliki kesibukan seperti saat kita sedang jalan-jalan atau beristirahat. Peristiwa ini membuat individu memiliki alur yang dapat ia ciptakan sendiri dan bersifat bebas. Contohnya saat seseorang sedang senggang kita bebas ingin melakukan apa saja yang kita mau, baik itu pergi keluar bersama teman-teman atau menikmati waktu sendiri.

c. Terdefinisi

Peristiwa ini terjadi ketika seseorang telah membatasi atau lebih seperti mengontrol kegiatan dari peristiwa dengan alur terbuka. Peristiwa ini memberikan alternatif yang membuat kegiatan di waktu senggang lebih tersusun. Seperti saat menentukan kegiatan yang akan dilakukan saat sedang senggang.

Walaupun kita berpendapat bahwa pola peristiwa tertutup terkesan kaku dan pola terbuka memberi kita pilihan yang bebas,

bayangkan jika tidak ada pola peristiwa yang membantu individu untuk mengontrol dan membatasi kegiatan kita. Tentu akan menjadi sebuah kekacauan dalam kegiatan individu sehari-hari.

3. Konsekuensi dari identifikasi peristiwa dan alur peristiwa
Disaat individu telah mengetahui suatu peristiwa dan serangkaian alurnya ia dapat mengambil poin positif dan negatif dari suatu peristiwa tersebut. Contohnya disaat seseorang berbelanja ke pasar dan mengetahui urutan lokasi berbelanja beserta watak dari penjualnya kita dapat menghemat waktu dan uang karena orang tersebut telah memahami alur dan kegiatan berbelanja tersebut. Terkadang individu juga dapat memprediksi suatu kejadian apakah akan berakhir baik atau buruk melalui alur dari peristiwa yang sedang berlangsung.

F. Kiat Untuk Terampil Dalam Komunikasi Antarpribadi

Manusia membutuhkan proses untuk menjadi terampil akan sesuatu hal. Sama halnya dengan keterampilan berkomunikasi. Keterampilan berkomunikasi bukanlah sebuah keterampilan yang muncul secara tiba-tiba, atau sebuah keterampilan yang didapat sejak individu dilahirkan ke dunia. Keterampilan berkomunikasi itu didapat dengan cara dipelajari. Untuk itu, keterampilan komunikasi dapat dipelajari dengan (Harahap Edi, Syarwani Ahmad. 59:2016):

- a. Individu harus menyadari apa hal yang menyebabkan sebuah keterampilan berkomunikasi itu penting untuk dikuasai dan dikenal kegunaannya oleh semua orang.
- b. Selain itu, individu yang ingin mendapatkan keterampilan komunikasi harus menyadari arti dari sebuah keterampilan dalam berkomunikasi, termasuk bentuk-bentuk dari komponen perilaku

yang hendaknya dikuasai untuk meraih keterampilan dalam komunikasi.

- c. Seorang Individu yang ingin mendapatkan keterampilan komunikasi ini harus rajin dan pandai dalam memperhatikan situasi, dimana saat yang tepat untuk individu mempraktekkan keterampilannya.
- d. Dalam mempraktekan keterampilan, individu harus menghilangkan sifat segan, atau perasaan malu ketika akan membutuhkan pertolongan kepada orang lain, seperti meminta untuk memberikan penilaian terhadap kemajuan ataupun kekurangan pada penampilan.
- e. Untuk meraih keterampilan berkomunikasi, seseorang hendaknya tidak merasa bosan untuk belajar dan terus berlatih.
- f. Dalam kegiatan latihannya, hendaknya terbagi kedalam bagian-bagian tertentu agar tampak keberhasilan dari proses latihan.
- g. keberadaan teman sebagai kawan berlatih akan sangat membantu dalam proses ini.
- h. Praktik dan latihan yang dilaksanakan terus menerus, sehingga keterampilan berkomunikasi yang didapat akhirnya menjadi bagian yang tidak dapat dipisahkan pada diri seseorang.

RINGKASAN

Keterampilan komunikasi erat kaitannya dengan kompetensi interpretatif, dimana kompetensi interpretatif itu diartikan sebagai keterampilan membaca yang mana keterampilan tersebut memungkinkan individu mengenali dan memahami ide-ide paling penting yang terkandung dalam sebuah teks. Keterampilan interpretatif memungkinkan individu untuk melakukan identifikasi dan pengakuan berbagai situasi, masalah, proposisi, grafik, peta, skema, dan lainnya.

Mengukur individu adalah cara lain dalam menghindari ketidakpastian dalam komunikasi. Hal tersebut meliputi empat faktor; (1) penggunaan konstruksi pribadi untuk menilai orang Lain, (2) teori kepribadian implisit: pengorganisasian tayangan karakter, (3) nubuat yang terpenuhi dengan sendirinya (*interpersonal self-fulfilling prophecies*), (4) kepuasan kognitif: faktor-faktor yang mempengaruhi pembentukan kesan.

Semakin individu mengetahui di situasi mana individu tersebut sedang berinteraksi dengan orang lain, semakin efektiflah individu tersebut dalam memproduksi pesan. Ada beberapa cara yang berguna untuk *manage* situasi, yaitu; (1) identifikasi bagian, (2) mengetahui alur, (3) memahami konsekuensi dari bagian dan alur

BAB VI

Persepsi dalam Komunikasi Antar Pribadi

Persepsi merupakan salah satu aspek psikologis yang penting bagi manusia dalam merespon kehadiran berbagai aspek dan gejala di sekitarnya. Persepsi mengandung pengertian yang sangat luas, menyangkut intern dan ekstern. Persepsi merupakan suatu proses yang dimulai dari penglihatan hingga terbentuk tanggapan yang terjadi dalam diri individu sehingga individu sadar akan segala sesuatu dalam lingkungannya melalui indera-indera yang dimilikinya.

Dalam kehidupan individu tidak dapat lepas dari lingkungannya, baik lingkungan fisik maupun lingkungan sosialnya. Sejak individu dilahirkan, sejak itu pula individu secara langsung berhubungan dengan dunia sekitarnya. Mulai saat itu pula individu secara langsung menerima stimulus dari luar dirinya, dan ini berkaitan dengan persepsi.

Persepsi adalah pengalaman tentang objek, peristiwa, atau hubungan-hubungan yang diperoleh dengan menyimpulkan informasi dan menafsirkan informasi. persepsi memberikan makna kepada stimuli inderawi (*sensorystimuli*) (Rakhmat, 2005:51). proses Persepsi yang dilakukan oleh manusia dilingkungannya adalah untuk memperoleh gambaran tentang orang lain yang ada di sekitarnya, melalui proses berpikir berdasarkan ciri fisik, kualitas, bahkan pada kepribadiannya. Definisi persepsi ini sendiri sangat luas sehingga banyak para ahli yang melakukan penelitian tentang Persepsi dan banyak definisi-definisi Persepsi menurut para ahli.

Menurut Robbins (1998, p.64) persepsi adalah “proses dimana seseorang mengorganisir dan menginterpretasikan kesan dari panca

indera dalam tujuan untuk memberikan arti bagi lingkungan mereka.” Persepsi juga dapat diartikan sebagai pandangan terhadap pelayanan yang telah diterima oleh konsumen. Sangat memungkinkan bahwa persepsi konsumen tentang pelayanan menjadi berbeda dari kenyataannya karena konsumen tidak mengetahui semua fakta yang ada, atau telah salah dalam menginterpretasikan fakta tersebut. Persepsi sering kali berbicara lebih kuat dari pada fakta, sehingga menimbulkan kesan bahwa persepsi konsumen terlihat lebih bermanfaat daripada menunjukkan fakta yang belum tentu dapat diterima oleh konsumen.

Menurut Schiffman & Kanuk (2007, p.148) persepsi adalah “suatu proses dimana seseorang memilih, mengorganisasikan, dan mengartikan masukan informasi yang diterima menjadi suatu gambaran yang penuh arti dan saling terkait. Pengalaman dapat diperoleh dari semua perbuatannya di masa lampau atau dapat pula dipelajari, sebab dengan belajar seseorang akan dapat memperoleh pengalaman. Hasil dari pengalaman yang berbeda-beda akan membentuk suatu pandangan yang berbeda sehingga menciptakan proses pengamatan dalam perilaku pembelian yang berbeda pula.

A. Bentuk -bentuk Persepsi

1. Persepsi melalui indera penglihatan

Alat indera merupakan alat utama dalam individu mengadakan persepsi. Seseorang dapat melihat dengan matanya tetapi mata bukanlah satu satunya bagian, hingga individu dapat memPersepsi apa yang dilihatnya, mata hanyalah salah satu bagian yang menerima stimulus, dan stimulus ini dilangsungkan oleh syaraf sensoris ke otak, hingga akhirnya individu dapat menyadari apa yang dilihat.

Apabila seseorang melihat sesuatu objek maka stimulus yang mengenai mata bukanlah objeknya secara langsung, tetapi sinar yang dipantulkan oleh objek tersebut yang bekerja sebagai stimulus yang mengenai mata. Sinar yang mengenai mata mempunyai sifat gelombang, ada yang bergelombang pendek dan ada juga yang bergelombang panjang. Di samping itu sinar juga mempunyai sifat kekuatan atau intensitas gelombang yang bermacam macam. Perbedaan dalam soal intensitas akan membawa perbedaan dalam soal terang tidaknya sinar yang diterima.

Perbedaan panjang pendeknya gelombang akan membawa perbedaan dalam warna yang dilihat. Apabila seseorang melihat suatu benda, maka dari benda itu dapat dilihat bentuknya, jaraknya, warnanya, ukurannya, dan kadang kadang gerakannya.

2. Persepsi melalui indera pendengaran

Orang dapat mendengar sesuatu dengan alat pendengaran, yaitu telinga. Telinga merupakan salah satu alat untuk dapat mengetahui sesuatu yang ada disekitarnya. Telinga dapat dibagi atas beberapa bagian yang masing-masing mempunyai fungsi atau tugas sendiri, yaitu:

- a. Telinga bagian luar, yaitu merupakan bagian yang menerima stimulus dari luar.
- b. Telinga bagian tengah, yaitu merupakan bagian yang meneruskan stimulus yang diterima oleh telinga bagian luar, jadi bagian ini merupakan transformer (perubah).
- c. Telinga bagian dalam, yaitu merupakan reseptor yang sensitif yang merupakan syaraf-syaraf penerima.

Seperti halnya dalam penglihatan, dalam pendengaran individu dapat mendengar apa yang mengenai reseptor sebagai suatu respon

terhadap stimulus tersebut. Kalau individu dapat menyadari apa yang didengar, maka dalam hal ini individu dapat mempersepsi apa yang didengar, dan terjadilah suatu pengamatan atau persepsi.

3. Persepsi melalui indera pencium.

Orang dapat mencium bau sesuatu melalui alat indera pencium yaitu hidung. Sel-sel penerima atau reseptor bau terletak dalam hidung sbelah dalam. Stimulusnya berwujud benda-benda yang bersifat khemis atau gas yang dapaet menguap, dan mengenai alat alat penerima yang ada dalam hidung, kemudian diteruskan oleh syaraf sensoris ke otak, dan sebagai respon dari stimulus tersebut orang dapat menyadari bau apa yang dicitumnya.

4. Persepsi melalui indera pengecap.

Indera pengecap terdapat di lidah. Stimulusnya merupakan benda cair. Zat cair itu mengenai ujung sel penerima yang terdapat pada lidah, yang kemudian dilangsungkan oleh sayraf sensoris ke otak, hingga akhirnya orang dapat menyadari atau mempersepsi tentang apa yang dikecap itu. Mengenai rasa ini ada empat macam rasa pokok yaitu rasa pahit, manis, asin, asam. Masing-masing rasa ini mempunyai daerah penerima rasa sendiri-sendiri pada lidah.

5. Persepsi melalui indera peraba

Indera ini dapat merasakan rasa sakit, rabaan, tekanan dan temperatur. Tetapi tidak semua bagian kulit dapat menerima rasa-rasa ini. Pada bagian-bagian tertentu saja yang dapat untuk menerima stimulus-stimulus tertentu. Rasa rasa tersebut merupakan rasa-rasa kulit yang primer, sedangkan di samping itu masih terdapat variasi yang bermacam-macam.

Dalam hal tekanan atau rabaan, stimulusnya langsung mengenai bagian kulit bagian rabaan atau tekanan. Stimulus ini akan menimbulkan kesadaran akan lunak, keras, halus, kasar. Stimulus yang dapat menimbulkan rasa sakit dapat bersifat khemis maupun electrical yang pada pokoknya stimulus itu cukup kuat menimbulkan kerusakan pada kulit, dan hal ini menimbulkan rasa sakit. Bentuk persepsi pada intinya merupakan persepsi yang tidak hanya dilakukan oleh penglihatan saja, namun dengan alat indera secara lengkap agar menghasilkan suatu data yang maksimal dan sesuai dengan kenyataan yang ada di lapangan, dimana stimulus itu bersifat kuat maka hasil yang didapat agar lebih spesifik.

B. Tahapan Persepsi

Dalam terciptanya sebuah Persepsi perlu melalui beberapa tahap. Persepsi terbentuk dari tiga tahap pokok menurut Wood dan Mulyana, yaitu:

1. Stimulasi

Seleksi Stimulasi adalah datangnya sebuah sensasi. Sensasi adalah tahap paling awal dalam penerimaan informasi (Mulyana, 2002:59). Sensasi yang menstimulus tadi menimbulkan atensi atau perhatian dari diri peserta komunikasi. Pemberian perhatian/atensi tersebut melibatkan seluruh alam sadar kita (DeVito, 2007:81).

Stimuli diperhatikan karena mempunyai sifat-sifat yang menonjol, antara lain: gerakan, intensitas stimuli, kebaruan, dan perulangan.

a. Gerakan

Seperti organisme yang lain, manusia secara visual tertarik pada objek-objek yang bergerak. Misalnya, kita senang melihat huruf-

huruf dalam *display* yang bergerak menampilkan nama barang yang diiklankan. serta pada tempat yang dipenuhi benda-benda mati, kita hanya akan tertarik pada tikus kecil yang bergerak.

b. Intensitas stimuli

Kita akan memperhatikan stimuli yang lebih menonjol dari stimuli lain. misalnya seperti warna merah pada latar belakang putih.

c. Kebaruan

Hal-hal yang baru, yang luar biasa, serta yang berbeda akan lebih menarik perhatian. beberapa eksperimen membuktikan stimuli yang luar biasa lebih mudah untuk dipelajari atau diingat.

d. Perulangan

Hal-hal yang disajikan berkali-kali, bila disertai dengan sedikit variasi, akan menarik perhatian.

Namun di beberapa buku lain, tahap pertama dari persepsi tidak berhenti sampai stimulasi. tetapi berlanjut pada yang namanya seleksi. Peserta komunikasi akan menyeleksi mana saja stimulasi yang layak masuk ke tahap berikutnya. Hal ini disebabkan keterbatasan manusia yang tidak mungkin memberi atensi kepada semua hal yang ada dilingkungannya, stimulus yang dianggapnya relevan akan mereka berikan perhatian/atensi untuk masuk ke tahap selanjutnya (Wood, 2007:74).

2. Pengelompokan (*Organization*)

Setelah menyeleksi informasi apa yang akan dicerna, peserta komunikasi akan mengorganisasi informasi tersebut. Pengorganisasian tersebut dengan cara mengelompokkan informasi terhadap pengertian yang dimiliki si peserta komunikasi tersebut. Pengelompokan ini dibuat

untuk persiapan proses selanjutnya yaitu interpretasi atau penilaian informasi/pesan.

Pengelompokan informasi yang ada didasarkan pada pemahaman yang dimiliki peserta komunikasi tersebut. Kolom-kolom pemahaman tersebut disebut dengan Skemata Kognitif, yang terdiri atas :

- a. *Prototypes*, yaitu representasi yang paling mendekati dengan kategori pesan tersebut.
- b. *Personal Construct*, yaitu tolak ukur yang ada di benak seseorang mengenai penilaian dua sisi sebuah situasi.
- c. *Stereotype*, yaitu generalisasi prediktif tentang sebuah situasi berdasarkan kategori di mana kita berada.
- d. *Script*, yaitu panduan/perencanaan yang ada di benak kita untuk bagaimana kita bersikap. (Wood, 2007:75-79)

Sedangkan, Gamble&Gamble mengemukakan skema kognitif seseorang yang membentuk pemahaman seseorang dalam mengelompokkan pesan, terdiri atas :

- a. Schemata, adalah pemikiran umum mengenai seseorang. Schemata terdiri atas empat hal : *physicalconstruct*, *interactionconstruct*, *roleconstruct*, dan *psychologicalconstruct*.
- b. *PerceptualSets*, yang merupakan pemikiran yang dimiliki seseorang berdasarkan kondisi sosial di mana mereka berada sebelumnya.
- c. *Selectivities*, yang merupakan kemampuan seseorang menyaring pesan berdasarkan pendidikan, budaya, dan motivasi yang ia miliki.
- d. *Stereotypes*, merupakan generalisasi yang dimiliki seseorang terhadap suatu hal. (2005:78-81)

3. Interpretasi-Evaluasi

Proses selanjutnya adalah penginterpretasian dan evaluasi. Kedua proses ini tidak dapat dipisahkan. Pada tahap ini terjadi pembentukan kesimpulan. Tahap ini bersifat sangat subjektif dan dipengaruhi berbagai faktor yang bersifat personal (DeVito, 2006:60).

Adler dan Rodman membagi faktor personal yang mempengaruhi penilaian seseorang ke dalam lima hal : pengalaman terdahulu, asumsi mengenai perilaku seseorang, ekspektasi (apakah mendukung ekspektasi mereka atau tidak), pengetahuan yang dimiliki, dan perasaan orang tersebut (mood) (1991:35). Kelima faktor tersebut menjadi hal yang dapat ditelusuri apa yang ada di benak seorang pasien di RPS ketika menilai pesan komunikasi yang diterimanya.

Dalam beberapa buku, proses pembentukan persepsi tidak hanya berhenti sampai di sini. Namun Joseph DeVito menambahkan dua proses setelah interpretasi, yaitu proses penyimpanan (memorizing) dan mengingat kembali (recall).

4. Penyimpanan (*Memorizing*).

Hasil interpretasi dan evaluasi yang telah dilakukan sebelumnya akan disimpan ke dalam memori peserta komunikasi tersebut. Sehingga pada suatu saat mereka dapat memakai kembali interpretasi tersebut di waktu mendatang (DeVito, 2007:83).

5. Mengingat Kembali (*Recall*)

Suatu saat mungkin seseorang memerlukan kembali interpretasi yang pernah ia lakukan sebelumnya. Pada tahap ini hasil interpretasi tersebut menjadi perbendaharaan baru baginya dan menjadi sumber referensi Skemata Kognitif yang baru. Proses recall ini yang meyakinkan bahwa informasi yang ia dapatkan terproses dengan baik dan dapat ia jadikan skemata baru dalam pemikirannya (DeVito, 2007:84).

C. Proses Persepsi

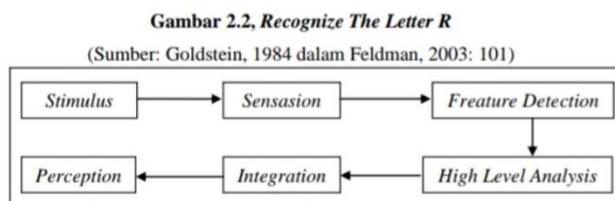
Setelah mengetahui apa saja tahap-tahap dalam Persepsi interpersonal. Sekarang kita akan membahas langsung bagaimana proses terjadinya Persepsi pada diri individu dengan menggunakan tahap-tahap yang sudah dijelaskan. Schermerhorn, dkk (1994: 153-155) proses persepsi secara umum terbagi dalam 4 tahap, yaitu:

1. Perhatian dan Seleksi (*Attention and Selection*), bisa juga disamakan dengan stimuli Pemilihan informasi secara selektif hanya memberikan kesempatan pada proporsi yang kecil dari seluruh informasi yang ada. Proses seleksi ini berasal dari proses terkontrol, yaitu individu secara sadar memutuskan informasi mana yang akan diperhatikan dan mana yang akan diabaikan.
2. Organisasi atau penggabungan (*Organization*), Pada tahap ini, seluruh informasi yang telah masuk seleksi pada tahap sebelumnya akan diorganisasikan. Adapun cara untuk mengorganisasi informasi secara efisien adalah schema. Schema adalah kerangka kognitif yang menggambarkan pengetahuan yang diorganisasi dengan pemberian konsep atau stimulus yang dibangun melalui pengalaman.
3. Interpretasi (*Interpretation*), Setelah perhatian digambarkan pada stimulus tertentu dan informasi telah diorganisasi, maka individu akan mencoba untuk memperoleh jawaban tentang makna dari informasi tersebut. Tahap ini sangat dipengaruhi oleh causalattribution, yaitu sebuah percobaan untuk menjelaskan mengapa sesuatu terjadi dengan seperti itu.
4. Pencarian Kembali (*Retrieval*), Informasi yang telah tersimpan dalam sebuah memori harus dicari kembali bila informasi tersebut

digunakan. Individu akan lebih mudah mendapatkan kembali informasi yang telah tersimpan bila telah terskema dan terorganisir dengan baik.

Secara sederhana, Goldstein (dalam Feldman, 2003: 101) memberikan gambaran terbentuknya persepsi.

Proses persepsi bermula dari diterimanya stimulus yang berasal



dari lingkungan luar. Stimulus tersebut akan menghasilkan sensasi pada pancaindera. Sensasi yang diterima oleh pancaindera tersebut kemudian diteruskan menuju ke detektor bentuk. Pada detektor bentuk, sensasi dianalisis dengan tingkatan yang lebih tinggi dari sebelumnya. Analisis ini dilakukan dengan lebih mendalam dan mendetail. Hasil analisis kemudian dikirim ke otak dan selanjutnya diintegrasikan untuk membentuk suatu persepsi yang utuh tentang stimulus tersebut.

Jadi proses persepsi diawali dengan perhatian dan seleksi terhadap informasi yang ada yaitu remaja hamil di luar nikah, kemudian informasi yang telah terseleksi tersebut diorganisir agar tidak terjadi sebuah fitnah belaka atau informasi yang semu, kemudian mulailah tahap interpretasi, yaitu individu mencoba memahami makna informasi tersebut. Ketika individu membutuhkan informasi tersebut, maka dilakukan tahap pencarian kembali dari tokoh masyarakat ketika terjadi kembali remaja yang hamil di luar di Desa Genukwatu.

Komponen-komponen Proses Pembentukan Persepsi Menurut Sobur (2003) dalam proses persepsi, terdapat tiga komponen utama yaitu:

- a. Seleksi, yaitu penyampaian oleh indera terhadap rangsangan dari luar, intensitas dan jenisnya dapat banyak atau sedikit. Setelah diterima, rangsangan atau data diseleksi.
- b. Interpretasi, yaitu proses mengorganisasikan informasi sehingga mempunyai arti bagi seseorang. Interpretasi dapat dipengaruhi oleh berbagai faktor seperti pengalaman masa lalu, sistem nilai yang dianut, motivasi, kepribadian, dan kecerdasan. Interpretasi juga bergantung pada kemampuan seseorang untuk mengadakan pengkategorian informasi yang diterimanya, yaitu proses mereduksi informasi yang kompleks menjadi sederhana.
- c. Pembulatan, yaitu penarikan kesimpulan dan tanggapan terhadap informasi yang diterima. Persepsi yang diterjemahkan dalam bentuk tingkah laku sebagai reaksi yaitu bertindak sehubungan dengan apa yang telah diserap yang terdiri dari reaksi tersembunyi sebagai pendapat/ sikap dan reaksi terbuka sebagai tindakan yang nyata sehubungan dengan tindakan yang tersembunyi (pembentukan kesan).

D. Faktor Yang Mempengaruhi Persepsi

Menurut seorang ahli, Robbin (1989) mengemukakan pendapatnya bahwa ada beberapa faktor yang bisa mempengaruhi proses terbentuknya Persepsi pada diri individu (Hanurawan,2012:37-40). Faktor-faktor itu ialah sebagai berikut:

1. Faktor penerima

Faktor ini saat seorang individu mengamati individu lain dan mencoba untuk memahami individu tersebut. Pemahaman ini pasti tidak akan lepas dari penilaian terhadap karakteristik, konsep diri, nilai dan sikap, pengalaman dimasa lampau serta harapan-harapan yang diharapkan ada pada diri individu tersebut.

2. Faktor situasi

Faktor situasi dalam proses Persepsi dapat dipilah menjadi tiga yaitu: seleksi, kasamaan, dan organisasi. Pertama seleksi, situasi ketika seseorang akan lebih memusatkan perhatiannya pada benda ataupun hal yang disukainya dari pada yang tidak disukainya. Kedua kesamaan, situasi ketika kecenderungan dalam proses Persepsi untuk mengelompokkan orang-orang dalam suatu kategorikan sama. Dan yang ketiga organisasi, situasi ketika seseorang menerima informasi maka ia akan menyesuaikan informasi tersebut kedalam pola-pola yang sudah ada.

3. Faktor objek

Dalam proses Persepsi objek yang diamati individu adalah individu lain. Ciri-ciri yang terdapat pada diri objek tentu akan sangat mempengaruhi pembentukan Persepsi terhadap objek tersebut. Ciri dalam diri objek yang dapat mempengaruhi terbentuknya Persepsi ialah, yang pertama keunikan suatu objek, orang yang memiliki keunikan pada dirinya akan sangat mudah untuk diPersepsikan keberadaannya. Kedua adalah kekontrasan, orang yang memiliki karakteristik yang berbeda dengan lingkungan yang ada disekitarnya. Misal orang kulit putih di lingkungan orang kulit hitam. Yang ketiga adalah ukuran dan intensitas yang terdapat dalam diri objek. Seorang miss world

yang memiliki ukuran fisik yang pas dan faras wajah yang cantik akan lebih mudah menimbulkan kesan dibandingkan dengan wanita-wanita yang biasa saja diluaran sana. Terakhir adalah kedekatan. Kedekatan objek dengan latar belakang orang yang membentuk Persepsi. Dengan kedekatan latar belakang seperti kedekatan kampung halaman maka akan lebih di sadari keberaannya nya karena ada kedekatan dan kesamaan dari kampung halaman mereka.

E. Akurasi dalam Persepsi Komunikasi Antar Pribadi

Psikologi komunikasi mungkin akan membahas banyak mengenai bagaimana persepsi sangat penting untuk diperhatikan. Dengan adanya akurasi persepsi yang baik, maka proses penyerapan informasi pun bisa berjalan dengan baik. Tanpa adanya persepsi yang baik, mungkin saja terjadi kesalahan persepsi yang bisa menciptakan perselisihan. Psikologi akan membahas mengenai bagaimana proses perilaku yang sebenarnya sangat tergantung pula dengan persepsi seseorang. Sikap seseorang mungkin bisa berubah hanya karena memiliki persepsi yang salah.

Banyak pengertian persepsi menurut para ahli. Persepsi merupakan pengalaman tentang objek, peristiwa atau hubungan yang diperoleh dengan menyimpulkan informasi dan mendefinisikan pesan. Seorang individu bisa melakukan proses analisa informasi sehingga ia bisa menerjemahkan suatu peristiwa tersebut sebagai sesuatu yang menyenangkan, menyedihkan, menyebalkan dan lain sebagainya.

Tak heran, penting sekali untuk mengetahui bagaimana cara untuk meningkatkan akurasi persepsi ini. Berikut ini adalah beberapa

macam cara yang bisa digunakan untuk meningkatkan akurasi persepsi. Proses ini mungkin juga akan sangat familiar dengan teknik komunikasi.

1. Membuka Wawasan

Membuka wawasan bisa dilakukan dengan membaca banyak hal. Dengan adanya wawasan yang luas, kita juga bisa memperluas persepsi kita pada saat menerima suatu masalah, kemudian mengerucutkannya dengan lebih spesifik.

Cara ini bisa digunakan terutama untuk mendapatkan persepsi yang benar-benar valid dan tepat. Wawasan yang luas akan banyak membantu, terutama untuk melihat perbandingan suatu permasalahan. Persepsi yang akan didapatkan pun menjadi lebih akurat. Psikologi lingkungan juga termasuk membutuhkan wawasan yang luas.

2. Melihat Masalah dari Banyak Sisi

Hampir mirip dengan membuka wawasan, cara meningkatkan akurasi persepsi lainnya yaitu dengan melihat masalah dari banyak sisi. Persepsi yang menyempit mungkin akan membuat kita menjadi salah persepsi. Perilaku dengan melihat masalah banyak sisi bisa membantu untuk mendapatkan persepsi yang lebih akurat. Tidak mudah melakukan judgement juga merupakan satu hal yang penting untuk dilakukan supaya kita terbiasa melihat masalah dari banyak sudut pandang. Emosi dalam psikologi mungkin perlu dikesampingkan supaya bisa melakukan hal ini.

3. Menghindari Membaca Isi Pikiran Orang Lain

Persepsi yang akurat juga bisa dilakukan dengan menghindari “membaca” isi pikiran orang lain. Kita mungkin kadang berusaha menerka-nerka apa yang dipikirkan orang lain, padahal sebenarnya belum tentu orang tersebut memikirkan hal yang kita khawatirkan.

Meskipun gelagat yang ditunjukkan orang tersebut benar-benar seperti nyata dengan apa yang kita pikirkan, namun kita tetap harus menghindari berpersepsi seperti ini. Ini akan membuyarkan persepsi dan menjadikannya kurang akurat. Ini juga merupakan salah satu cara meningkatkan persepsi dalam psikologi.

4. Menghindari Menganggap Orang Lain adalah Kita

Menghindari menganggap orang lain berpikir dan berlaku seperti kita adalah kesalahan besar pada saat kita akan membuat persepsi kita lebih akurat. Ada baiknya, kita justru memposisikan diri dalam keadaan netral sehingga persepsi bisa menjadi lebih objektif. Cara ini bisa dilakukan terutama untuk membuat persepsi kita benar dan tepat. Kita bisa mencoba mengetahui konsep diri dalam psikologi untuk bisa lebih mengenali diri kita sendiri.

5. Waspada terhadap Bias Diri Sendiri

Bias diri sendiri terjadi terutama pada saat ada konflik pada pemikiran kita sendiri. Istilah yang biasa dikenal adalah terjadinya konflik batin. Keraguan biasanya menjadi penyebab terjadinya bias ini. Persepsi menjadi kurang akurat dan sangat mungkin terjadinya kesalahan persepsi dalam psikologi. Oleh karenanya, sikap objektif dan netral harus benar-benar dijaga supaya persepsi menjadi lebih akurat.

6. Mengamati Perilaku dan Merumuskan Hipotesis

Manakala sikap netral sudah bisa kita lakukan, maka kita bisa melakukan pengamatan terhadap perilaku-perilaku tertentu. Dari situ, kita bisa merumuskan hipotesis. Ini dilakukan terutama supaya kita bisa mendapatkan data yang valid sebelum membuat kesimpulan. Hipotesis memang boleh saja dilakukan sebagai bentuk “dugaan” atau “prediksi”.

Ada baiknya, kita tidak perlu mengungkapkan prediksi ini dan cukup menyimpannya untuk diri sendiri.

7. Menghindari Membuat Kesimpulan Cepat

Setelah mengamati perilaku, kita jangan terlalu cepat membuat kesimpulan. Informasi yang terlalu mentah bisa saja memberikan persepsi yang salah. Oleh karenanya, kita mungkin perlu melakukan analisis informasi terlebih dahulu sebelum membuat kesimpulan. Kesimpulan bisa saja selaras dengan hipotesis, atau berkebalikan dengan hipotesis sebelumnya.

8. Mencari Berbagai Macam Petunjuk

Berbagai macam petunjuk juga bisa dicari pada saat akan membuat kesimpulan atau setelah kesimpulan tersebut dibentuk. Kesimpulan dalam bentuk suatu persepsi tertentu akan menjadi lebih akurat pada saat kita mendapat dukungan berupa petunjuk-petunjuk yang tepat.

9. Memberikan Perhatian Khusus pada Hal yang Kontradiktif

Manakala dalam proses menelaah persepsi tersebut kita menemukan hal yang kontradiktif, kita mungkin bisa lebih fokus pada hal tersebut sehingga persepsi menjadi lebih akurat. Hal-hal yang kontradiktif pada umumnya bisa memberikan suatu informasi tambahan sebagai pembanding. Ini juga bisa menjadi cara mengurangi distorsi persepsi.

10. Menghindari Stereotype

Stereotype sangat mempengaruhi akurasi persepsi. Kita ada baiknya tetap menjaga sikap netral dan tidak terpengaruh terhadap stereotype yang mungkin melekat pada seseorang, entah itu dari latar belakang budayanya, kebiasaannya dan lain sebagainya. Ini adalah cara meningkatkan akurasi persepsi yang cukup efektif dan bisa diterapkan.

Meningkatkan akurasi persepsi agar kekeliruan persepsi terhadap orang lain tidak berpotensi menurunkan hubungan interpersonal kita, maka dimungkinkan untuk melakukan peningkatan akurasi persepsi melalui beberapa tindakan antara lain: Daya Tarik dan Persepsi Daya Tarik antar pribadi memiliki pengaruh daya tarik antar pribadi, dan apabila daya tarik tersebut positif maka persepsi terhadap orang lain juga akan positif.

Faktor-faktor penentu daya tarik menurut Joseph Devito antara lain:

- a. Daya tarik fisik & kepribadian; kebanyakan individu menyukai seseorang karena alasan secara fisik dan kepribadian yang menyenangkan. Sebagian besar peneliti membuktikan dan mendukung pernyataan Aronson yang mengungkapkan bahwa jika Anda diminta menduga-duga kualitas yang dimiliki seseorang yang belum anda kenal barangkali Anda akan mengemukakan kualitas yang positif jika Anda merasa orang itu menarik, dan karakteristik yang negatif jika Anda menganggap orang itu tidak menarik.
- b. Impresi atau pembentukan citra, di mana kita cenderung melekatkan persepsi dengan karakteristik-karakteristik positif kepada orang yang menurut kita menarik.
- c. Kedekatan (*proximity*) yang memungkinkan seseorang lebih memiliki kesempatan lebih mengenal orang lain, dan kedekatan tersebut dapat terbangun dengan tingkat intensitas pertemuan yang tinggi.⁸ Hal ini menggambarkan bahwa semakin kita memiliki proximity dengan seseorang maka ketertarikan terhadap terbentuknya persepsi positif.
- d. Pengukuhan, yakni proses seseorang cenderung menyukai seseorang lain ketika ia menghargai dan mengukuhkan dirinya.

- pengukuhan tersebut dapat berupa pengukuhan berupa pengukuhan sosial (komplimen dan pujian) ataupun berupa material.
- e. Kesamaan; yakni ketertarikan lebih dominan dengan orang lain yang memiliki kemiripan dengan kita itu menjadi ajang pembenaran untuk apa yang kita miliki. Terdapat kecenderungan bahwa seseorang lebih menyukai orang yang memiliki kesamaan baik itu dalam hal kebangsaan, suku, agama, usia, kemampuan, karakteristik fisik, kecerdasan, kelas sosial, sikap dan selera.
 - f. Sifat saling melengkapi (*complementary*); dalam konteks tertentu, adanya karakter yang tidak serupa antara satu orang dengan yang lainnya dapat menjadikan hubungan tersebut saling melengkapi. Misalnya: seorang yang introvert menyukai mereka yang ekstrovert.

RINGKASAN

Berdasarkan uraian diatas mengenai aspek-aspek yang terkandung dalam pembahasan Persepsi. Maka dapat disimpulkan beberapa kesimpulan penting sebagai berikut.

1. Persepsi adalah pengalaman tentang objek, peristiwa, atau hubungan-hubungan yang diperoleh dengan menyimpulkan informasi dan menafsirkan informasi.
2. Persepsi terdiri dari tiga tahap pokok menurut Wood dan Mulyana yaitu: stimuli, pengelompokan dan interpretasi-evaluasi. Dan kemudian ditambahkan dua tahap lagi oleh Joseph DeVito, yakni: penyimpanan dan pemanggilan kembali
3. Akurasi persepsi yang baik, maka proses penyerapan informasi pun bisa berjalan dengan baik. Oleh karena itu ada beberapa cara yang bisa dilakukan untuk meningkatkan akurasi persepsi yaitu: Membuka Wawasan, Melihat Masalah dari Banyak Sisi, Menghindari Membaca Isi Pikiran Orang Lain, Menghindari Menganggap Orang Lain adalah Kita, Waspada terhadap Bias Diri Sendiri, Mengamati Perilaku dan Merumuskan Hipotesis, Menghindari Membuat Kesimpulan Cepat, Mencari Berbagai Macam Petunjuk, Memberikan Perhatian Khusus pada Hal yang Kontradiktif, Menghindari Stereotype.

BAB VII

Teori-Teori Komunikasi Interpersonal

A. Teori Komunikasi Interpersonal tentang Individu

1. Teori Atribusi (*Attribution Theory*)

Teori atribusi digagas oleh Fritz Haider. Teori ini memberikan suatu gambaran untuk memahami bagaimana individu menafsirkan perilakunya sendiri dan orang lain. Penafsiran yang dimunculkan terkait bagaimana individu menjelaskan penyebab perilaku dirinya sendiri atau orang lain yang ditentukan oleh faktor internal maupun eksternal. Faktor internal berupa sifat, karakter, sikap, dll. Faktor eksternal misalnya tekanan situasi atau keadaan tertentu yang berpengaruh terhadap perilaku individu.

Teori ini bermula dengan ide bahwa setiap individu berusaha untuk memahami perilaku mereka sendiri dan orang lain dengan melakukan pengamatan terkait bagaimana setiap individu berlaku. Sebagai pelaku komunikasi, manusia berpikir logis terkait alasan atas perilaku mereka, dan terkadang manusia ingin bisa menjelaskan alasan di balik perilaku orang lain. Teori ini berhubungan dengan cara individu menyimpulkan hal yang menyebabkan perilaku tersebut (perilaku diri sendiri dan perilaku orang lain) (Littlejohn, 1999:102).

Fritz Heider sebagai penemu teori atribusi menyampaikan beberapa atribusi kausal yang biasa dibuat setiap orang. Semua ini mencakup penyebab situasional (dipengaruhi lingkungan), pengaruh pribadi, kemampuan, usaha, hasrat, perasaan, keterlibatan, kewajiban, dan perizinan. Di beberapa kesempatan individu berkata kepada orang lain dan kemudian bertanya kepada diri sendiri, “apa alasan saya

melakukan itu?” Kemungkinan jawaban yang muncul dari diri sendiri terdengar seperti ini: “ Saya tidak bisa mencegahnya; saya harus mengatakannya,” atau “saya ingin melakukannya,” atau “saya wajib melakukannya.”

Stephen Littlejohn dalam *Theories of Human Communication* (1999) berpendapat bahwa mustahil untuk menemukan satu per satu hubungan antara pernyataan dan penjelasan mengenai hal tersebut. Mungkin individu akan menjelaskan alasannya mengatakan sesuatu dengan berbagai cara. Teori atribusi membantu individu mengatasi ambiguitas terhadap penyebab suatu perilaku.

Sebagai contoh, seseorang bernama Ben merupakan pengawas pada sebuah perusahaan kecil. Ben melihat perubahan perilaku salah satu karyawannya yang terlihat lebih rajin dari sebelumnya. Ben ingin mengetahui penyebabnya. Ben mungkin mengira bahwa karyawan tersebut memiliki pekerjaan yang menumpuk, mengharapkan kenaikan gaji, atau sedang mencari muka. Secara alami, mungkin Ben akan menggunakan konteks ini untuk membantunya menentukan penyebab dari perilaku karyawannya.

2. Teori Pengurangan Ketidakpastian (*Uncertainty Reduction Theory*)

Teori ini membahas proses dasar tentang bagaimana individu mengenal individu lain. Ketika kita bertemu dengan orang asing, kita mungkin memiliki keinginan yang kuat untuk mengurangi ketidakpastian tentang orang tersebut. Berger dalam Littlejohn (1999: 218) menyatakan bahwa manusia merasa kesulitan dengan ketidakpastian, sehingga manusia terdorong untuk mencari informasi

tentang orang lain. Pada keadaan ketidakpastian yang tinggi, manusia menjadi semakin sadar dan berhati-hati dengan rencana yang dilakukan. Ketika manusia merasa sangat tidak pasti dengan orang lain, manusia cenderung kurang yakin akan rencananya.

Dalam situasi yang mendorong kebutuhan untuk mengenal orang lain, individu akan mengambil tindakan agar bisa mendapatkan banyak informasi tentang orang lain. Sebagai contoh, jika Anda memanggil seorang tukang pipa untuk menambal sebuah kebocoran di rumah Anda, Anda mungkin tidak akan memiliki kebutuhan yang besar untuk mendapatkan banyak informasi mengenai pekerja ini, menganggap bahwa Anda tidak akan bertemu dengan orang ini lagi.

Sebaliknya, jika tukang pipa melihat tanda “Kamar Disewakan” di jendela Anda dan berminat untuk mencari tempat tinggal baru, Anda akan tiba-tiba ingin mendapatkan banyak informasi mengenai orang ini. Anda akan tertarik untuk mengurangi ketidakpastian prediktif (*predictive uncertainty*) tentang orang ini, sehingga Anda akan memiliki gagasan yang lebih baik tentang apa yang bisa diharapkan perilaku orang ini, dan Anda ingin mengurangi ketidakpastian tentang penjelasan (*explanatory uncertainty*), sehingga Anda dapat memahami perilaku penyewa kamar Anda dengan lebih baik. Oleh karena itu, pada interaksi awal, manusia cenderung lebih banyak berbicara untuk mendapatkan informasi; ketika ketidakpastian dihilangkan, strategi pertanyaan dan pencarian informasi akan berkurang (Littlejohn, 1999: 219).

Berger (dalam Littlejohn, 1999: 219) menyatakan bahwa dalam usaha untuk mendapatkan informasi tentang orang lain, ada strategi pasif, strategi aktif, dan strategi interaktif. Strategi pasif adalah pengamatan, strategi aktif mengharuskan individu untuk melakukan

sesuatu untuk mendapatkan informasi, sedangkan strategi interaktif sangat bergantung pada komunikasi dengan orang lain.

3. Teori Negosiasi Wajah (*FaceNegotiationTheory*)

Teori ini dikembangkan oleh Stella Ting-Toomey dan koleganya. Teori negosiasi wajah memberikan sebuah dasar untuk memperkirakan bagaimana manusia akan menyelesaikan karya rupa/wajah dalam keadaan yang berbeda (Stella Ting-Toomey dalam Littlejohn, 1999: 251). *Wajah* atau *rupa* mengacu pada citra diri seseorang di hadapan orang lain. Hal ini melibatkan rasa hormat, kehormatan, status, koneksi, kesetiaan, dan nilai-nilai lain yang serupa. *Karya rupa* adalah perilaku komunikasi manusia yang digunakan untuk membangun dan melindungi rupa mereka serta untuk melindungi, membangun, atau mengancam rupa orang lain.

Karya rupa preventif menggunakan komunikasi yang disusun untuk melindungi individu dari perasaan-perasaan yang mengancam rupa kelompok atau pribadi. Jika Anda harus mendiskusikan sebuah masalah dengan atasan Anda, Anda dapat memulainya dengan mengatakan, “Saya tahu Anda sangat sibuk dan saya minta maaf telah mengganggu, tetapi...” *Karya rupa restoratif* dirancang untuk membangun kembali rupa seseorang setelah terjadinya kehilangan. Jika Anda mengejek teman Anda ketika ia sedang marah, Anda mungkin akan meminta maaf (Littlejohn, 1999: 251).

Ada dua variabel kultural yang memengaruhi karya rupa (H. C. Triandis dalam Littlejohn, 1999: 251). Pertama adalah *kolektivisme individualisme*. Kebudayaan individualis menjunjung tinggi otonomi, tanggung jawab individu, dan pencapaian individu. Sebaliknya,

kebudayaan kolektivis cenderung menghormati komunitas atau kebersamaan di atas individu.

Dalam kebudayaan individualis, individu melakukan lebih banyak karya rupa yang ditujukan pada orang lain sebagai individu yang mandiri. Individu dalam kebudayaan individualis memandang diri mereka sebagai bagian penting yang terpisah dari orang lain dan bekerja untuk membangun harga diri mereka sendiri seperti layaknya orang lain.

Sebaliknya, dalam kebudayaan kolektivis, karya rupa tidak terfokus pada diri sendiri. Seseorang mengakui keberhasilan kelompok atau komunitas, menempatkan nilai-nilai kelompok di atas nilai perorangan. Dalam kebudayaan kolektivis, individu akan menerima kritik, membicarakan efektivitas orang lain, dan berjanji untuk melakukan sesuatu yang lebih baik sesuai dengan standar kelompok. Tidak ada kebudayaan yang sepenuhnya individualis atau kolektivis. Namun di sebuah kebudayaan, salah satu perasaan ini akan menonjol. Eropa Utara, Eropa Barat, dan Amerika Utara cenderung menampilkan kebudayaan individualis, sedangkan Asia, Afrika, Timur Tengah, dan Amerika Latin cenderung kolektivis.

Variabel kultural kedua yang memengaruhi karya rupa adalah *jarak kekuasaan (power distance)*. Dalam banyak kebudayaan dunia, anggota-anggota tertentu sebuah kelompok menggunakan pengaruh dan kendali yang kuat atas orang lain. Anggota-anggota kebudayaan ini menganggap pembagian wewenang yang tidak merata sebagai sesuatu yang wajar. Namun di beberapa kebudayaan, jarak yang dirasakan antara kelompok dan individu hanya sedikit. Negara-negara seperti Malaysia, sebagian Amerika Latin, Filipina, dan Negara Arab menerapkan jarak

kekuasaan yang tegas. Negara-negara seperti Selandia Baru dan wilayah Skandinavia tidak menerapkan jarak kekuasaan yang tegas.

4. Teori Akomodasi (*Accommodation Theory*)

Teori ini dirumuskan oleh Howard Giles dan para koleganya. Teori akomodasi menjelaskan bagaimana dan mengapa kita menyesuaikan perilaku komunikasi kita terhadap tindakan orang lain. Giles dan para koleganya mendapatkan hasil pengamatan bahwa para pelaku komunikasi sering kali saling meniru perilaku.

Mereka menyebutnya *pemusatan (convergence)*, atau penyamaan. Kebalikannya, *pelebaran (divergence)*, terjadi ketika pembicara mulai melebih-lebihkan perbedaan di antara mereka. Penyesuaian dalam dua bentuk ini dapat terlihat dalam perilaku komunikasi, seperti aksen, kecepatan, kerasnya suara, kosakata, tata bahasa, suara, gerak tubuh, dan fitur-fitur lainnya.

Para peneliti penyesuaian menemukan bahwa penyesuaian penting dalam komunikasi. Pemusatan sering kali terjadi dalam situasi-situasi di mana Anda mencari persetujuan dari orang lain. Biasanya, beberapa pemusatan dihargai. Anda cenderung merespons dengan baik pada seseorang yang mencoba mengikuti gaya bicara Anda, tetapi Anda mungkin tidak akan menyukai terlalu banyak pemusatan, terutama jika Anda menganggapnya tidak pantas. Sebagai contoh, manusia kadang-kadang tidak memusat dengan gaya bicara orang lain yang sebenarnya, tetapi dengan sebuah stereotip, seperti ketika seorang perawat berbicara dengan seorang pasien yang sudah tua menggunakan gaya bicara seperti kepada bayi atau ketika seseorang berbicara dengan keras dan perlahan kepada seorang yang buta. Manusia cenderung menghargai pemusatan dari orang lain yang tepat, benar-benar dimaksudkan, dan sesuai dengan

situasinya, serta cenderung merasa risih dengan upaya pemusatan yang tidak sesuai.

B. Teori Komunikasi Interpersonal tentang Hubungan

1. Teori Penetrasi Sosial

Teori Penetrasi sosial hadir untuk mengidentifikasi proses peningkatan pengungkapan dan keintiman dalam sebuah hubungan serta menghadirkan sebuah teori formatif dalam sejarah teori tentang hubungan. Didorong oleh karya dari Irwin Altman dan Dalmis Taylor (1973), teori penetrasi sosial menggerakkan sebuah tradisi penelitian lama dalam pengembangan hubungan.

Sebagian besar para peneliti awal yang meneliti penetrasi sosial terfokus pada perilaku dan motivasi individu, menanamkan karya ini dengan kuat dalam tradisi sosiopsikologis. Saat ini, kita menyadari bahwa pengembangan hubungan diatur oleh sebuah susunan kekuatan yang kompleks di mana pelaku hubungan harus dapat melaluinya.

Untuk mulai menjelaskan penetrasi sosial, bayangkan diri Anda sebagai sebuah bola. Dalam bola ini berisi segala sesuatu yang mungkin diketahui tentang Anda-pengalaman, pengetahuan, sikap, gagasan, pemikiran, dan perbuatan Anda. Namun, informasi yang terkandung dalam bola ini bukanlah informasi yang campur aduk, tetapi informasi yang sangat teratur yang mengelilingi sebuah inti. Semua yang dekat dengan bagian tengah Anda merupakan yang terjauh dari bagian luar Anda, paling jauh dari apa yang dapat dilihat atau diketahui oleh orang lain.

Hal-hal tersebut adalah aspek yang sangat pribadi dari diri Anda. Ketika Anda bergerak menuju bagian luar bola, informasi ini lebih dekat

pada apa yang dapat dilihat oleh orang lain dan kurang penting bagi inti bagian dalam Anda. "Kulit" bola adalah apa yang dapat diketahui dengan mudah oleh orang lain—bagaimana Anda berpakaian, perilaku Anda, dan apa yang Anda lakukan agar dilihat oleh orang lain. Metafora ini tidak berbeda dari gambaran individu yang disertakan dalam teori penetrasi sosial sebelumnya. Menurut teori ini, Anda mengenal orang lain dengan “menembus” bola. Bola tersebut mempunyai keluasan dan kedalaman. Anda dapat mempelajari banyak hal yang berbeda tentang orang lain (keluasan) atau Anda dapat mempelajari secara mendalam informasi tentang satu atau dua hal (kedalaman).

Ketika hubungan antara dua orang berkembang, mereka saling berbagi lebih banyak aspek tentang diri mereka, menambahkan kedalaman dan keluasan pada apa yang mereka ketahui. Teori asli Altman dan Taylor didasarkan pada salah satu gagasan yang paling terkenal dalam radisi sosiopsikologis—masalah ekonomi yang mengondisikan manusia membuat keputusan berdasarkan biaya dan manfaat. Dengan kata lain, jika sesuatu menjadi sangat mahal, Anda akan berpikir dua kali sebelum melakukannya. Jika hasilnya dapat sangat bermanfaat, Anda dapat melanjutkannya, walaupun biayanya besar.

Setiap keputusan merupakan keseimbangan antara biaya dan manfaat. Ketika kita menerapkan prinsip ini pada interaksi manusia, kita melihat pada sebuah proses yang disebut pertukaran sosial (*social exchange*). Dalam teori pertukaran sosial, interaksi manusia layaknya sebuah transaksi ekonomi: Anda mencoba untuk memaksimalkan manfaat dan memperkecil biaya. Diterapkan pada penetrasi sosial, Anda akan menyingkap informasi tentang diri Anda ketika rasio biaya manfaatnya sesuai bagi Anda. Menurut Altman dan Taylor, rekan dalam

berhubungan tidak hanya menilai manfaat dan biaya dari hubungan tersebut pada saat tertentu tetapi juga menggunakan informasi yang ada pada mereka untuk memperkirakan manfaat dan biaya di masa yang akan datang. Selama manfaat tetap lebih besar dari biayanya, pasangan tersebut akan lebih banyak berbagi informasi pribadi.

Altman dan Taylor menyatakan empat tahap pengembangan hubungan: (1) orientasi (2) pertukaran afektif eksploratif, (3) pertukaran afektif, dan (4) pertukaran yang seimbang (stabil). Orientasi terdiri atas komunikasi tidak intim dengan orang tertentu, di mana seseorang hanya mengungkapkan informasi yang sangat umum.

Jika tahap ini bermanfaat bagi pelaku hubungan, mereka akan bergerak ke tahap selanjutnya, pertukaran afektif eksploratif. Tahap yang ketiga, pertukaran afektif, terpusat pada perasaan mengkritik dan mengevaluasi pada tingkat yang lebih dalam. Tahap ini tidak akan dimasuki kecuali mereka menerima manfaat yang besar yang sesuai dengan biaya dalam tahap sebelumnya. Akhirnya, pertukaran yang seimbang adalah kedekatan yang tinggi dan memungkinkan mereka untuk saling memperkirakan tindakan dan respons dengan baik. Dengan menggunakan pasangan kekasih sebagai contohnya, kencana awal akan menggambarkan tahap orientasi, kencana selanjutnya mungkin akan menggambarkan pertukaran eksploratif, pertukaran afektif yang penuh akan terjadi ketika pasangan tersebut mulai terbuka serta mulai merencanakan masa depan bersama dan pernikahan atau kebersamaan jangka panjang mewakili tahap pertukaran yang seimbang/stabil

2. Teori Interaksi Simbolik (*Symbolic Interactionism*)

Digagas oleh George Herbert Mead pada tahun 1934 melalui bukunya yang berjudul *Mind, Self, and Society*, Teori ini berusaha menggambarkan bagaimana manusia menggunakan bahasa untuk membentuk makna, bagaimana manusia menciptakan serta menampilkan dirinya sendiri, dan bagaimana manusia menggunakan simbol-simbol untuk menciptakan masyarakat dengan cara bekerja sama dengan orang lain. Teori ini kemudian dikembangkan oleh Herbert Blumer dengan merumuskan 3 (tiga) buah premis yaitu:

- a. Perilaku manusia dipengaruhi oleh makna yang mereka miliki tentang orang lain dan berbagai kejadian;
- b. Interaksi sangat penting bagi pengembangan dan penyampaian pesan;
- c. Makna yang dimiliki seseorang tentang berbagai kejadian atau yang lainnya dapat berubah seiring dengan berjalannya waktu.

3. *Communication Pragmatics / Interactional View* (Watzlawick) 1967

Asumsi dasar dari teori ini bersifat humanistik. Berbagai macam keunikan tiap individu akan sulit sekali jika didekati dengan menggunakan paham positivistik. Masing-masing anggota komunikasi dipengaruhi oleh latar belakang dan variabelnya masing-masing, baik yang bersifat personal maupun yang bersifat situasional.

Teori ini bisa digunakan untuk menjelaskan kasus-kasus yang terjadi di kehidupan sehari-hari, baik di lingkungan keluarga, sekolah, pekerjaan, kelembagaan informasi, atau dimana pun peristiwa komunikasi itu berlangsung. Selain itu, teori ini bisa juga digunakan

untuk memberi arahan dan saran-saran tertentu oleh seseorang kepada orang lain dalam suasana keakraban, personal, dan mungkin saja bersifat pribadi dan rahasia (Yusup:2009 dalam Nia Kania 2014:81).

4. *Fundamental Interpersonal Relationship Orientation* atau **FIRO**

Teori *Fundamental Interpersonal Relationship Orientation* atau FIRO merupakan sebuah teori yang dikenalkan oleh William Schutz pada tahun 1958. Teori ini menekankan pada tiga macam kebutuhan manusia yaitu kebutuhan inklusi, kebutuhan untuk memegang kontrol, dan kebutuhan afeksi :

- a. Inklusi merujuk pada kebutuhan manusia untuk diketahui serta dikenal dalam sebuah interaksi antar manusia sebagai partisipan.
- b. Kontrol merujuk pada keinginan manusia untuk membuat sebuah perbedaan dalam lingkungan sosialnya.
- c. Afeksi merujuk pada kebutuhan dasar manusia yaitu merasakan kehangatan hubungan interpersonal atau perasaan ingin dicintai. Menurut Schutz, teori *Fundamental Interpersonal Relationship Orientation* atau FIRO merupakan teori yang bersifat humanis karena teori ini memiliki kredibilitas intuitif, masuk akal, dan merupakan komunikasi praktis yang kita sering alami sehari-hari.

5. *Teori Konstruktivisme (Constructivism Theory)*

Konstruktivisme adalah sebuah teori yang dikembangkan oleh Jesse Delia dan koleganya, memiliki pengaruh yang kuat pada bidang komunikasi. Teori tersebut mengatakan bahwa individu menafsir dan bertindak menurut kategori konseptual yang ada dalam pikiran. Realitas tidak menghadirkan dirinya dalam bentuk kasar, tetapi harus disaring melalui cara seseorang melihat sesuatu.

Konstruktivisme sebagian didasarkan pada teori George Kelly tentang gagasan pribadi yang menyatakan bahwa manusia memahami pengalaman dengan berkelompok serta membedakan kejadian menurut kesamaan dan perbedaannya (George Kelly, 1955 dalam Littlejohn, 1999). Perbedaan yang dirasakan tidak terjadi secara alami, tetapi ditentukan oleh hal hal yang bertentangan dalam sistem kognitif individu. Pasangan yang bertentangan, seperti tinggi/pendek, panas/dingin, dan hitam/putih, yang digunakan untuk memahami kejadian dan banyak hal, disebut gagasan pribadi. Gagasan ini merupakan sumber nama dari teori Kelly-teori gagasan pribadi.

Sistem kognitif seseorang terdiri dari banyak perbedaan. Dengan memisahkan pengalaman ke dalam kategori-kategori, individu memberinya pemaknaan. Sebagai contoh, Anda mungkin melihat ibu Anda sebagai seseorang yang tinggi dan ayah Anda sebagai seseorang yang pendek, kopi itu panas dan susu itu dingin, jaket favorit Anda berwarna hitam, dan topi favorit Anda berwarna putih. Gagasan disusun ke dalam skema interpretif yang mengidentifikasi sesuatu dan menempatkan sebuah objek dalam sebuah kategori. Dengan skema interpretif, kita memahami sebuah kejadian dengan menempatkannya dalam sebuah kategori yang lebih besar.

6. *Coordinated Management of Meaning* (Pearce & Cronan, 1980)

Teori ini digunakan untuk menjelaskan suatu percakapan, di mana para pelaku komunikasinya membentuk realitas sosialnya sendiri dengan cara memperoleh pertalian tertentu, tindakan terkoordinasi serta pengalaman yang tersembunyi atau rahasia (Nia Kania, 2014:82). Teori manajemen keselarasan makna (*coordinated management of meaning-*

CMM) dikembangkan oleh W. Barnett Pearce, Vernon Cronen, dan kolega mereka, merupakan sebuah pendekatan komprehensif terhadap interaksi sosial yang memakai tata cara kompleks dari tindakan dan makna yang selaras dalam komunikasi (Barnett Pearce, 2005).

Walaupun percakapan memberikan metafora yang sangat berguna dalam CMM, teori ini menggunakan semua konteks komunikasi, dari interaksi mikro sampai proses bermasyarakat dan berbudaya. Hasilnya, CMM adalah sebuah teori dengan cakupan luas yang dapat saja disertakan ke dalam banyak bab. Ketika Anda sedang berada dalam sebuah percakapan, Anda sedang melakukan dua hal. Pertama, Anda memberikan makna terhadap situasi tersebut serta perilaku dan pesan dari orang lain.

Kedua, Anda memutuskan bagaimana menanggapi atau bertindak dalam situasi tersebut. Katakan saja Anda dipanggil oleh atasan kantor Anda untuk berdiskusi. Anda diberitahu bahwa ada sejumlah perbedaan dalam pekerjaan Anda. *Supervisor* Anda mengikutsertakan Anda dalam sebuah diskusi tentang apa yang harus Anda lakukan untuk meningkatkan kinerja Anda, menyusun beberapa sasaran perbaikan, dan menanyakan apakah ia dapat memberikan bantuan atau peralatan untuk mencapai sasaran ini.

Supervisor merancang hal ini supaya menjadi pertemuan yang sangat mendukung kinerja Anda, namun reaksi Anda adalah malu, marah, atau bingung. Ketika Anda memikirkan banyak kemungkinan, Anda terlibat dalam proses pemaknaan dan tindakan. Teori CMM membantu dalam memahami proses pemaknaan dan tindakan.

7. Teori Pelanggaran Harapan (*Expectancy Violation Theory*)

Teori ini dikenalkan oleh Judee Burgoon dkk pada tahun 1970an. Teori ini berpendapat bahwa penafsiran sebuah pesan tidaklah sesederhana seperti apa yang dikatakan atau bagaimana hal itu dikatakan. Ia memandang komunikasi sebagai sebuah proses pertukaran informasi tingkat tinggi dalam hal hubungan isi komunikasi, sehingga bisa diserap oleh masing-masing pelaku komunikasi untuk menyerang harapan-harapan pihak lawan bicaranya. Ketika apa yang kita harapkan tidak terjadi dalam sebuah interaksi maka kita akan memberikan perhatian lebih terhadap berbagai kejadian atau peristiwa. Hal buruk terjadi manakala seseorang melakukan pelanggaran terhadap aturan verbal dan nonverbal.

8. *Interpersonal Deception* (Buller & Burgoon) 1996

Teori ini digunakan untuk menjelaskan kebohongan-kebohongan komunikasi seseorang dengan cara memancing komunikasi dengan informasi yang tidak benar sehingga terbongkarlah kenyataan bohongnya. Teori ini diasumsikan tergolong ke dalam humanistik, karena dalam teori ini sangat sulit meramalkan peristiwa-peristiwa yang terjadi dalam pikiran manusia.

Kedua penulis ini, yaitu David Buller dari AMC Cancer Research Center, Denver dan Judee Burgoon dari University of Arizona, telah melakukan lebih dari selusin percobaan di mana mereka meminta kepada partisipan untuk membohongi orang lain. Para peneliti ini menerangkan bahwa orang sering kali menemukan diri mereka dalam situasi di mana mereka membuat pernyataan yang kurang jujur guna menghindari dari melukai perasaan atau menyerang orang lain, untuk menampilkan

kualitas terbaik mereka, untuk menghindar terlibat dalam suatu konflik, atau untuk mempercepat atau memperlambat suatu hubungan (David Buller et al., 1996).

Buller dan Burgoon membicarakan tiga tipe respons yang Anda akan berikan jika Anda memutuskan untuk tidak menceritakan hal yang sebenarnya. Pertama, Anda dapat berbohong: "Saya sedang di perpustakaan mempersiapkan ujian teori komunikasi" Kedua, Anda dapat menceritakan hanya sebagian kebenaran dengan membuang bagian-bagian yang penting: Saya pergi ke pesta di apartemen seorang teman." Ketiga, Anda bisa dengan sengaja memberikan jawaban yang samar-samar atau bersifat mengelak. "Saya lagi keluar sebentar".

9. *Marital Communication* (Mary Anne Fitzpatrick, 1988)

Teori ini menjelaskan bahwa ada tiga faktor yang bisa diukur dalam pasangan perkawinan, dan mereka cenderung membagi ke dalam kelompok-kelompok sesuai dengan dimensi tradisional, independen dan separatis. Keluarga dengan tipe tradisional cenderung memiliki pandangan-pandangan yang konvensional dan sering menempatkan nilai perkawinan pada stabilitas keutuhan rumah tangganya, dan membagi peran secara relatif tetap. Keluarga dengan tipe independen cenderung berpandangan bebas.

Pandangan masing-masing tidak bergantung dengan orang lain. Masing-masing bebas memutuskan apa yang terbaik buat dirinya. Keluarga dengan tipe separatis cenderung pembagian peran yang bersifat tidak kaku dalam sebuah hubungan interpersonal. Dalam hal pembagian peran atau pada saat-saat harus menentukan pilihan untuk memutuskan sesuatu yang penting, keluarga ini bisa fleksibel, atau juga otoriter (Yusup:2009 dalam Nia Kania, 2014:86)

Meskipun adanya kesamaan mengenai kebutuhan-kebutuhan yang nyata dalam mitra perkawinan, tidak ada cara perkawinan ideal yang tunggal. Mary Anne Fitzpatrick ilmuwan bidang perkawinan yang kenamaan, telah mengidentifikasi karakteristik-karakteristik atau dimensi-dimensi yang mengidentifikasi tipe-tipe pasangan yang berbeda (Fitzpatrick, 1988; Fitzpatrick & Badzinski, 1994). Pasangan-pasangan perkawinan dapat dibedakan atas dasar mengenai "ketidaktergantungan" mereka pada tingkat di mana mereka berbagi perasaan terhadap satu sama lain.

Ada pasangan-pasangan yang tingkat saling ketergantungannya tinggi, bergantung kepada teman hidupnya untuk mendapatkan kenyamanan, pernyataan cinta, dan kegembiraan. Pasangan-pasangan perkawinan lainnya bersifat pendiam, dan tidak bergantung kepada teman hidupnya untuk saling berbagi emosi dan dukungan. Dimensi yang kedua di mana pasangan perkawinan dapat dibedakan berdasarkan ideologi mereka. Ideologi merupakan keadaan di mana para mitra menganut sistem keyakinan tradisional dan nilai-nilai terutama mengenai perkawinan dan peran seks, atau menganut keyakinan nontradisional dan nilai-nilai yang toleran terhadap perubahan dan ketidakpastian dalam hubungan. Dimensi ketiga yang oleh Fitzpatrick semula dinamakan "penghindaran konflik" atau *conflict avoidance* tetapi sekarang dinamakan "komunikasi" atau *communication*. Menggunakan dimensi-dimensi tersebut di atas, Fitzpatrick menjelaskan tiga tipe dasar mengenai hubungan pasangan perkawinan yang langgeng yang ia namakan sebagai tradisional, bebas, dan tersendiri.

- 1) Pasangan perkawinan tradisional, memiliki ideologi tradisional tetapi mempertahankan beberapa kebebasan dalam perkawinan

mereka. Nilai-nilai mereka lebih mengutamakan kepada stabilitas daripada spontanitas. Mereka menganut adat istiadat tradisional. Wanita menggunakan nama keluarga suaminya dalam perkawinan, misalnya Nyonya Simanjuntak atau Nyonya Waworuntu; ke tidaksetiaan tak termaafkan. Hubungan-hubungan tradisional menunjukkan saling ketergantungan yang kuat, ditandai oleh ras bersama dan perkawanan tingkat tinggi dan mereka lebih suka terlibat dalam konflik daripada menghindari konflik.

- 2) Pasangan perkawinan yang bebas, berbagi ideologi yang mencakup perubahan dan ketidakpastian dalam hubungan perkawinan, tetapi seperti pasangan perkawinan tradisional mereka merasakan adanya saling ketergantungan dan lebih suka mengatasi perbedaan-perbedaan dengan melibatkan diri dalam konflik daripada menghindarinya. Mereka lebih banyak menganut nilai-nilai non konvensional. Pasangan yang termasuk tipe ini yakin bahwa hubungan tidak harus mengganggu kebebasan teman hidupnya. mempertahankan atau memelihara ruang-ruang tersebut secara terpisah dan adakalanya dirasakan sulit untuk mempertahankan atau memelihara jadwal harian secara teratur.
- 3) Pasangan perkawinan yang tersendiri, dicirikan oleh ideologi tradisional dianut secara bersama, tetapi berbeda dari dua kelompok sebelumnya pasangan ini kurang terlibat dalam berbagi emosional dan oleh karena itu kurang adanya saling ketergantungan. Sebagai tambahan, pasangan perkawinan yang tersendiri cenderung untuk menghindari konflik. Dalam masalah-masalah perkawinan dan keluarga sifatnya konvensional, tetapi

seperti pasangan perkawinan yang bebas mereka menekankan pentingnya kebebasan individual. Mereka kurang sekali memiliki persahabatan dan kebersamaan dalam perkawinan mereka dibandingkan dengan perkawinan yang tradisional dan bebas. Pasangan perkawinan ini menunjukkan adanya saling ketergantungan dengan memelihara jadwal harian secara teratur.

Sementara dua pertiga dari semua pasangan yang diteliti, Fitzpatrick menemukan bahwa pasangan pasangan tersebut setuju dengan bentuk perkawinan mereka, dan selebihnya sebanyak sepertiga para mitranya tidak setuju dengan bentuk perkawinan mereka.

Apabila para mitra tidak setuju, maka pihak istri yang paling sering menggolongkan dirinya sebagai "tradisional" dan pihak suami lebih sering melihat dirinya sebagai "tersendiri" Fitzpatrick menamakan pola ini "terpisah-tradisional" atau *separate-traditionals*. Dalam hubungan ini, suami dan istri setuju pada ideologi tradisional perkawinan, sedangkan si istri memandang perkawinan ini sebagai sebuah hubungan saling adanya ketergantungan di mana konflik dinyatakan, sebaliknya si suami memandang hubungan perkawinan ini sebagai sesuatu yang lebih memiliki jarak emosional dan konflik harus dihindarkan.

Dengan menggunakan bentuk-bentuk pasangan perkawinan ini dan memfokuskan pada pembicaraan aktual pasangan, Fitzpatrick dan para koleganya, dan juga para ilmuwan lainnya, telah mampu memahami bagaimana bentuk bentuk pasangan yang berbeda menangani konflik. berkenaan dengan pesan-pesan yang mendapatkan persetujuan atau compliance gaining messages, memamerkan kekuatan dan kendali

adanya diskusi sambil lalu. dan membicarakan mengenai masalah masalah dan tema-tema yang penting bagi sebuah perkawinan.

Apa yang telah disimpulkan Fitzpatrick bahwa tidak ada bentuk pasangan perkawinan yang lebih baik dari yang lain, agaknya setiap bentuk perkawinan memiliki macam-macam kekuatan dan kelemahan yang berbeda. Pertanyaan yang penting ialah, apakah rahasia dari hubungan romantis akrab yang bahagia dan awet atau berlangsung lama? Hasil penelitian telah menemukan ada tiga karakteristik umum mengenai pasangan perkawinan yang telah berlangsung dan bertahan lebih dari lima puluh tahun (Dickson, 1995).

Karakteristik yang pertama adanya saling menghormati atau mutual respect, memperlakukan ter hadap satu sama lain dengan saling menghargai. Singkatnya, perkawinan yang langgeng merupakan produk dari saling menghargai satu sama lain untuk apa dan siapa mereka. Karakteristik yang kedua ialah tingkat kedekatan yang nyaman atau *comfortable level of coseness*-menghabiskan sejumlah waktu yang tepat dengan teman hidupnya. Ini tidak berarti bahwa mitra yang langgeng selalu berdua sepanjang waktu. Sedangkan ada mitra yang menginginkan kedekatan yang terus-menerus, lainnya akan merass bahagia dengan kedekatan yang secara relatif rendah.

Tetapi hal yang tentukan ialah bahwa kedua mitra memahami satu sama lain secara berkelanjutan. Kenyataannya ialah banyak pasangan perkawinan tumbuh secara terpisah dari waktu ke waktu-- yakni mereka berhenti mencari teman mereka masing-masing atau setuju untuk memilih teman dari orang yang berbeda. Bagi banyak pasangan suami istri kedekatan dikembangkan melalui ritual-ritual seperti perayaan misalnya perayaan ulang tahun kelahiran, perkawinan, atau

perayaan Natal, dan sebagainya; tradisi keluarga, kebiasaan sehari-hari yang sudah terpolakan (Werner, Al man, Brown, & Ginat, 1993). Misalnya, beberapa pasangan suami istri memastikan bahwa paling sedikit satu malam setiap minggu pergi ber sama untuk makan malam, atau ke bioskop, atau hanya duduk duduk sambil ngobrol.

Apabila orang secara teratur menjadwalkan waktu untuk berada bersama-sama, adalah mudah bagi mereka untuk mengingat mengapa mereka merasa tertarik terhadap satu sama lain. Karakteristik yang ketiga ialah kehadiran sebuah rencana atau bayangan hidup. Adakalanya hal ini dijalani dengan sadar. Pada saat lain terjadi begitu saja. Tetapi hal yang jelas bahwa kedua mitra setuju untuk tujuan jangka panjang mereka dan tentu saja bahwa kedua mitra itu melihat satu sama lain berada dalam rencana jangka panjang itu. Mereka selalu berbicara dengan kata "kita" dan bukan "saya".

10. Teori Hubungan Pengembangan (*The Relationship Development Models*)

Teori ini digagaskan oleh Mark Knapp pada tahun 1984. Model ini menjelaskan tahapan yang mengidentifikasi dan mengembangkan pemahaman tentang pengalaman komunikasi interpersonal atau komunikasi antar pribadi dalam kerangka perubahan dalam tingkatan kedekatan. Model ini berguna untuk diterapkan dalam semua situasi di mana komunikasi interpersonal atau komunikasi antar pribadi terjadi. Model ini juga relevan bagi hubungan romatis seperti hubungan platonik atau hubungan gender yang sama.

11. Teori Penghubung Dialek (*RelationalDialecticsTheory*)

Relational dialectics theory dipublikasikan oleh Leslie Baxter dkk. Teori ini menyajikan perubahan hubungan sebagai hasil navigasi individu dan negosiasi secara internal. Teori *relationaldialectics* berpendapat bahwa dalam suatu hubungan terdapat tiga dialektik atau rangsangan keinginan yaitu *integration-separation*, *stability-change*, dan *expression-privacy*. Dalam skala yang lebih kecil dan lebih interpersonal, teori hubungan dialektika bisa menjelaskan adanya proses hubungan yang terjadi sepanjang berlangsungnya proses komunikasi. Dua orang yang terlibat dalam hubungan interpersonal, secara dialektis bisa berubah kearah yang tidak diketahui.

Namun, sebagai persona yang unik dengan masing-masing membawa variabelnya sendirisendiri. Juga kebutuhan dan keinginannya yang setiap saat berbeda, berubah, pada saat-saat tertentu bisa timbul ketegangan-ketegangan tertentu (Yusup:2009 dalam Nia Kania, 2014:86)

Selama bertahun-tahun, Leslie Baxter dan koleganya telah meneliti cara-cara yang kompleks di mana orang yang memiliki hubungan menggunakan komunikasi untuk mengatasi kekuatan yang bertentangan secara alami menimpa hubungan mereka setiap saat. Tentang hubungan sebagai proses dialektis dialogis ini didasarkan pada langkah besar dalam Karya Mikhail Bakhtin.

12. Teori Dialogis Bakhtin

Mikhail Bakhtin adalah seorang filsuf dan pengajar asal Rusia yang menulis buku dan dipublikasikan pada tahun 1920-an dan 1930-an. Akan tetapi, ia tidak dikenali hingga tahun 1960-an ketika oleh para

peneliti karya-karyanya diterjemahkan dan dicetak ulang. Saat ini, gagasannya dikenal dalam seluruh ilmu yang bergerak dalam bidang kemanusiaan dan ilmu pengetahuan sosial.

Karya Bakhtin sebenarnya mendasari sebuah teori yang berkaitan dengan tradisi komunikasi karena karya tersebut berperan pada sudut pandang sosiokultural dan kritis. Sebenarnya, dalam pemahaman metafora, Bakhtin membantu kita memahami hubungan dalam masyarakat. Bakhtin mulai dengan gagasan tentang realitas sehari-hari—apa yang ia sebut dengan lazim—yang hanya mengacu pada dunia yang biasa, cuma-cuma, dan tidak asing-makan, tidur, berjalan, berbicara. Bakhtin melihat dunia sehari-hari ini sebagai salah satu kegiatan dan kreatifitas konstan serta juga titik awal untuk segala macam perubahan.

Perubahan ini terjadi sangat lambat, begitu lambat hingga tidak dapat diamati hingga terjadi tindakan, tetapi hal ini merupakan bidang adanya keputusan-keputusan penting dibuat. Keputusan yang terakumulasi tentang apa yang harus dipakai, harus pergi ke mana, harus makan apa, dan bagaimana mengatur pekerjaan Anda pada suatu hari berakhir dengan suatu pengaruh yang besar dalam kehidupan Anda. Masalah masalah besar-norma-norma, nilai, standar, dan sistem sosial—sebenarnya terbentuk oleh waktu dari perilaku-perilaku kecil ini. Dalam kehidupan sehari-hari, kita menghadapi beragam pengaruh yang mendorong dan menarik kita ke berbagai arah dan kekuatan ini bukan sesuatu yang sepele.

Dengan menggunakan metafora dari fisika, Bakhtin mengenali dua jenis kekuatan umum yang memengaruhi kehidupan sehari-hari, sentripetal dan sentrifugal. Kekuatan sentripetal (*centripetal force*) mencoba menjatuhkan perintah pada kekacauan yang nyata dalam

kehidupan, sementara kekuatan sentrifugal (*centrifugal force*) mengganggu perintah tersebut. Anda dapat melihat analogi dari fisika yang bekerja di sini: kekuatan sentripetal seperti gravitasi menarik objek ke dalam sebuah pusat, sedangkan kekuatan sentrifugal seperti putaran yang menarik objek menjauh dari objek lain. Ketika sebuah roket meluncur ke angkasa, gravitasi ingin menariknya kembali ke bumi, tetapi pada titik tertentu, kekuatan lintasan roket mulai menariknya menjauh dari bumi. Kehidupan sosial tepat seperti ini.

Ketika Anda mengira bahwa Anda memiliki sesuatu, hal tersebut hilang. Ketika Anda mengira bahwa semuanya teratur-Anda siap untuk presentasi besar di kantor-ada yang mengingatkan Anda bahwa hidup sebenarnya tidak rapi-Anda tidak dapat menerukan kunci mobil Anda. Oleh karena itu, beberapa kekuatan mendukung perintah yang ada, sedangkan yang lain, dengan sengaja atau tidak, bekerja dalam cara-cara yang pada akhirnya menghasilkan perubahan dalam susunan kehidupan sehari-hari dengan memberi makna makna baru pada setiap peristiwa.

Kehadiran kekacauan yang konstan dalam bentuk kekuatan sentrifugal adalah apa yang menggugah rasa ingin tahu Bakhtin; ia tertarik dalam bagaimana individu, kebudayaan, dan bahkan bahasa membentuk sebuah kesatuan ketika ada banyak hal yang menjalankan pekerjaan tersebut bertentangan dengan susunannya. Bahasa menggambarkan pertentangan ini dengan sangat baik. Di Amerika Serikat, orang telah belajar bahwa secara politik tidak benar untuk menyebut keturunan Afrika-Amerika dengan sebutan kulit berwarna—nama yang digunakan hingga tahun 1960-an-tetapi pada tahun-tahun terakhir, istilah manusia berwarna telah menjadi sebuah kebiasaan.

Banyak anggota dari generasi sebelumnya yang mengalami kesulitan dalam memahami perbedaan antara dua label tersebut. Dengan cara yang sama, generasi sebelumnya belajar untuk menghindari penggunaan istilah banci (queer) untuk menyebut laki-laki homoseksual dan lesbian karena makna penghinaannya, tetapi sekarang hal tersebut dihadapkan dengan sebuah bidang pendidikan yang dikenal dengan teori banci (queer theory). Bahasa menjadi sebuah media bagi kekuatan sentripetal dan sentrifugal. Kita pindah ketika makna berpindah, tetapi kita menggunakan bahasa itu sendiri untuk membantu kita membentuk kembali susunannya.

Pertanyaan-pertanyaan tentang identitas sangat penting dalam kehidupan sosial. Siapakah saya? Siapakah kita? Apa sifat hubungan kita? Kekuatan sentripetal dan sentrifugal yang tertanam dalam situasi sehari-hari mengharuskan kita menjawab pertanyaan tersebut secara berbeda dalam waktu yang berbeda-dalam satu hari, dalam satu tahun, seumur hidup. Melalui komunikasi kita dapat mengatur arus kekuatan ini bahwa kita membentuk susunan dalam bentuk perubahan.

Sementara Bakhtin memulai dengan gagasan bahwa kehidupan sehari-hari membutuhkan usaha konstan untuk menyatukan kembali kekuatan-kekuatan yang berbeda, ia tidak lantas berhenti di sana. Ia mengajukan asumsi tentang semacam tanggung jawab dengan benar-benar mengambil kewajiban dari setiap situasi yang hadir itu sendiri. Banyak orang yang menolak untuk menjalankan tanggung jawab ini dan Bakhtin menyebut mereka orang yang suka berpura-pura.

Menurut Bakhtin, mereka menghindari usaha untuk mendefinisikan identitas mereka dengan hidup "secara representatif" dan "secara ritualistik" hanya mengikuti pola-pola atau kebiasaan pemikiran,

tindak tutur, dan tindakan yang sudah ada tanpa pernah menentang atau menyampaikan kebutuhan penyatuan ulang. Bakhtin memilih sebuah cara hidup yang menentang perubahan dalam kehidupan sehari-hari dan memaksakan pengembangan etika individu berdasarkan pada siapa Anda dalam situasi tersebut.

Bakhtin yakin bahwa dunia bukan hanya tempat yang berantakan dan kacau balau, tetapi sebenarnya adalah sebuah tempat yang terbuka dan bebas tidak ada yang sudah diputuskan. Dalam proses berinteraksi di dunia, kita memengaruhi masa depan dan muncul sejalan dengan dunia. Dengan kata lain, kita tidak memasuki sebuah dunia yang lengkap dan statis; namun kita membantu menyusun semua kejadian dan konteks yang membuat dunia menjadi dunia yang kompleks. Dunia ini terbentuk dari berbagai suara atau apa yang Bakhtin sebut dengan heteroglossia—secara harfiah "banyak suara, yang semuanya berkontribusi terhadap perubahan yang konstan dan perubahan dunia. Berbeda dengan konteks keseharian, konsep kementahan dan heteroglossia terdiri atas dasar gagasan Bakhtin tentang dialog. Bakhtin menggunakan kata ini dalam beberapa cara dalam tulisannya, tetapi para akademisi umumnya setuju bahwa kata tersebut mengacu pada jenis interaksi tertentu.

Selalu ada seseorang yang berbicara dengan orang lain, bahkan ketika Anda berbicara dengan diri Anda. Oleh karena itu, dialog adalah sesuatu yang terjadi dalam sebuah situasi tertentu bagi pelaku dialog tertentu, seperti diskusi dalam kelas teori komunikasi Anda. Inti konsepsi Bakhtin tentang dialog adalah ucapan, satuan pertukaran, lisan, atau tulisan antara dua orang. Sebuah ucapan mengacu pada bahasa yang diucapkan pada sebuah konteks.

Ucapan mengandung tema-isi percakapan, sikap pelaku komunikasi terhadap subjek tersebut, dan beberapa tingkat kemampuan reaksi pada bagian orang yang dituju. Selanjutnya, pelaku komunikasi mengungkapkan sebuah gagasan dan membuat sebuah penilaian tentang gagasan tersebut, mengantisipasi respons dari orang yang bersangkutan. Pembicara tidak hanya mengantisipasi sudut pandang orang lain dan menyesuaikan komunikasinya berdasarkan pada antisipasi tersebut, tetapi orang tersebut juga ikut serta dengan merespons, menilai, dan memula ucapannya.

Dengan demikian, dialog adalah sebuah jaringan hubungan dengan orang lain yang kompleks. Apa yang Anda katakan sebagai bagian dari diskusi kelas harus selalu dipahami sebagai bagian dari percakapan yang berlangsung dengan siswa lain di kelas, baik di dalam kelas maupun di luar kelas. Interaksi tersebut hanya dapat dipahami sebagai bagian dari sesuatu yang lebih besar.

Bakhtin menjelaskan: "Ucapan yang hidup memiliki makna dan bentuk pada saat historis tertentu dalam lingkungan sosial tertentu tidak dapat gagal dalam pengulangan yang bertentangan dengan urutan ribuan dialog yang hidup, yang dijalin oleh kesadaran sosio-ideologis di sekitar objek ucapan; hal ini tidak dapat gagal dalam menjadi pelaku yang aktif dalam dialog sosial. Dialog merepresentasikan sebuah subjek bahasan kontekstual yang berlanjut dan berkembang yang memperbesar definisi konstan dari pelaku dalam dialog juga. Hasil dan kekuatan dialog tidak pernah berakhir.

Menurut Bakhtin, "kata terakhir belum diucapkan dan tidak akan pernah diucapkan." Dengan ini, Bakhtin mengartikan bahwa kemungkinan dalam setiap situasi dialog sangat besar dan tidak pernah

berakhir. Setiap pelaku dalam dialog terbuka terhadap kemungkinan yang diajukan oleh orang lain, yang masing-masingnya diperkaya oleh dialog tersebut dan masing-masing merupakan pencipta masa depan yang sedang diciptakan dalam interaksi, masa depan yang berubah seiring perubahan interaksi.

Bakhtin membedakan dialog dengan monolog (ia kadang kadang menggunakan istilah finalisasi sebagai kata lain untuk monolog). Hal ini terjadi ketika sebuah interaksi menjadi statis, tertutup, atau mati. Abstraksi, generalisasi, dan kegagalan untuk menghidupkan situasi, serta cara-cara kebiasaan dalam berpikir dan bertindak adalah contoh-contoh tentang monolog yang ditawarkan Bakhtin. Dalam contoh-contoh tersebut, tidak ada pengayaan yang sama antara kedua pihak.

Bakhtin membandingkan sifat monolog yang statis dengan gagasannya tentang dialog sebagai sebuah keterlibatan penuh: "Hidup berarti ikut serta dalam dialog: bertanya, memperhatikan dengan saksama, merespons, setuju, dan seterusnya. Dalam dialog ini, seseorang ikut serta secara penuh dan sepanjang hidupnya: dengan matanya, bibirnya, tangannya, jiwanya, semangatnya, dengan seluruh tubuh dan perbuatannya. Ia memberikan seluruh dirinya dalam wacana dan wacana ini masuk ke dalam jalinan dialog dalam kehidupan manusia, ke dalam simposium dunia. Dialog juga membentuk kebudayaan karena setiap interaksi dialogis merupakan sebuah pandangan terhadap setiap kebudayaan dari pendirian tertentu. Kita menegosiasikan pemahaman kita dalam interaksi dengan orang lain, menguji pandangan kita, pemahaman kita, pendirian kita melawan semua orang lain yang kita temui. Secara budaya, kakek-nenek Anda mungkin telah menemukan

identitas mereka dalam bahasa orang kulit putih dan menyebut diri mereka Negro.

Orang tua Anda mungkin telah mendapatkan identitas berdasarkan pada harga diri masyarakat dan menyebut diri mereka kulit hitam. Selanjutnya, mereka telah mengembangkan pemahaman mereka tentang diri ke dalam sebuah identitas alam semesta dan mengubah label mereka menjadi Afrika-Amerika. Gagasan Bakhtin telah mendapatkan perhatian yang besar dari para ahli teori kritis dan kultural yang tertarik pada proses pemahaman negosiasi dari tempat yang terpinggirkan dalam sebuah kebudayaan. Oleh karena itu, Bakhtin penting dalam memberikan pandangan tentang hubungan: (1) antara dua individu sebagai sebuah pembukan potensi yang mungkin tidak pernah disadari; dan (2) antara kebudayaan juga.

13. Teori Pertukaran Sosial (*Social Exchange Theory*)

Social exchange theory adalah teori yang digagas oleh John Thibaut dan Harold Kelley. Teori ini didasarkan pada pertukaran *rewards* (imbalan) dan *cost* (biaya) untuk menghitung nilai-nilai keluaran yang berasal dari berbagai situasi yang berbeda bagi individu.

Imbalan dan biaya antarpribadi bersifat mendorong di mana imbalan membentuk dasar untuk memelihara dan melanjutkan suatu hubungan ke tingkat yang lebih dalam atau akrab dari pertukaran, sedangkan biaya mengarah ke pemutusan suatu hubungan. Makna atau arti imbalan dan biaya dalam teori penetrasi sosial secara prinsip berasal dari teori-teori Thibaut dan Kelley (1959) dan Homans (1950, 1961).

Teori-teori ini berasumsi bahwa pihak-pihak dalam pertukaran sosial berusaha memaksimalkan perolehan dan meminimalkan atau

memperkecil kerugian. Namun demikian, karena semua hubungan secara tak terelakkan melibatkan biaya, pihak-pihak secara khusus mengevaluasi biaya secara relatif kepada imbalan yang mungkin akan mereka peroleh.

Oleh karena itu, hasil keseluruhan dari suatu hubungan merupakan fungsi dari imbalan dan biaya: $HASIL\ SUATU\ HUBUNGAN = IMBALAN - BIAYA$. Altman dan Taylor mendapatkan definisi mereka mengenai imbalan dan biaya, sebagian dari psikologi sosial dari Thibaut dan Kelley (1959). Bagi Homans, hasil hubungan dijelaskan dalam arti keuntungan. Penilaian secara menyeluruh dari suatu hubungan dalam artian keadilan distributif atau *distributive justice*. Formulasi gabungan mengenai imbalan dan biaya dari Thibaut dan Kelley (1959) dan Homans (1950, 1961) digabung ke dalam teori penetrasi sosial dalam lima proposisi:

- a) Rasio imbalan/biaya mengacu kepada keseimbangan mengenai pengalaman-pengalaman positif dan negatif dalam hubungan sosial (misalnya, jumlah relatif imbalan terhadap biaya). Makin besar jumlah imbalan terhadap biaya, makin puas hubungan itu.
- b) Sifat imbalan dan biaya absolut meliputi besarnya secara absolut pengalaman-pengalaman positif dan negatif dalam suatu hubungan. Misalnya, dua hubungan sosial bisa saja memiliki rasio imbalan/biaya secara relatif sama tetapi berbeda dalam jumlah absolut mengenai imbalan dan biaya dan, oleh karenanya terlihat dalam karakteristik-karakteristik psikologis.
- c) Imbalan dan biaya yang diperoleh dengan segera mengacu kepada sejumlah imbalan dan biaya yang bertambah dari interaksi sosial

yang terbatas, terikat secara temporer, secara relatif segera. Tempat yang sementara ialah "apa yang baru saja terjadi"

- d) Memprakirakan imbalan dan biaya merupakan proyeksi bagi imbalan dan biaya di masa mendatang. Prakiraan semacam itu memainkan peranan penting dalam mendorong majunya hubungan atau memperlambatnya dan bahkan membalikkan pertumbuhannya. Proses prakiraan atau *forecasting process* mirip dengan konsep Thibaut dan Kelley (1959) mengenai *comparison level* (CL)

Dengan demikian, imbalan dan biaya secara konsisten dihubungkan dengan kepuasan secara timbal balik mengenai kebutuhan butuhan sosial dan pribadi. Hasil hubungan tidak harus sama seperti kepuasan dengan suatu hubungan. Supaya dapat memprediksi bagaimana akan puasnya orang dalam suatu hubungan, Taylor dan Altman (1987) mengatakan bahwa perlu dipertimbangkan pengalaman-pengalaman dan harapan-harapan kedua belah pihak yang berinteraksi. Hal yang diterima pada pengalaman waktu lalu sering kali penting untuk mengetahui dan memahami macam-macam hasil yang diharapkan di masa mendatang. Akhirnya, perolehan dan kehilangan dari sebuah hubungan antarpribadi meliputi spektrum yang luas, mulai dari kecemasan dan rasa aman ke status dan kekuasaan, identifikasi kelompok, dan fenomena sosiopsikologis lainnya. Makin besar perbandingan imbalan dibandingkan biaya, makin cepat terjadinya proses penetrasi. Dengan kata lain, pertumbuhan mengenai suatu hubungan akan merupakan fungsi langsung mengenai tingkat di mana segi-segi baik atau puas dari suatu pengalaman melebihi hal-hal yang buruk atau tidak menguntungkan.

13. Teori Tindakan (*Speech Act Theory*)

Dikenalkan pertama kali oleh John Austin pada tahun 1960an dan kemudian dikembangkan oleh John Searle pada tahun 1970an. Teori ini mengupas bagaimana orang mencapai segala sesuatunya dengan menggunakan kata-kata dan menjelaskan bagaimana orang menggunakan bahasa sebagai tindakan.

Jika Anda membuat sebuah janji, maka Anda menyampaikan sebuah niat tentang sesuatu yang Anda lakukan di masa depan dan mengharapkan pelaku komunikasi lain sadar terhadap apa yang Anda katakan dan niat Anda. Anda berasumsi orang lain tahu makna dari kata-kata Anda. Mengetahui kata-kata tidaklah cukup. Mengetahui niat Anda untuk menyelesaikannya dengan menggunakan kata-kata adalah vital. Teori kemampuan berbicara yang kebanyakan dihubungkan dengan John Searle dirancang untuk membantu kita memahami bagaimana manusia menyempurnakan hal dengan kata-katanya (John Searle, 1969).

Kapan pun Anda membuat pernyataan seperti, "Saya akan membalas Anda" Anda menyelesaikan beberapa hal. Pertama, Anda menghasilkan sebuah wacana. Hal ini disebut dengan aksi terungkap (*utterance act*), sebuah penyebutan kata-kata dalam kalimat dengan sederhana. Kedua, Anda sedang menegaskan sesuatu tentang dunia atau melakukan sebuah aksi usulan (*propositional act*). Dengan kata lain, Anda mengatakan sesuatu, baik Anda meyakinkannya sebagai kebenaran maupun Anda mencoba supaya orang lain memercayainya. Ketiga, dan yang paling penting dari perspektif aksi berbicara, Anda memenuhi sebuah niat yang disebut sebuah aksi berkehendak (*illocutionary act*). Aksi berkehendak menjadi inti dari teori ini yang akan dibahas lebih mendalam pada bab ini. Akan tetapi, sebelum kita melakukannya, mari

kita lihat empat kemungkinan pemenuhan dari sebuah pesan. Ini adalah aksi memengaruhi (*perlocutionary act*) yang dirancang supaya berpengaruh pada perilaku orang lain.

Misalnya, teman Anda mengirim e-mail kepada Anda dan berkata, "Saya ingin keluar malam ini" Kalimat teman Anda adalah sebuah aksi terungkap, biasa saja atau problematis. Kedua, ia menunjukkan usulan atau kebenaran pernyataan yang bermakna sesuatu tentang apa yang dia ingin lakukan, tetapi pada kasus ini sangat susah untuk mengatakannya karena itu sudah sangat jelas. Ketiga, pesan teman Anda adalah sebuah aksi berkehendak yang Anda tafsirkan menjadi sebuah penawaran atau undangan, meminta Anda pergi dengannya. Keempat, ia berusaha supaya Anda melakukan sesuatu, dan jika Anda menerima undangannya, ia telah melengkapi sebuah aksi memengaruhi. Perbedaan ini lebih penting daripada kedengarannya. Mari kita mulai dengan perbedaan antara aksi berkehendak dan aksi memengaruhi. Aksi berkehendak adalah sebuah tindakan yang menjadi perhatian utama pembicara, yaitu pendengar memahami maksud—untuk membuat janji, sebuah undangan, sebuah permintaan, atau apa pun. Aksi memengaruhi adalah sebuah tindakan yang pembicara harapkan pendengar tidak hanya mengerti akan maksudnya, tetapi untuk melakukannya. Jika Anda berkata, Saya haus, dengan maksud supaya saudara Anda mengerti bahwa Anda memerlukan sesuatu yang dapat diminum, maka Anda melakukan aksi berkehendak. Jika Anda juga ingin ia membawakan sebuah Diet Coke, maka Anda menyampaikan aksi memengaruhi. Dalam literatur aksi berbicara, contoh ini disebut permintaan tidak langsung serta keduanya adalah aksi berkehendak dan aksi memengaruhi.

Sekarang, mari kita lihat perbedaan antara aksi berkehendak dan aksi memengaruhi. Sebuah proposisi, seperti satu aspek yang terkandung dari sebuah pernyataan, menandakan beberapa kualitas atau hubungan dari sebuah objek, situasi, atau peristiwa. "Kuenya lezat," "Garam berbahaya bagi tubuh," dan "Namanya adalah Marta" semua contoh ini adalah usulan. Permasalahan dapat dievaluasi dari nilai kebenarannya, tetapi—di sinilah teori aksi berbicara menjadi sangat penting—Anda hampir selalu ingin menyampaikan sesuatu lebih dari permasalahan yang sebenarnya; Anda ingin melakukan sesuatu yang lain dengan kata-kata Anda. Dalam teori aksi berbicara, kebenaran tidak terlalu penting. Malahan, pertanyaan sebenarnya adalah apa maksud dari pembicara dengan mengutarakan permasalahan tersebut. Proposisi dalam aksi berkehendak bagi Searle harus dipandang seperti sebuah bagian dari konteks yang besar. Beberapa contohnya adalah: saya bertanya apakah kue itu lezat; saya mengingatkan Anda bahwa garam itu berbahaya bagi tubuh; saya nyatakan bahwa namanya adalah Marta. Apa yang pembicara lakukan dengan proposisi adalah aksi berbicara. Dalam contoh ini adalah bertanya, memperingatkan, dan menyatakan.

14. Teori Etika (*Politeness Theory*)

Politeness theory dikenalkan kepada publik oleh Penelope Brown dan Stephen Levinson pada tahun 1980. Teori ini berpendapat bahwa orang akan menggunakan pesan-pesan yang berbeda tergantung pada persepsinya terhadap suatu situasi. Teori ini menitikberatkan pada bagaimana orang membentuk pesan-pesan yang ditujukan pada satu atau dua aspek wajah serta faktor-faktor lain yang mempengaruhi produksi pesan.

Seperti yang ditunjukkan oleh konstruktivisme, kita sering kali mencoba untuk menyelesaikan beberapa hal sekaligus, dan kesopanan atau melindungi muka orang lain, sering kali merupakan salah satu tujuan yang ingin kita capai. Perlakuan sosiopsikologis yang paling terkenal tentang kesopanan dan wajah adalah karya dari Penelope Brown dan Stephen Levinson. Teori ini menyatakan bahwa dalam kehidupan sehari-hari kita merancang pesan-pesan yang melindungi muka orang lain dan mencapai tujuan yang lain juga.

Brown dan Levinson yakin bahwa kesopanan sering kali juga sebuah tujuan karena hal ini merupakan sebuah nilai universal budaya. Kebudayaan-kebudayaan yang berbeda memiliki tingkat kesopanan yang berbeda dan cara cara untuk sopan yang berbeda, tetapi semua manusia memiliki kebutuhan untuk dihargai dan dilindungi, yang disebut oleh para peneliti ini dengan kebutuhan wajah. Wajah positif adalah keinginan untuk dihargai dan diakui, untuk disukai dan dihormati. Kesopanan positif dirancang untuk memenuhi keinginan-keinginan ini.

Menunjukkan perhatian, memberi pujian, dan menggunakan bentuk penyampaian yang terhormat adalah contohnya. Wajah negatif adalah keinginan untuk bebas dari gangguan atau kekacauan, sedangkan kesopanan negatif dirancang untuk melindungi orang lain ketika kebutuhan wajah negatif terancam. Mengakui bahwa Anda mengesankan ketika membuat sebuah permintaan merupakan sebuah contoh yang umum: "Maaf saya mengganggu Anda tetapi bisakah Anda memberitahu di mana bank terdekat?"

Kesopanan sangat penting ketika kita harus mengancam wajah orang lain, yang sering terjadi dalam hubungan kita dengan orang lain. Kita melakukan tindakan mengancam wajah (*face threats acts*-FTA)

ketika kita bersikap dalam carai yang berpotensi gagal dalam memenuhi kebutuhan wajah yang positif atau negatif. Pengancaman wajah adalah sesuatu yang normal dan bukan suatu masalah, tetapi harus ditangani dengan cara-cara tertentu untuk mengurangi timbulnya masalah yang mungkin terjadi. Ada banyak cara untuk menangani FTA dan kita tidak selalu menanganinya dengan cara yang sama. Apakah kita menyampaikan sebuah FTA, bagaimana kita melakukannya, dan bentuk kesopanan apa yang digunakan, bergantung pada berbagai faktor.

FTA mengambil lima bentuk. Kita dapat (1) menyampaikan FTA dengan terus terang atau secara langsung, tanpa tindakan sopan; (2) menyampaikan FA bersamaan dengan beberapa bentuk kesopanan positif; (3) menyampaikan FTA bersamaan dengan beberapa bentuk kesopanan negatif; (4) menyampaikan FTA secara tidak langsung, tidak diumumkan; atau (5) sama sekali tidak menyampaikan FTA. Kelima pilihan ini disusun berurutan dari yang paling tida mengancam wajah.

BAB VIII

Relasi Interpersonal

Berangkat dari teori yang diamini seluruh manusia bahwa manusia itu sendiri adalah makhluk sosial yang tidak dapat menjalankan kehidupannya di muka bumi secara sendiri. Manusia butuh orang lain dalam setiap apapun yang dilakukan. Manusia pertama di bumi, Adam, juga tidak hidup sendiri. Hawa diciptakan untuknya, sebagai sesama manusia, untuk saling melengkapi kehidupannya.

Manusia berinteraksi, sebagaimana dibahas dalam interaksi sosial. Satuan terkecil dari interaksi manusia adalah dalam konteks dua orang atau diadik. Komunikasi dan interaksi yang terjadi secara kecil ini, satu per satu akan menciptakan kelompok yang lebih besar. Dimana interaksi pada sistem sosial antara dua orang memiliki aturan tertentu. Ada harapan, hukuman, dan ganjaran bagi yang melanggarnya. Namun ada pula peranan yang dijalankan bagi setiap pihak yang terlibat dalam hubungan. Dalam menjalankannya, mereka secara sadar maupun tidak sadar telah membentuk keterikatan atau keterhubungan satu sama lainnya, yang disebut relasi.

A. Relasi dan Komunikasi

Pengertian Relasi Komunikasi tidak hanya sekedar penyampaian pesan atau bagaimana sebuah informasi disampaikan dari komunikator kepada komunikan, yang disebut sebagai level pertama (*content*), tetapi juga memiliki level kedua yang disebut *relationship*.

Tahap ini menunjukkan bagaimana komunikator memandang dirinya sendiri dan orang lain yang ditujunya. Komunikasi sendiri bukan

hanya mengandung aspek retorika (kemengertian terhadap pesan-pesan yang disampaikan), namun juga mengandung aspek ekspresif (keterlibatan perasaan dan sikap). Dari sini dapat dilihat, bahwa komunikasi memengaruhi psikologis antara mereka yang terlibat. Adanya keterkaitan antara pelaku komunikasi yang melibatkan aspek ekspresif itu akan membentuk sebuah relasi.

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, relasi berarti; hubungan, perhubungan, atau pertalian. Kata “relasi” menunjukkan adanya kualitas hubungan, yakni adanya keakraban atau keamatan. Relasi dibentuk oleh komunikasi, mudahnya, sebagai produk komunikasi. Bisa juga disebut sebagai efek samping komunikasi, karena relasi lahir dari sebuah komunikasi. Ibarat mengonsumsi obat, kuat atau tidaknya efek samping ini tentu bergantung pada intensitas dan kualitas obat tersebut, yang dalam hal ini adalah komunikasi yang dijalin.

Dengan demikian, relasi merupakan interaksi perasaan dan sikap. Perkembangan relasi dipengaruhi oleh komunikasi, dan pada gilirannya (secara serentak) perkembangan relasi mempengaruhi sifat komunikasi antara pihak-pihak yang terlibat dalam relasi.

1. Relasi dan Komunikasi

Manusia sebagai makhluk sosial adalah bagian dari sistem sosial. Dimana seluruh yang terlibat dalam sistem tersebut saling berinteraksi antara satu dengan lainnya. Secara kodrati, manusia hidup sebagai makhluk individu sekaligus makhluk sosial. Sebagai makhluk individu maksudnya bahwa setiap manusia pada hakikatnya memiliki keunikan, ketidaksamaan, yang membuatnya berbeda dengan orang lain.

Setiap individu memiliki peran dan kedudukan yang berbeda. Sementara sebagai makhluk sosial, artinya bahwa manusia tidak dapat hidup sendirian sejak lahir. Sebagai makhluk sosial, manusia tidak dapat hidup secara individu, namun selalu berkeinginan dan berkebutuhan untuk hidup atau tinggal bersama dengan makhluk sosial lainnya, sekaligus menjalin hubungan dengan individu lain tersebut.

Karakteristik kehidupan sosial mewajibkan setiap individu untuk membangun sebuah relasi dengan yang lain. Sehingga akan terjalin sebuah ikatan perasaan yang bersifat timbal balik dalam suatu pola hubungan yang dinamakan hubungan interpersonal. Hubungan interpersonal dalam arti luas adalah interaksi yang dilakukan oleh seseorang kepada orang lain dalam segala situasi dan dalam semua bidang kehidupan, sehingga menimbulkan kebahagiaan dan kepuasan hati pada kedua belah pihak. Dalam proses pertukaran informasi terjadi kegiatan kegiatan memberi atau mengirim, menerima dan menanggapi pesan diantara orang yang berinteraksi. Pesan-pesan tersebut berupa lambang-lambang dan pada lambang memiliki maknanya tersendiri. Dalam proses komunikasi timbul tanggapan atau *respons*. Tanggapan merupakan umpan balik dari pesan yang disampaikan. Komunikasi merupakan kebutuhan yang sangat fundamental bagi setiap orang dalam hidup bermasyarakat. Sebab tanpa komunikasi tidak mungkin masyarakat terbentuk sebaliknya tanpa masyarakat manusia tidak mungkin dapat mengembangkan komunikasi.

B. Relasi dan Kebutuhan Manusia

1. Konsep Kebutuhan Dasar Manusia

Para ahli telah merumuskan macam-macam kebutuhan dasar manusia yang perlu dipenuhi untuk keberlangsungan hidup sebagai individu dan makhluk sosial.

a. Abraham Maslow

Menurut Maslow, kebutuhan dasar manusia dibagi ke dalam lima tingkat yaitu :

- **Kebutuhan fisiologis.** Kebutuhan ini merupakan kebutuhan paling dasar dan memiliki prioritas tertinggi. Kebutuhan fisiologis ini bersifat mutlak, artinya harus dan tidak bisa jika tidak dipenuhi. Kebutuhan tersebut terdiri Kebutuhan tersebut antara lain : oksigen untuk bernapas, nutrisi dari makanan, keseimbangan suhu tubuh, istirahat, beraktivitas, serta kebutuhan seksual.
- **Kebutuhan akan rasa aman dan perlindungan.** Kebutuhan ini dibagi menjadi perlindungan fisik dan perlindungan psikologis. Perlindungan fisik yaitu yang berkaitan dengan keselamatan kehidupan, misalnya penyakit, kecelakaan, bahaya dari lingkungan, dan sebagainya. Sementara perlindungan psikologis yaitu perlindungan yang dapat mengganggu perasaan dan ketentraman selama hidup, hal-hal yang baru dan asing, dan sebagainya.
- **Kebutuhan akan rasa cinta dan kasih sayang.** Dalam artian, bahwa manusia memiliki kebutuhan untuk memiliki dan dimiliki, memberi dan menerima kasih sayang, persahabatan, kehangatan, keakraban, yang didapat dari lingkungan keluarga serta kelompok sosial lainnya.

- Kebutuhan akan harga diri. Kebutuhan ini juga berarti adanya keinginan untuk mendapat pengakuan dari orang lain, dihargai oleh orang lain, meraih prestasi dan kemerdekaan diri hingga memiliki rasa percaya diri.
- Kebutuhan aktualisasi diri. Maksudnya, bagaimana individu itu perlu untuk menjadi dirinya sendiri, mampu berkontribusi pada orang lain atau lingkungannya hingga ia mampu mencapai potensi diri sepenuhnya.

b. Imogine King

Imogine King adalah seorang ilmuwan di bidang ilmu keperawatan. Imogine King mengkonsepkan bahwa manusia merupakan individu yang reaktif. Bereaksi terhadap orang lain, situasi, dan objek tertentu. Beliau juga mengatakan bahwa manusia itu adalah makhluk yang berorientasi pada waktu, dan berpusat di tiga kejadian dalam hidupnya: masa lalu, masa sekarang, dan masa depan. Hal ini tercermin dari studi keperawatannya, yang membagi kebutuhan manusia menjadi:

- Kebutuhan akan informasi kesehatan
- Kebutuhan akan pencegahan penyakit
- Kebutuhan akan perawatan jika sakit

Hubungan antara ketiga kebutuhan itu dengan konsep manusia yang dibangunnya adalah ketika semua kebutuhan kesehatan seperti yang disebutkan telah terpenuhi dan individu tersebut sehat, maka ia dapat menjalankan aktivitas dan tugasnya secara sempurna.

c. Calista Roy

Beliau mengkaji kebutuhan manusia berdasarkan aspek-aspek tertentu.

- Aspek biologis. Dalam aspek ini, kebutuhan manusia adalah hal-hal yang dapat mempertahankan kehidupannya, layaknya nutrisi, cairan, oksigen, dan sebagainya.
- Aspek psikologis. Manusia membutuhkan segala yang yang mendukung perasaan dan kepribadiannya. Misalnya, dukungan moril, pujian, perhatian, ajaran, kasih sayang, dan lainnya.
- Aspek sosial. Sebagai makhluk sosial, hal yang paling dibutuhkan manusia adalah orang lain untuk dapat melanjutkan kehidupan. Adanya orang lain adalah untuk membantu pemecahan masalah, memenuhi kebutuhan interaksi dan komunikasi, dan sebagainya.
- Aspek kultural. Kebutuhan manusia dilihat dari aspek kultural adalah terkait kebudayaan yang akan membentuk jati diri atau identitas diri seseorang.
- Aspek spiritual. Pedoman dan dorongan untuk bertahan hidup adalah hal yang juga dibutuhkan manusia. Berkaitan dengan Tuhan, aspek ini berusaha memenuhi kebutuhan tersebut.

d. Watson

Watson merumuskan kebutuhan dasar manusia melalui penelitiannya tentang kesehatan / aktivitas pengasuhan dan keperawatan.

- Kebutuhan atas pemahaman diri sendiri.
- Kebutuhan pengakuan dan perhatian dari pihak lain.
- Mendapatkan pelayanan yang baik dari pihak lain.
- Kebutuhan untuk pemecahan masalah.
- Dan kebutuhan atas kesehatan yang normal.

C. Sifat Relasi Manusia

Ada sebuah kecakapan yang disebut kecakapan antarpribadi. Yaitu dimana individu memiliki kemampuan untuk menjalin relasi antar pribadi dengan melakukan komunikasi antarpribadi. Kecakapan ini sebenarnya harus dimiliki oleh setiap manusia. Terutama pada orang-orang yang memiliki jenis pekerjaan atau profesi yang memang mementingkan kecakapan seperti ini. Sebut saja humas sebagai contoh.

Manusia bertindak atau melakukan sesuatu didasari pada motif tertentu. Begitu juga dengan komunikasi dan membangun relasi antarpribadi yang dilakukan. Pasti ada motif tertentu yang melandasinya. Motif tersebut bisa muncul karena kebutuhan, karena diri kira merasa kurang dan hendak melengkapinya.

Dan seperti yang dijelaskan sebelumnya, salah satu teori kebutuhan yang paling populer adalah Teori Hierarki Kebutuhan dari Abraham Maslow. Teori ini menjelaskan kebutuhan secara lebih kompleks.

Dengan menggunakan teori tersebut, kita dapat menjelaskan berbagai motif yang melandasi manusia melakukan komunikasi, interaksi, dan membangun hubungan atau relasi dengan orang lain. Intinya tentu sama, untuk memenuhi kebutuhan-kebutuhan dalam hidup. Karena, kembali lagi pada dasarnya bahwa manusia itu adalah makhluk sosial yang tidak dapat hidup sendirian.

Hubungan antar pribadi itu bersifat dinamis. Dinamisnya hubungan antar pribadi itu bisa dilihat dari dialektika hubungan yang menunjukkan ada 3 dialektika hubungan utama, yaitu (a) keterhubungan dan keterpisahan, (b) kepastian dan ketidakpastian, dan (c) keterbukaan dan ketertutupan.

Kita bisa juga melihat tahapan hubungan itu dengan tahap memulai berhubungan. Lalu keduanya mulai saling menjajaki, yang bila memperoleh respons yang positif dari kedua belah pihak maka akan masuk tahap saling mengintensifkan hubungan.

Selanjutnya, keduanya akan berpadu bahkan bila itu dua orang dewasa yang berbeda jenis kelaminnya bisa saja berlanjut pada ikatan formal seperti pernikahan atau bisa juga hanya berupa ikatan sosial seperti berpacaran atau berkawan akrab. Kemudian akan muncul perbedaan-perbedaan di antara keduanya, yang selanjutnya bisa saja melahirkan tiga kondisi yang berbeda yaitu stagnasi, saling menghindar dan mungkin juga penghentian hubungan.

Untuk memelihara hubungan, dapat mengacu pada konsep kepuasan komunikasi antarpribadi yang ditelurkan oleh Hecht, Rucker, dan Davis Showell. Mereka menyatakan bahwa kepuasan komunikasi didapatkan apabila komunikasi itu memenuhi ekspektasi. Teori pertukaran sosial berasumsi bahwa manusia itu pada dasarnya mengetahui situasi lawan komunikasinya, dan cenderung akan memberi perhatian terhadap kebutuhannya, serta memperlakukan orang lain seperti orang lain memperlakukannya. Maka ini juga bisa dijadikan salah satu dasar untuk memelihara hubungan.

Komunikasi memegang peran penting dalam membangun relasi harmonis atau menyelesaikan konflik. Bahkan konflik pada dasarnya merupakan persepsi atas pikiran dan perasaan orang lain dari diri sendiri kita yang berkomunikasi oleh karena itu komunikasi bisa melahirkan konflik bisa mencerminkan konflik apakah menjadi destruktif atau konstruktif.

Konflik berpotensi menghasilkan hal yang merusak (destruktif) atau justru dapat membangun (konstruktif). Pada sisi merusak, konflik bisa menciptakan permusuhan, kemarahan, kebencian, kekerasan, dan sebagainya. Ujung dari konflik dapat melukai perasaan, kesedihan, serta sakit hati. Dalam sebuah hubungan misalnya, konflik dapat membuat pemutusan hubungan berakhir pada perceraian, tuntutan hukum, bahkan peperangan. Untuk menanganinya, harus dikeluarkan banyak usaha dan biaya. Konflik yang dikelola dengan tidak baik akan menyebabkan individu menghabiskan waktu untuk berpikir, bertengkar, dan menurunkan produktifitasnya.

Dalam sebuah kelompok, konflik dapat menyebabkan hancurnya efektivitas kelompok, merusak hubungan di dalamnya, memperlambat dan menurunkan kinerja kelompok, menghilangkan rasa aman berada dalam kelompok tersebut, dan hal negatif lainnya. Namun konflik juga dapat memberi hasil yang positif. Dengan adanya konflik, kita jadi sadar pada masalah yang memiliki urgensi tinggi dan harus diselesaikan. Konflik dapat memberi semangat bagi individu untuk menyelesaikannya. Dapat mendorong pada perubahan bagi individu tersebut. Konflik disebut membangun apabila :

1. Hasil penyelesaiannya merupakan persetujuan yang maksimal. Merupakan kepentingan terbaik dari semua kepentingan yang ada dan sedapat mungkin menguntungkan semua pihak.
2. Mempererat hubungan antar peserta dengan meningkatkan kesukaan, rasa hormat, dan kepercayaan satu sama lain.
3. Meningkatkan kemampuan untuk memecahkan konflik satu sama lain di masa yang akan datang secara membangun.

Sebenarnya yang menentukan konflik bersifat destruktif atau konstruktif bukanlah keberadaan konflik itu sendiri, tetapi bagaimana cara konflik tersebut di kelola. Ada berbagai hal yang dapat dilakukan manusia dalam menangani konflik yang terjadi, diantaranya:

1. Menghindar

Menghindar merupakan tindakan preventif atau pencegahan yang dapat dilakukan sebelum terjadinya konflik itu sendiri. Manusia normalnya cenderung akan menghindari daripada memilih terlibat pada konflik, sebisa mungkin pula untuk tidak menyebabkan konflik itu terjadi.

2. Memaksa orang lain untuk menerima solusi yang ditawarkan

Jika telah terjadi konflik, maka biasanya individu akan mencari solusi dan menyampaikannya pada pihak seberang. Namun saat konflik terjadi, situasi akan memanas dan biasanya solusi tersebut tidak akan dengan mudah diterima. Maka dari itu kadang diperlukan pemaksaan yang berdasar. Maksudnya disini, hal yang dipaksakan haruslah dapat diterima secara akal sebagai pemecahan masalah yang sedang terjadi.

3. Melunak

Berkaitan dengan pemaksaan tadi, maka harus ada pihak yang melunak agar tercapainya sebuah pemecahan permasalahan. Jika semua pihak yang terlibat konflik sama-sama ‘membatu’, maka akan sangat sulit untuk menemui titik terang dari konflik tersebut. Hal ini sering terjadi, sering disadari, namun sulit untuk dipahami dan dilaksanakan.

4. Kompromi

Kompromi adalah persetujuan dengan jalan damai atau saling mengurangi tuntutan. Bisa dibilang, kedua pihak tidak sepenuhnya merasa diuntungkan namun tidak pula dirugikan, sebagai jalan tengah dari permasalahan. Kompromi dapat terjadi apabila yang terlibat konflik mampu menekan emosi dan menerapkan poin sebelumnya yaitu melunak.

5. Meneruskan konflik ke jenjang hukum.

Tak sedikit konflik yang akhirnya harus berakhir di meja hijau atau persidangan. Konflik seperti ini dikaitkan ke hukum dan dibahas melalui cara-cara hukum. Permasalahan akan dibantu pemecahannya di pengadilan dengan tata cara yang sudah ada sesuai dengan hukum yang berlaku.

Kurang lebih sama dengan pendekatan manajemen konflik yang memiliki cara mengatasi konflik dengan cara berikut:

1. Menghindar

2. Membantu

3. Kompromi

4. Dominasi, yaitu orang atau pihak yang mempunyai kekuatan terbesar untuk dapat memaksa orang atau pihak lain menaatinya. Tentunya cara ini bukan suatu cara pemecahan yang memuaskan bagi pihak-pihak yang terlibat. Namun adanya kekuasaan (power) dapat menjadikan dominasi ini berlaku dalam sebuah konflik.

5. Integrasi, yaitu mendiskusikan, menelaah, dan mempertimbangkan kembali pendapat-pendapat sampai diperoleh suatu keputusan yang memaksa semua pihak.

D. Pengembangan Relasi dalam Komunikasi Antar Pribadi

Dalam perkembangan relasi antar orang-orang yang terlibat dalam proses komunikasi antar pribadi, menunjukkan perkembangan tentang hubungan mereka. Tahap-tahap relasi dalam model relasi menurut Mark Knapp (dalam Liliweri, 2007) adalah sebagai berikut :

1. Tahap perkenalan atau *initiating*. Tahap ini terhitung sangat singkat, bisa terjadi lebih kurang dalam 15 menit saja. Kesan yang muncul juga sangat terbatas, misalnya kesan menyenangkan atau sebagainya. Umumnya hanya berisi salam, sapaan, atau hal-hal standar lain dimana pertukaran informasi masih sangat minim. Mengamati orang lain atau melihat keramah-tamahannya juga bagian dari tahap perkenalan ini.
2. Tahap kedua yaitu tahap *experimenting*, dimana individu akan mencoba memberi pertanyaan pada orang lain dengan tujuan untuk mencari dan mendapatkan informasi tentang mereka. Hal ini diperlukannya untuk memutuskan, apakah akan melanjutkan relasi itu atau menghentikannya sampai disana.
3. Tahap ketiga membuat relasi lebih intensif dan disebut tahap *intensifying*. *Self-disclosure* atau penyingkapan diri akan terjadi antara mereka yang berelasi. Pihak-pihak yang berelasi akan membuka diri, memberikan informasi lebih banyak tentang dirinya, hingga hubungan semakin intensif dan bersifat tidak formal. Terjalin pula tingkat keakraban pada mereka yang terlibat dalam hubungan, serta adanya usaha untuk meningkatkan keterikatan pada hubungan tersebut.

4. Tahap keempat adalah *integrating* atau tahap mengintegrasikan. Setiap individu berusaha menjadi pasangan yang baik bagi pasangan relasinya. Mereka mulai mengintegrasikan kesamaan-kesamaan diantara mereka. ada kesepakatan untuk melakukan sesuatu bersama-sama, dan hal itu dianggap penting. Pertukaran identitas mulai terbentuk. Identitas disini bukan hanya sekedar identitas diri yang sederhana seperti tercantum dalam kartu identitas, melainkan lebih ke jati diri masing-masing.

5. Tahap terakhir adalah tahap dimana terbentuknya ikatan atau disebut dengan *bonding*. Ada perkembangan yang terkait dengan status yang diketahui orang banyak. Misalnya, dari relasi romantic menjadi relasi pertunangan atau pernikahan. Di tahap ini, kemudian terbentuk aturan yang mengikat. Seperti dalam kehidupan rumah tangga, tentunya ada aturan rumah tangga yang harus dijalankan oleh mereka yang terlibat, seperti siapa yang mencari nafkah dan siapa yang mengurus anak.

Pada perkembangan relasi yang sudah menjadi tahap ikatan antara orang-orang yang terlibat di dalam proses komunikasi itu, menurut Knapp perlu juga memperhatikan dan mempertimbangkan kapan dan karena alasan apa relasi itu harus diakhiri. Ada yang disebut tahap diferensiasi (*differentiating*). Pada tahap ini mulai ada penekanan pada aspek ‘aku’ daripada sebelumnya ‘kita’. Dengan kata lain individu mulai menunjukkan bahwa dirinya ada dan berbeda dengan orang lain yang telah bergaul dengan dia selama ini.

Mereka mulai mengembangkan hobi dan aktivitas yang berbeda-beda. Tahap ini mulai menunjukkan penurunan keakraban atau kualitas hubungan yang dijalin. Relasi dapat dilanjutkan untuk memecahkan

masalah – masalah bersama, atau pada tahap ini muncul isyarat kemungkinan lainnya untuk mengakhiri hubungan tersebut karena berbagai alasan yang menunjukkan perbedaan mendasar dalam keadaan tersebut. Tahap pengakhiran relasi (*terminating*) datang secara alamiah, secara fisik masing-masing membuat jarak fisik atau sosial. Ada dualisme ‘kau’ atau ‘saya’ melalui perpisahan, akhir dari relasi itu bisa positif bisa juga negatif. Seperti tahap kedekatan, yang diawali dengan tahap ‘tidak kenal’, maka relasi juga bisa berakhir di tahap itu kembali.

A. Kualitas Hubungan

Konsep penting dalam hubungan interpersonal dikemukakan oleh Miller dan Steinberg (dalam Tubbs dan Moss, 1996). Mereka menyebut hubungan interpersonal sebagai hubungan yang berkualitas tinggi. Ada beberapa hal yang digarisbawahinya di dalam hubungan berkualitas tinggi tersebut:

- Informasi tentang orang lain lebih bersifat psikologis daripada bersifat kultural dan sosiologis.
- Aturan-aturan dalam hubungan lebih banyak ditentukan oleh kedua orang yang berhubungan ketimbang oleh tradisi.
- Peranan dalam hubungan ditentukan oleh karakter pribadi masing-masing.

Kualitas hubungan itu bukan semata untuk hubungan yang akrab belaka melainkan berlaku juga pada hubungan di antara dua orang yang hubungannya bukan hubungan antar pribadi.

Konsep kualitas dalam sebuah hubungan dapat dilihat dari variabel-variabel yang ada, yang menentukan sejauh mana hubungan tersebut berjalan:

- a. Self-disclosure (penyungkapan diri).*

Penyingkapan diri adalah bagaimana kita membeberkan informasi tentang diri sendiri. Hal-hal yang kita ungkapkan mengenai diri sendiri bisa saja melalui verbal maupun nonverbal seperti ekspresi wajah, nada suara, pakaian, sikap tubuh, dan sebagainya, yang sifatnya disengaja. Penyingkapan diri lebih sering muncul dalam komunikasi interpersonal ketimbang jenis komunikasi lain.

Semakin tinggi intensitas penyingkapan diri pada individu-individu dalam suatu hubungan akan semakin meningkatkan kualitas sebuah hubungan. Namun tidak melulu bahwa jika terjadi penyingkapan diri yang banyak membuktikan bahwa hubungan itu erat. Contohnya saja, terkadang orang-orang cenderung akan lebih mau membagi cerita hidupnya, misalnya tentang kesulitan yang ia hadapi, pada orang-orang yang tidak ia kenal; misalnya orang yang duduk di sebelahnya dalam bus, atau kenalan daringnya. Karena individu merasa lebih sedikit risiko yang ditimbulkan jika membeberkan rahasia pada orang-orang tersebut ketimbang pada orang-orang yang dekat.

Namun, Jourard (1979) menyebut bahwa ketika seseorang menyingkapkan sesuatu tentang dirinya, maka ada keinginan atau keterbukaan terhadap keterbalasan baginya. Hal inilah yang terjadi pada sebuah hubungan. Penyingkapan diri tidak terjadi secara satu arah melainkan dua arah atau timbal balik. Semakin besar penyingkapan diri timbal balik ini akan menimbulkan perasaan yang lebih positif antara keduanya.

Hal ini didukung oleh tingkat kepercayaan. Pada awal hubungan dimana kepercayaan antara dua pihak masih rendah, tingkat penyingkapan diri juga masihlah kecil atau kurang akrab. Namun seiring terjalannya kepercayaan antara keduanya, maka mereka akan lebih

terbuka. Semakin banyak penyingkapan diri akan mempererat suatu hubungan.

b. Keakraban

Kualitas hubungan juga dapat diukur melalui derajat keakraban antara mereka yang berhubungan. Tubbs dan Moss menyebut bahwa keakraban ditandai oleh kebersamaan, kesalingbergantungan, rasa percaya, komitmen, dan saling memperhatikan. Namun keakraban juga berkaitan dengan harapan dari mereka yang berhubungan, *mereka ingin menjadi seakrab apa*.

Kebutuhan akan keakraban berlangsung selama hidup, dan setiap orang memiliki kemampuan untuk meningkatkan atau mengembangkan kemampuan mengakrabkan mereka. Caranya yaitu misalnya dengan belajar memberi respon pada orang lain, serta menanggapi respon dari orang lain terhadap diri kita—bukannya diam ketika mendapat reaksi negatif dari orang lain. Yang terpenting untuk dipahami adalah keakraban berorientasi pada proses, pada usaha yang dilakukan, dan tidak terjadi begitu saja.

c. Afiliasi dan komitmen

Afiliasi menurut KBBI adalah pertalian. Keinginan untuk berafiliasi ini dapat menjadi tolak ukur untuk membedakan mana manusia yang antisosial hingga ke manusia yang sangat afiliatif. Orang-orang yang memiliki tingkat afiliasi tinggi biasanya orang yang bersahabat, suka berkumpul, lebih banyak bersama dengan orang lain. Berkebalikan dengan orang yang kurang afiliatif, yang mungkin lebih suka menyendiri, kurang bergaul, kurang berminat pada keramaian atau kebersamaan.

Dalam hubungan, tingkat afiliasi ini juga menentukan kualitasnya. Begitu juga dengan komitmen. Dalam setiap hubungan, ada komitmen yang dibangun. Komitmen ini berkaitan dengan keawetan hubungan dan harapan akan berlanjutnya hubungan tersebut.

d. Dominasi, status, dan kekuasaan

Pada dominasi dalam konteks hubungan, ada yang disebut komplementer, dimana satu pihak mendominasi dan satu pihak mengalah. Ada pula yang bersifat simetris, dimana kedua pihak sama-sama mendominasi atau sama-sama mengalah. Dan terakhir ada yang disebut sejajar, yang merupakan gabungan dari komplementer dan simetris.

Struktur hubungan yang disukai biasanya adalah hubungan sejajar. Contohnya dalam hubungan suami istri. Pada hal-hal berkaitan dengan keuangan, suami dan istri bisa jadi saling pengalah. Namun dalam menentukan liburan keluarga, keduanya bisa jadi sama-sama dominan. Hal ini disebut lazim dan sering terjadi, dan dapat dikatakan luwes.

Status adalah posisi seseorang terhadap orang lain, yang dimana ia memiliki daya untuk mengontrol. Status tentunya berpengaruh dalam semua bentuk hubungan. Berkaitan dengan penyingkapan diri, orang-orang yang berstatus sama akan lebih banyak menyingkapan dirinya ketimbang orang-orang yang berbeda. Gaya komunikasi juga akan terpengaruh berkat status. Hubungan bawahan terhadap atasan akan terbatas, misalnya saja dari cara menyapa atau memberi salam. Sesama karyawan akan lebih santai dalam bertegur sapa dan menanyakan kabar atau sebagainya.

Kekuasaan sendiri sebenarnya tidak didapatkan melainkan diberikan. Dalam satu hubungan, jika satu pihak tidak menerima otoritas pihak lainnya, maka pihak lain tersebut tidak dapat mendominasinya. Komunikasi yang baik akan menjelaskan batas-batas dominasi dan kekuasaan tersebut dalam sebuah hubungan dan menunjukkan kualitasnya.

RINGKASAN

Relasi adalah hubungan atau pertalian antara satu orang dengan orang lain. Relasi ini terjalin akibat adanya komunikasi dan interaksi yang terjadi. Manusia sebagai makhluk sosial pada dasarnya memiliki kebutuhan untuk bersosialisasi dan terlibat dengan orang lain. Maka, perlulah dijalin hubungan atau relasi ini untuk memenuhi kebutuhan tersebut.

Dalam membangun relasi, seperti yang disebutkan tadi, diperlukan adanya komunikasi dan interaksi. Ini berarti, harus ada proses yang timbal balik antara dua pihak. Keduanya saling memberi dan saling menerima informasi. Keduanya saling menaruh dan menerima kepercayaan. Keduanya saling bergantung.

Ada banyak hal yang dapat dilihat untuk menilai kualitas dari hubungan. Diantaranya: tingkat penyingkapan diri atau keterbukaan, derajat keakraban, sifat afiliasi dari mereka yang berhubungan, komitmen yang dibangun, serta dominasi dan kekuasaan yang dimiliki masing-masing pihak yang terlibat dalam hubungan tersebut. Dari hal-hal tersebut pula bisa kita jadikan sebagai kiat-kiat untuk memperbaiki kualitas hubungan atau relasi sesuai yang kita inginkan.

BAB IX

Pengembangan Hubungan Interpersonal

A. Menilai Kekuatan Hubungan Interpersonal

Sejumlah penelitian membuktikan bahwa inisiasi hubungan antarpribadi ternyata menegangkan. Usaha untuk mempertahankan hubungan antarpribadi ketika seseorang sedang dalam masalah juga sangat menegangkan. Contohnya saat disintegrasi dari hubungan interpersonal, ternyata melahirkan kesepian dalam hidup, terjadi kekacauan keluarga, bahkan dapat melahirkan depresi.

Kesuksesan dalam hubungan antarpribadi lah yang dirasakan menyenangkan dan memuaskan. Meninjau kembali hubungan, bagaimana memeliharanya, ataupun memperbaikinya adalah sangat penting dalam komunikasi antarpribadi. Alasan untuk melakukan peninjauan kembali hubungan interpersonal dapat bermacam-macam, seperti kebosanan, keretakan, pertumbuhan, disintegrasi, dan lain-lain, contohnya kelanjutan, perbaikan, negosiasi kembali, dan pemutusan hubungan.

Pola-pola komunikasi interpersonal mempunyai efek yang berlainan pada hubungan interpersonal. Tidak benar anggapan orang bahwa makin sering orang melakukan komunikasi interpersonal dengan orang lain, makin baik hubungan mereka. Yang menjadi soal bukanlah berapa kali komunikasi dilakukan. Akan tetapi, bagaimana komunikasi itu dilakukan. Bila antara Anda dan saya berkembang sikap curiga, makin sering Anda berkomunikasi dengan saya makin jauh jarak kita. Lalu, apa saja faktor-faktor yang menumbuhkan hubungan interpersonal

yang baik? Seperti telah disebutkan di muka, di sini kita akan menyebutkan tiga hal: percaya, sikap suportif, dan sikap terbuka.

1. Percaya (*Trust*).

Di antara berbagai faktor yang memengaruhi komunikasi interpersonal, faktor percaya adalah yang paling penting. Bila saya percaya kepada Anda, bila perilaku Anda dapat saya duga, bila saya yakin Anda tidak akan mengkhianati atau merugikan saya, maka saya akan lebih banyak membuka diri saya kepada Anda. Sejak tahap yang pertama dalam hubungan interpersonal (tahap pengenalan), sampai pada tahap kedua (tahap peneguhan), "percaya" menentukan efektivitas komunikasi. Secara ilmiah, "percaya" didefinisikan sebagai "mengandalkan perilaku orang untuk mencapai tujuan yang dikehendaki, yang pencapaiannya tidak pasti dan dalam situasi yang penuh risiko" (Giffin, 1967: 224-234). Definisi ini menyebutkan tiga unsur percaya: (1) ada situasi yang menimbulkan risiko.

Bila orang menaruh kepercayaan kepada seseorang, ia akan menghadapi risiko. Risiko itu dapat berupa kerugian yang Anda alami. Bila tidak ada risiko, percaya tidak diperlukan; (2) orang yang menaruh kepercayaan kepada orang lain berarti menyadari bahwa akibat-akibatnya bergantung pada perilaku orang lain; (3) orang yang yakin bahwa perilaku orang lain akan berakibat baik baginya. *Why Am I Afraid to Tell You Who I Am* adalah judul buku yang ditulis oleh John Powell untuk melukiskan orang-orang yang berusaha menyembunyikan perasaan dan pikirannya pada orang lain.

Mengapa saya takut mengatakan kepada Anda siapa saya? Mungkin karena saya takut bila saya menceritakan diri saya Anda tidak akan menyenangi saya. Ini menunjukkan tidak adanya unsur percaya.

Saya ingin disenangi Anda dan takut kehilangan simpati (unsur pertama: risiko), dan saya sadar bahwa simpati itu bergantung kepada Anda (unsur kedua). Saya tidak yakin bahwa Anda akan menyukai saya bila saya membuka diri saya. Di sini "percaya" tidak ada karena unsur ketiga tidak ada.

2. Sikap Suportif

Sikap suportif adalah sikap yang mengurangi sikap defensif dalam komunikasi. Orang bersikap defensif bila ia tidak menerima, tidak jujur, dan tidak empatik. Sudah jelas, dengan sikap defensif komunikasi interpersonal akan gagal karena orang defensif akan lebih banyak melindungi diri dari ancaman yang ditanggapinya dalam situasi komunikasi ketimbang memahami pesan orang lain.

Komunikasi defensif dapat terjadi karena faktor-faktor personal (ketakutan, kecemasan, harga diri yang rendah, pengalaman defensif, dan sebagainya) atau faktor-faktor situasional. Di antara faktor-faktor situasional adalah perilaku komunikasi orang lain. Jack R. Gibb menyebut enam perilaku yang menimbulkan perilaku suportif (1961: 10-15). Tulisan Gibb ini-sebetulnya hanya artikel dalam *Journal of Communication*—banyak dikutip ahli komunikasi interpersonal.

3. Sikap Terbuka

Sikap terbuka (*open-mindedness*) amat besar pengaruhnya dalam menumbuhkan komunikasi interpersonal yang efektif. Lawan dari sikap terbuka adalah dogmatisme. Untuk memahami sikap terbuka, kita harus mengidentifikasi lebih dahulu karakteristik orang dogmatis. Milton Rokeach mendefinisikan dogmatisme sebagai (a) *a relatively cognitive*

organization of beliefs and disbeliefs about reality; (b) organize around a central set of beliefs about absolute authoring wehich, in turn; (c) provies a frame-work for patterns of intolerance toward others (Rokeach 1954: 194-204).

Rokeach, yang kemudian memperjelas pemikirannya dalam bukunya *The Open and Closed Mind* (1969), menegaskan pengaruh dogmatisme terhadap proses penerimaan dan pengolahan informasi. Dengan menggunakan Brooks dan Emmert (1977) sebagai rujukan, karakteristik orang yang bersikap terbuka dikontraskan dengan karakteristik orang tertutup (dogmatis) dalam daftar di halaman berikut

Mari kita lihat contoh-contoh yang lebih jelas dan karakteristik orang yang dogmatis atau bersikap tertutup:

1. Menilai pesan berdasarkan motif pribadi

Orang dogmatis tidak akan memperhatikan logika suatu proposisi, ia lebih banyak melihat sejauh mana proposisi itu sesuai dengan dirinya. Argumentasi yang objektif, logis, cukup bukti akan ditolak mentah-mentah. "Pokoknya aku tidak percaya," begitu sering diucapkan orang dogmatis. Setiap pesan akan dievaluasi berdasarkan desakan dari dalam diri individu (inner pressures). Rokeach menyebut desakan ini, antara lain kebiasaan, kepercayaan, petunjuk perseptual, motif ego irasional, hasrat berkuasa, dan kebutuhan untuk membesarkan diri. Orang dogmatis sukar menyesuaikan dirinya dengan perubahan lingkungan.

2. Berpikir Simplistis

Bagi orang dogmatis, dunia ini hanya hitam dan putih, tidak ada kelabu. Ia tidak sanggup membedakan yang setengah benar setengah salah, yang tengah-tengah. Baginya kalau tidak salah, benar. Tidak mungkin ada

bentuk antara Dunia dibagi dua: yang pro-kita, di mana segala kebaikan terdapat; dan kontra-kita, di mana segala kejelekan berada.

3. Berorientasi pada Sumber

Bagi orang dogmatis, yang paling penting ialah siapa yang berbicara, bukan apa yang dibicarakan. Ia terikat sekali pada otoritas yang mutlak. Ia tunduk pada otoritas karena, seperti umumnya orang dogmatis—ia cenderung lebih cemas dan mempunyai rasa tidak aman yang tinggl.

4. Mencari Informasi dari Sumber Sendiri

Orang-orang dogmatis hanya memercayai sumber informasi mereka sendiri. Mereka tidak akan meneliti tentang orang lain dari sumber yang lain. Pemeluk aliran agama yang dogmatis hanya memercayai penjelasan tentang keyakinan aliran lain dari sumber sumber yang terdapat pada aliran yang dianutnya. Orang Katolik hanya akan lebih menerima informasi tentang Islam dari kaum orientalis yang beragama Katolik daripada dari sumber Islam sendiri. Begitu pula orang Sunni hanya mau menerima informasi tentang Syiah dari buku-buku yang ditulis oleh ulama Sunni.

5. Secara Kaku Mempertahankan dan Membela Sistem Kepercayaannya

Berbeda dengan orang yang terbuka yang menerima kepercayaannya secara provisional, orang dogmatis menerima kepercayaannya secara mutlak. Orang dogmatis khawatir, bila satu butir saja dari kepercayaannya yang berubah, ia akan kehilangan seluruh dunianya. Ia akan mempertahankan setiap jengkal dari wilayah kepercayaannya sampai titik darah penghabisan.

6. Tidak Mampu Membiarkan Inkonsistensi

Orang dogmatis tidak tahan hidup dalam suasana inkonsisten. Ia menghindari kontradiksi atau benturan gagasan. Informasi yang tidak konsisten dengan desakan dari dalam dirinya akan ditolak, didistorsi, atau tidak dihiraukan sama sekali. Agar komunikasi interpersonal yang kita lakukan melahirkan hubungan interpersonal yang efektif, dogmatisme harus digantikan dengan sikap terbuka. Bersama-sama dengan sikap percaya dan sikap suportif, sikap terbuka mendorong timbulnya saling pengertian, saling menghargai, dan-paling penting-saling mengembangkan kualitas hubungan interpersonal

B. Pengembangan Hubungan Interpersonal

Komunikasi antarpribadi merupakan unsur yang sangat penting dalam sebuah organisasi. Sementara itu, kemampuan untuk berkomunikasi secara interpersonal memungkinkan orang-orang mengoordinasikan perilaku mereka. Konsentrasi berhubungan dengan pembentukan koordinasi perilaku antar komunikator untuk mencapai tujuan bersama. Maksud dari koordinasi disini adalah esensi dari organisasi. Bila seseorang tidak dapat memengaruhi orang lain, mengoordinasikan perilakunya, maka seseorang tidak akan bisa mengorganisasikan diri satu sama lain.

1. Mengembangkan Hubungan Organisasi

Perkembangan hubungan antar individu berorientasi pada perilaku antara satu individu dengan individu lainnya. Semakin baik perkembangan hubungan, akan semakin terjalin hubungan kerjasama antar individu bersangkutan, dan hubungan akan semakin terkoordinasi.

Menurut Abizar (1986) tidak seorang pun yang dapat berbuat banyak secara individu dalam organisasi. Hanya melalui aktivitas yang terkoordinasi secara terikat segala sesuatu dicapai dalam kehidupan dalam organisasi.

Barangkali peran paling penting dan paling kompleks dilaksanakan dalam kehidupan organisasi adalah melaksanakan kepemimpinan. Pimpinan mempengaruhi berbagai kegiatan dari setiap anggota organisasi melalui komunikasi interpersonal. Pimpinan bergantung pada perkembangan hubungan-hubungan interpersonal yang efektif dengan anggota-anggota lain untuk membantu mengumpulkan informasi dan membangun kerja sama.

Kepemimpinan (*leadership*) adalah aspek penting dalam kehidupan organisasi, sebab memberikan pada anggota-anggotanya pengarahan, tepatnya dari arah organisasi. Pimpinan mengidentifikasi berbagai tujuan organisasi, dan memutuskan berbagai kegiatan yang harus dilaksanakan oleh anggota organisasi tersebut dalam rangka mencapai tujuan. Sering dijumpai bahwa organisasi yang tidak memiliki kepemimpinan yang efektif. Bagaimanapun, tanpa kepemimpinan yang efektif, kegiatan organisasi tidak begitu terarahkan pada pencapaian tujuan organisasi.

Bennis (Kreps, 1986: 70) atas dasar pengalamannya sebagai Presiden Universitas Cincinnati, mengemukakan bahwa "semakin meningkat keruwetan organisasi, akan menyebabkan meningkatnya kesulitan yang dihadapi pimpinan untuk membuat dan menjalankan keputusan-keputusan kepemimpinan." Dijelaskan bahwa lingkungan internal dan eksternal, sekaligus menyulitkan pilihan bagi pimpinan.

Lingkungan eksternal memberi organisasi berbagai keuntungan yang jamak dan harus dijawab oleh pimpinan. Lingkungan internal menjadi semakin terpolitisasi, dan yang mendesak pimpinan untuk mendukung kegiatannya. Bennis mengemukakan bahwa masyarakat telah menjadi sedemikian keranjingan hukum, yang menyebabkan pimpinan organisasi banyak tersita waktu dengan kegiatan menghindari masalah dari agen-agen internal dan eksternal, dan pada pengarahan-pengarahan mengenai berbagai kegiatan organisasi.

Permasalahan dalam kepemimpinan ini telah menyebabkan terjadinya dikotomi antara perilaku pemimpin dengan pengelola manajer, seperti yang digambarkan oleh Bennis. Diterangkan bahwa, tujuan pemimpin adalah untuk menggariskan arah organisasi, sementara tujuan pengelola adalah untuk menyelesaikan tugas-tugas organisasi yang telah digariskan tersebut. Sejalan dengan pendapat Bennis, Zalesnik (Kreps, 1986) menekankan pada perbedaan kepribadian antara pemimpin dan pengelola.

Pengelola menganalisis secara rasional tugas-tugas organisasi, dan mengembangkan strategi-strategi untuk melaksanakan tugas-tugas tersebut, sementara pimpinan harus memiliki visi yang dalam, yang secara intuitif mampu menginterpretasikan kondisi lingkungan, meramalkan kondisi-kondisi masa depan, dan secara kreatif menetapkan, memetakan kegiatan organisasi.

Pimpinan berhubungan dengan arah dan inovasi, sementara pengelola berhubungan dengan keterlibatan dan efisiensi. Suatu analogi yang barangkali dapat dijelaskan perbedaan antara pimpinan dengan pengelola, di mana seorang pemimpin laksana kepala juru masak yang

dapat membuat sejenis sop yang cocok untuk suatu situasi dengan memilih dan mengombinasikan resep-resep yang ada.

Sementara pengelola mengaduk sop dan menjaga agar panas panci tidak melebihi temperatur yang semestinya. Dalam organisasi dibutuhkan keduanya, pimpinan dan pengelola. Oleh para ahli yang disebutkan di atas, ditekankan bahwa dalam organisasi modern terdapat ketidakseimbangan antara kepemimpinan dan pengelola, di mana pengelola biasanya lebih banyak dibandingkan pimpinan. Keadaan demikian terlalu ditekankan pada penyelesaian tugas, sehingga semua kegiatan diselesaikan secara membabi buta, serta terlihat kurangnya imajinasi, keahlian, dan inovasi.

Di sini Bennis menyarankan karakteristik dari kepemimpinan untuk mengubah pengelola menjadi pimpinan. Lebih lanjut Bennis menegaskan bahwa pimpinan haruslah: (1) Mengembangkan visi dan kepercayaan diri untuk membuat berbagai keputusan organisasi yang efektif dan menentukan. (2) Melihat pada gambaran organisasi yang lebih besar daripada kunci-kunci dan sekrup organisasi. (3) Melihat sesuatu dalam konteks, menafsirkan situasi organisasi dari sisi sejarah dan tujuan organisasi yang unik. (4) Mempunyai kekuatan dan keberanian untuk membuat berbagai keputusan yang sulit, serta mengambil risiko yang penuh perhitungan. (5) Mengumpulkan informasi dari organisasi dan dapat menginterpretasikan pesan organisasi yang bersifat jamak. (6) Memahami pentingnya budaya organisasi serta membentuk budaya tersebut untuk memperkuat kerja sama interpersonal di dalam organisasi, serta loyalitas terhadap organisasi. (7) Merasa senang dengan diri sendiri, sehingga mereka dapat mengatasi tekanan-tekanan kepemimpinan.

Zalesnik mengemukakan bahwa kepemimpinan harus dikembangkan. Di sini ditekankan bahwa, struktur organisasi dari masyarakat modern tidak membangun keterampilan kepemimpinan, dan kenyataannya malah tidak menopang perkembangan kepemimpinan, keluarga, pekerjaan, dan pengalaman dalam organisasi pendidikan menyebabkan orang berbuat menurut kekuasaan, daripada mendorong orang untuk mau mengambil risiko dan berbuat secara kreatif. Sebagai contoh, di dalam kelas di mana siswa harus didorong untuk berpikir secara mandiri, lantas seberapa sering seseorang diminta untuk mengemukakan ide sendiri, dibanding dengan diminta untuk menyebutkan kembali ide-ide dari pengajar dan pengarang buku. Di dalam kebanyakan kelas, tekanan diletakkan pada akurasi dalam menyebutkan kembali yang dipelajari, dan bukan pada kreativitas. Untuk mengembangkan keterampilan kepemimpinan yang efektif, maka penghargaan, kepercayaan diri, serta kreativitas harus digalakkan.

Pemberian nasihat (mentorship) disarankan oleh Zalesnik sebagai proses yang sangat potensial bagi pimpinan untuk mendidik, dibimbing, dan diajar. Penasihat adalah anggota organisasi senior yang mengembangkan hubungan tolong menolong dengan anggota-anggota organisasi junior, yaitu disebut "*mentee*". Mentor memberi anggota junior model-model peran kepemimpinan yang sukses, informasi dari dalam, dan nasehat-nasehat yang didasarkan pada pengalaman mereka yang luas, proteksi terhadap anggota-anggota yang lain, kesempatan untuk bertanggung jawab, membuat berbagai keputusan, dan menghadapi berbagai risiko.

Organisasi harus menggalakkan perkembangan hubungan penasihat dengan orang yang dinasihati, sebab mentor (penasihat) dapat

membantu yang dinasihati (*mentee*) mempelajari bagaimana menjadi pimpinan yang efektif. Perbedaan antara peran pimpinan dengan pengelola, bukanlah perbedaan yang dangkal, meskipun penggunaan kata-kata pemimpin dan pengelola dapat menimbulkan kerancuan.

Perbedaan ini mengidentifikasi pertentangan yang berkelanjutan dalam kehidupan organisasi antara inovasi dan stabilitas. Peran pemimpin menggambarkan kebutuhan organisasi akan inovasi dan perubahan. Sementara peran pengelola digambarkan sebagai kebutuhan organisasi untuk stabilitas dan struktur.

Oleh karena organisasi butuh keduanya, yaitu inovasi dan stabilitas secara bersamaan, maka peran dari pimpinan dan pengelola menjadi penting bagi kelangsungan hidup organisasi. Pimpinan membantu mengarahkan jalan yang akan ditempuh, sementara pengelola mengawasi dan memelihara proses di mana organisasi bekerja untuk mencapai tujuan tersebut. Eksekutif yang baik dapat menggarap kedua tujuan tersebut. Mereka dapat melihat gambaran lebih besar dari kehidupan organisasi, dan sesuai dengan itu mengarahkan perjalanan organisasi. Mereka juga mampu melihat gambaran yang lebih kecil dari kehidupan organisasi dan mampu mengoordinasikan proses organisasi tersebut.

2. Mengembangkan dan Mempertahankan Hubungan

Hubungan Interpersonal yang baik didasarkan pada pemenuhan kebutuhan yang saling menguntungkan antar orang-orang yang saling berhubungan. Masing-masing pihak dalam hubungan interpersonal di antara keduanya saling mengharapkan satu sama lain, dan berbuat dengan cara masing-masing. Kunci daripada wujud hubungan yang

efektif adalah dengan membuat berbagai ekspektasi yang jelas dari komunikator interpersonal, sehingga mereka dapat mengarahkan berbagai aksinya sesuai dengan kebutuhan dan harapan dari individu yang berhubungan tersebut.

Contohnya saja, hubungan antara suami istri memiliki banyak harapan tentang perilaku interpersonal yang bersifat wajar. Suami mengharapkan istrinya membersihkan rumah, sementara istri mengharapkan suaminya membersihkan perkarangan. Sering kali harapan ini tidak terucapkan sampai apa yang diharapkan tersebut tidak kesampaian. Masing-masing pihak berpikir bahwa pihak lainnya tahu apa yang diharapkan dari kenyataan pada pengucapan. Keadaan ini dapat berbahaya, sebab bila satu pihak tidak sadar akan harapan-harapan yang diharapkan pihak lain, terdapat kemungkinan salah satu pihak tidak akan berbuat sesuai dengan apa yang diharapkan. Untuk memperlihatkan konfliknya masalah ini lebih jauh, harapan dari pihak lain dari adanya perubahan secara kontinu, menjadikan potensi untuk memenuhi berbagai harapan ini semakin rendah untuk tercapai.

Pola hubungan yang sama, terjadi pada hubungan bisnis dan profesional. Para pekerja untuk satu tugas yang sama mempunyai harapan tertentu terhadap perilaku teman sejawatnya. Sebagai contoh, dua orang sekretaris bekerja di satu kantor kecil mungkin akan saling tergantung satu sama lain untuk berbagai tugas organisasi. Sekretaris A mungkin mengharapkan sekretaris B melakukan pekerjaan tertentu, dan sekretaris B juga mengharapkan sekretaris A melaksanakan pekerjaan lainnya. Masing-masing sekretaris ini dapat bekerja secara kooperatif serta memenuhi harapan dari masing-masing pihak bila mereka sadar mengenai hal itu, dan adanya keinginan untuk berbuat sesuai dengan

harapan masing-masing. Bila pekerjaan pengetikan tergesa-gesa diberikan oleh pimpinan pada salah seorang sekretaris, sedangkan sekretaris tersebut sedang sibuk mengerjakan pekerjaan lain, maka sekretaris yang lain diharapkan melaksanakan pekerjaan tersebut.

Sementara itu, beban kerja kantor berubah, maka hubungan kerja kooperatif di antara keduanya juga harus berubah. Bila kedua sekretaris masih mengandalkan harapan lama untuk membimbing perilaku mereka, maka mereka tidak akan mampu mengharapkan berbagai tuntutan baru dari organisasi. Jika beban kerja berubah, harapan hubungan harus diperbaharui dan direvisi melalui komunikasi interpersonal. Mempelajari berbagai harapan orang lain adalah hal yang tidak dapat dielakkan dalam hubungan antarpribadi. Setiap sat seorang berkomunikasi dengan orang lain, seorang memengaruhi hubungan dengan orang tersebut dalam berbagai hal.

Sejauh perilakunya cocok dengan harapan orang lain terhadap dirinya, maka orang bersangkutan dapat memperkuat hubungan tersebut. Bila perilakunya tidak cocok dengan harapan mereka, maka dia akan membuat orang lain menjadi frustrasi, dan keadaan ini akan memperlemah hubungan interpersonal.

Bila seseorang gagal memenuhi harapan yang dibayangkan oleh orang lain mengenai perilakunya, maka ia akan mengecewakan orang tersebut dan ini akan merusak suatu hubungan. Interpretasi yang dilakukan terhadap perilaku yang tidak memenuhi harapan biasanya sangat negatif. Sering dianggap orang ini gila (bodoh) ataupun jelek (sengaja tidak mau bekerja sama). Interpretasi jelek dan gila ini sering menjadi stereotype yang dapat melemahkan kepercayaan komunikator, dan menimbulkan kecurigaan serta pemahaman yang salah dalam hubungan.

Semakin komunikasi gagal memenuhi harapan orang yang berhubungan, akan semakin lemah hubungan di antara mereka. Komunikator dibuat frustrasi oleh respons negatif yang diterimanya, dan sering tidak sadar bahwa telah terjadi pelanggaran terhadap harapan satu sama lain. Kegagalan untuk memenuhi harapan orang lain, dapat menyebabkan respons yang tidak pantas, kemarahan, dan bahkan permusuhan. Perilaku seperti ini akan melahirkan perilaku tambahan yang tidak wajar di mana semua pihak tidak memenuhi harapan orang-orang yang sedang berhubungan, dan pada akhirnya menyebabkan siklus yang menarik dari hubungan yang semakin memburuk.

Pada batas-batas tertentu, hubungan yang efektif dibaratkan persetujuan dalam sebuah kontrak. Biasanya tidak berupa kontrak tertulis yang diceritakan secara detail. Hubungan biasanya bersifat kurang formal dibandingkan dengan kontrak legal. Keadaan ini biasanya mengambil bentuk kontrak informal, di mana berhubungan selalu belajar dari pengalaman masa lalu mengenai apa yang diharapkan dari kedua belah pihak. Pesan-pesan metakomunikasi yang kompleks (pesan-pesan yang memberikan umpan balik mengenai komunikasi) digunakan untuk membangun kontrak hubungan tertulis. Terdapat dua tugas dari pengembangan kontrak tertulis ini, yaitu: (1) teman berhubungan harus memahami harapan dari kedua belah pihak; dan (2) teman berhubungan harus setuju untuk mencoba memenuhi harapan satu sama lain.

Sebagai contoh, dalam hubungan antara pekerja konstruksi bangunan yang bekerja bersama membuat kerangka lantai paling atas bangunan bertingkat tinggi. Kontrak tertulis yang mereka bangun mungkin bersifat interaksi informal dan penuh guyon pada situasi-situasi yang lebih santai (saat istirahat, makan siang, dan sebagainya), tetapi

akan berubah menjadi interaksi pertolongan yang serius dalam situasi yang berbahaya (saat membawa balok besi ke puncak bangunan). Oleh karena pekerjaan mereka merupakan pekerjaan berbahaya, kontrak implisit yang dibangun adalah untuk meyakini bahwa kedua pihak mengharapkan pertolongan satu sama lain. Bila salah satu pihak melanggar kontrak implisit ini dengan jalan mengganggu pekerjaan pihak lain dalam situasi yang berbahaya, maka salah satu pihak akan mengambil risiko merusak hubungan, di samping juga membahayakan kehidupan yang sesungguhnya. Pengenalan para pekerja terhadap harapan yang diharapkan berikut persetujuan yang tidak diucapkan untuk berbuat memenuhi harapan satu sama lain, merupakan suatu ilustrasi dari penggunaan secara efektif kontrak implisit ini.

Dalam hubungan interpersonal yang efektif, teman sejawat membangun kontrak yang dimengerti dengan jelas dan disetujui semua pihak. Komunikator yang tidak sadar harapan dari masing-masing pihak, akan bekerja mencari informasi baru serta secara berkesinambungan memperbarui persepsinya mengenai harapan-harapan tersebut. Sensitivitas terhadap berbagai kebutuhan yang alu berubah dari teman sejawat yang selalu berhubungan dapat memperbarui harapan dari hubungannya dan membicarakan kembali kontrak implisit yang mereka sepakati. Komunikator mencoba memperbarui terus kesadarannya terhadap kontrak implisit dengan cara secara terus-menerus memberi dan menerima umpan balik interpersonal yang memungkinkan mereka untuk berbuat secara pantas dengan pertumbuhan hubungan. Semakin bisa mereka memperbarui kontrak implisit ini, hubungan di antara keduanya semakin mampu memenuhi kebutuhan secara timbal balik, dan mampu mempertahankan hubungan yang terus bertumbuh.

C. Pemeliharaan Hubungan Interpersonal

1. Bila engkau menyayangiku, engkau takkan melakukan apa pun tanpa aku.
2. Bila engkau menyayangiku, engkau akan melakukan apa yang kukatakan.
3. Bila engkau menyayangiku, engkau akan memberikan apa pun yang kuinginkan.
4. Bila engkau menyayangiku, engkau akan tahu apa yang kuinginkan sebelum aku memintanya. (Satir, 1998: 57).

Dua orang mungkin membangun apa yang mereka pikir suatu hubungan yang kekal atau membuat sesuatu komitmen dalam pernikahan. Orang kadang merasa ragu, bahkan sedih, ketika mereka sadar bahwa mereka harus berusaha mempertahankan suatu hubungan. Bila seorang kawan akrab mudah tersinggung, anda mungkin merasa sulit melanjutkan persahabatan itu. Bila kedua orang tua anda tidak pernah bertengkar, pertengkaran dengan istri anda mungkin tampak bagi anda sebagai tanda bahwa pernikahan anda dalam bahaya.

Para ahli teori dari peneliti telah mengidentifikasi banyak perilaku atau strategi yang digunakan orang-orang, yang penting dalam memelihara hubungan yang akrab. Contohnya, Knapp dan Vangelisti memasukkan penyinkapan dan keterbukaan, ekspresi verbal dan nonverbal mengenai komitmen dan keintiman, konflik yang konstruktif dan yang paling mengherankan berbohong (1992).

Kesediaan untuk menyinkap perasaan seseorang sangat erat berhubungan dengan pernikahan yang berhasil, dan sebaliknya, tampaknya akan terdapat lebih banyak kekacauan dalam suatu

pernikahan bila pasangan berbagi hanya sedikit perasaan. (Duck, 1991: 128-129).

Dalam suatu kajian terbaru mengenai keterbukaan, Vanleyar (1991) menemukan bahwa dalam hubungan-hubungan yang berjalan lancar, orang-orang terus menyesuaikan siklus keterbukaan mereka bukti pasang surut periodik “antara keterbukaan dan tertutupan” ini berlaku bagi masa perkenalan, hubungan yang lengkap dan hubungan yang romantis (hlm. 356). Kajian Vanleyar menunjukkan bahwa orang-orang yang baru berkenalan menyesuaikan rentan siklus keterbukaannya dengan siklus keterbukaan pasangannya mengsinkronkan perwaktuan siklus-siklus tersebut.

Dalam persahabatan dan hubungan romantis, seseorang memresepsikan siklus keterbukaannya sendiri dan keterbukaan pasangannya sebagai “diatur waktunya”. Hubungan timbal balik ini agaknya berkaitan dengan kepuasan. Bila suatu hubungan mulai merosot dan kepuasan berkurang siklus-siklus ini menunjukkan fluktuasi yang semakin bertambah.

Hubungan kemanusiaan yang dibangun sangat kokoh, merupakan norma timbal-balik yang menyatakan bahwa dalam hubungan antarpribadi, perilaku masing-masing pihak memiliki kesamaan. Setiap pihak mempolakan aksinya dalam merespons bagaimana orang lain berperilaku terhadapnya. Berarti mereka bereaksi terhadap satu sama lain didasarkan pada persepsinya terhadap perilaku masing-masing pihak. Contoh, bila si A menerima dan memenuhi harapan si B, hal itu menyebabkan si B menerima dan memenuhi harapan si A. Atas dasar norma timbal-balik, seseorang berkomunikasi dengan

pihak lain sesuai dengan cara bagaimana orang itu menganggap pihak lain berkomunikasi dengan dirinya.

Semakin ia memperlakukan seseorang sebagai objek, semakin orang itu memperlakukannya secara tidak berharga; sebaliknya, semakin ia berkomunikasi dengan orang lain sebagai manusia berharga, semakin orang tersebut akan memperlakukannya dengan penuh penghargaan.

Harapan yang dimiliki oleh setiap orang mengenai perilaku orang lain sering berfungsi sebagai *self-fulfilling prophecy interpersonal*. *Self-fulfilling prophecy interpersonal* terjadi bila harapan terhadap orang lain menyebabkan orang kedua merespons sesuai dengan harapan ini. Sebagai contoh, bila manajer A percaya bahwa bawahan B tidak jujur sehingga tidak dapat dipercaya, manajer A akan mengomunikasikan kecurigaannya ini terhadap bawahannya melalui perilaku verbal dan nonverbal seperti misalnya ekspresi muka yang tidak bersahabat dan seterusnya.

Semakin atasan mendeteksi perilaku yang tidak dapat dipercaya ini, semakin ia merasa tidak enak dengan manajernya. Bawahan si B bisa saja enggan untuk mengemukakan informasi yang jujur dan terbuka pada manajer A sebab bawahan tidak memercayai manajernya. Oleh karena bawahan tidak memberikan informasi yang jujur terhadap manajer, maka harapan manajer mengenai bawahan jadi terpenuhi. *Self-fulfilling prophecy* tidak perlu bersifat destruktif. Hal ini dapat digunakan secara menguntungkan terhadap kehidupan organisasi.

Bila seseorang ingin berbuat dengan penuh pemikiran, semakin ia memperlakukannya sebagai orang yang penuh pemikiran (misalnya dengan cara meminta pendapatnya mengenai masalah-masalah yang sulit) semakin orang tersebut mengembangkan kemampuannya untuk

berpikir melalui masalah masalah tersebut. Pemenuhan secara timbali-balik setiap harapan orang lain, berarti seseorang telah mengembangkan dan mempertahankan hubungan interpersonal serta membentuk kerja sama interpersonal. Hal ini membawa orang tersebut untuk menstruktur dan mempolakan perilakunya sesuai dengan kebutuhan orang lain.

Pola perilaku ini berkembang ke dalam peran-peran interpersonal yang ia lakukan dengan proses pengorganisasian. Peran yang ia lakukan, mengidentifikasi dan membatasi perilaku individu dengan cara memberi petunjuk bagaimana hubungan teman sejawat berbuat pada situasi yang berbeda. Sebagai contoh, bila seseorang telah menerima peran sebagai mahasiswa, ia juga telah menerima pola-pola perilaku tertentu sebagai mahasiswa, seperti misalnya mengunjungi kelas, mencatat, mengikuti kuliah, membuat tugas rumah, menjawab pertanyaan dosen, berdiskusi dengan rekan sejawat, mengikuti berbagai ujian. Peran tidak secara total memaksa perilakunya sebagai mahasiswa, sebab ia dapat membuat pilihan secara personal mengenai bagaimana ia memenuhi harapan-harapan yang sesuai dibangun oleh peran, tetapi jelas hal ini mempunyai pengaruh pada setiap perilaku di mana ia terlibat.

Satu hal yang terjadi pada waktu menjadi anggota organisasi yaitu mengembangkan hubungan kerja dengan anggota-anggota lain yang terdapat dalam organisasi. Hubungan pekerjaan ini memaksa pemenuhan harapan anggota-anggota lainnya dan mengembangkan peran-peran organisasi. Setiap manusia melakukan banyak peran organisasi.

Setiap pimpinan terlibat dalam penggunaan otoritas dan pengambilan keputusan sebagai bagian dari peran-peran mereka, sementara bawahan mengikuti perintah atasan, terlibat dalam perilaku

"patuh", sebagai bagian dari peran mereka. Posisi formal yang ditempati seseorang dalam organisasi memberi tekanan pada individu untuk bertingkah laku sesuai peran yang diharapkan.

Bila seseorang menerima jabatan sebagai resepsionis, ia diharapkan dapat menjawab telepon, serta menyampaikan pesan pada semua anggota organisasi bersangkutan. Bila seseorang menerima tugas sebagai *sales man*, ia diharapkan mampu mewakili perusahaan dan berlaku serta berpakaian sepantasnya menurut aturan perusahaan. Peran yang berorientasi tugas terutama sekali berhubungan dengan tugas-tugas yang harus diselesaikan. Peran tugas meliputi berbagai kegiatan seperti melahirkan ide-ide, mencari informasi, mengkoordinasikan berbagai usaha, menilai berbagai kegiatan yang telah dilaksanakan, menyelesaikan berbagai prosedur, serta memupuk aktivitas dalam rangka mencapai tujuan organisasi. Secara khusus, organisasi seperti bisnis dan industri, menekankan pada peran yang berorientasi tugas.

Peran yang bersifat pemeliharaan terutama sekali mengenai pemeliharaan dan mempertahankan hubungan interpersonal dalam organisasi. Peran ini meliputi berbagai kegiatan seperti memberikan dukungan, mengekspresikan perasaan, melepaskan berbagai tekanan, menjaga agar saluran komunikasi terbuka, meningkatkan semangat anggota lain, meningkatkan keharmonisan antaranggota organisasi. Peran pemeliharaan ini membantu anggota organisasi mengembangkan hubungan dan kerja sama yang efektif satu sama lain. Pemimpin organisasi yang tidak benar menekankan peran tugas sebagai hal yang lebih penting bagi organisasi dibandingkan dengan peran pemeliharaan.

Sebagai contoh, perintah-perintah manajemen yang mengarahkan para pekerja untuk berkonsentrasi pada penyelesaian tugas

tanpa menyinggung-nyinggung pentingnya peran pemeliharaan dalam menyelesaikan tugas-tugas organisasi. Penekanan pada pengembangan peran tugas dalam organisasi sering terjadi dengan mengorbankan pengembangan peran pemeliharaan Untuk menyelesaikan tugas-tugas organisasi yang ditekankan oleh tugas, setiap anggota organisasi harus mampu bekerja secara kooperatif seperti yang ditekankan oleh peran pemeliharaan Penekanan pada peran pemeliharaan dengan mengorbankan peran tugas, juga menimbulkan masalah, di mana anggota organisasi akrab satu sama lain tetapi tidak dapat diarahkan untuk menyelesaikan tugas-tugas. Para anggota organisasi sering melakukan peran yang tidak berfungsi terhadap organisasi. Berbagai aktivitas peran seperti ini tidaklah berorientasi pada tugas ataupun pemeliharaan.

Berne dan Sheats (Kreps, 1986) menamakan perilaku yang tidak fungsional ini sebagai peran yang terpusat pada diri (*self-centered*), sebab peran ini diarahkan pada tujuan-tujuan individu, daripada tujuan bersama. Peran yang berpusat pada diri sendiri ini ditandai dengan kegiatan yang agresif, mencari pengakuan formal dengan mengorbankan anggota lain, semuanya mengandalkan kegiatan organisasi dan gagal melakukan usaha-usaha yang pantas bagi penyelesaian tugas-tugas organisasi. Peran yang berpusat pada diri harus dicegah, sebab akan menghambat penyelesaian fungsi tugas dan fungsi pemeliharaan organisasi, serta membatasi efektivitas kegiatan organisasi. Ketiga peran tersebut, yaitu: (1) peran tugas, 2) peran pemeliharaan, dan (3) peran yang berpusat pada diri sendiri.

BAB X

Konflik Dalam Komunikasi Interpersonal

Konflik menjadi gejala sosial yang akan selalu hadir dalam kehidupan sosial masyarakat. Salah satu sifat dari konflik adalah *inheren*, yang berarti konflik akan senantiasa hadir dalam setiap ruang dan waktu, dimana saja dan kapan saja.

Hal yang menjadi dasar terjadinya konflik adalah perbedaan dalam pemaknaan yang dipengaruhi oleh bedanya pengalaman yang ada pada individu. Perbedaan ini bisa dilihat dari perbedaan latar belakang budaya yang dapat membentuk pribadi-pribadi yang berbeda pula. Selain perbedaan-perbedaan tadi, konflik dapat terjadi karena pihak yang terlibat dalam konflik punya tujuan yang berbeda. Namun tidak menutup kemungkinan konflik terjadi di pihak yang punya tujuan sama, karena bisa saja pihak tersebut memiliki cara yang berbeda dalam mencapai suatu tujuan.

Dalam setiap hubungan antar pribadi pasti akan mengandung unsur-unsur konflik di dalamnya yang meliputi pertentangan pendapat dan perbedaan kepentingan. Konflik menjadi situasi dimana tindakan dari salah satu pihak akan berakibat menghalangi, mengganggu, dan menghambat tindakan pihak lain (Johnson, 1981: 45)

Manusia dalam kehidupan sosialnya tidak memiliki kesamaan yang persis satu sama lain, baik itu dari segi etnis, kepentingan, kehendak, kemauan, dan tujuan. Beberapa konflik yang terjadi dalam masyarakat bisa diselesaikan, namun beberapa lagi tidak dapat diselesaikan dan memicu adanya aksi kekerasan hingga peperangan.

Myers berpendapat bahwa konflik menjadi proses transaksi, yang mencoba mempertemukan perbedaan antar individu secara bersama-sama guna mencari kesamaan makna, sehingga dalam proses penyamaan makna tersebut pasti akan disertai konflik. Dalam pengungkapannya, konflik tidak hanya di sampaikan secara verbal tapi juga secara nonverbal, contohnya saja lewat raut muka, dan gesture yang mengekspresikan pertentangan.

A. Pengertian Konflik

Dalam suatu hubungan antarpribadi akan selalu ada unsur-unsur konflik, perbedaan kepentingan dan pertentangan pendapat yang menyertainya. Konflik sendiri berasal dari bahasa Latin “*con*” yang memiliki arti bersama, dan “*figure*” yang memiliki arti benturan atau tabrakan. Adapun definisi konflik menurut beberapa ahli, diantaranya:

1. Cassel Concise English Dictionary (1989) berpendapat bahwa konflik adalah suatu pertarungan, suatu benturan, suatu pergulatan: pertentangan sebagai kepentingan, opini-opini atau tujuan-tujuan; pergulatan mental, penderitaan batin.
2. Dalam bukunya yang berjudul “*Organization Behavior*”, Robbins (1996) berpendapat bahwa konflik ialah proses interaksi yang terjadi akibat ketidakesuain antara dua opini (sudut pandang) yang berpengaruh atas pihak-pihak yang terlibat baik pengaruh positif maupun pengaruh negatif.
3. Menurut Luthas (1981), konflik itu timbul karena adanya kekuatan yang saling bertentangan. Kekuatan-kekuatan ini berasal dari keinginan manusia.

4. Menurut Lawang (1994), konflik ialah perjuangan untuk mendapatkan hal-hal yang langka seperti nilai, kekuasaan, status, dan lain sebagainya dimana tujuan dari berkonflik itu tidak hanya untuk memperoleh keuntungan tetapi juga menundukkan pihak lawan. Selain itu konflik bisa diartikan sebagai benturan *power* atau kekuatan serta kepentingan antara satu kelompok dengan yang lain dalam proses perebutan sumber-sumber kemasyarakatan yang relatif terbatas.

Dari pengertian konflik dari beberapa ahli di atas, bisa disimpulkan bahwa konflik adalah perselisihan, percekocan, dan pertentangan yang terjadi antara anggota dan masyarakat yang bertujuan untuk mencapai suatu hal yang diinginkan dengan cara saling menantang dengan ancaman dan kekerasan.

Pertikaian atau konflik menjadi suatu masalah hubungan di dalam komunikasi antarpribadi. Biasanya apabila hubungan komunikasi antarpribadi tidak berjalan dengan baik, maka ada kemungkinan tidak berjalan baiknya hubungan komunikasi yang terjadi di dalam skala yang lebih besar.

Untuk mencegah konflik dalam komunikasi antar pribadi, komunikan dan komunikator dituntut untuk saling memahami maksud pesan yang disampaikan, agar pesan yang ditangkap sama dengan pesan yang dikirimkan. Kenapa hal ini perlu diperhatikan?, karena umumnya pesan yang disampaikan komunikan ke komunikator bisa memiliki makna yang berbeda, perbedaan dalam pemaknaan pesan inilah yang menimbulkan permasalahan baru.

Dalam sejarah manusia, konflik yang pertama sekali terjadi adalah konflik antara kakak dan adik, Habil dan Khabil putra Nabi Adam

AS. Tidak ada satu pun orang yang bisa menghilangkan konflik dari kehidupannya, walaupun sebenarnya ia sendiri tidak menginginkan adanya konflik yang terjadi.

Hoda Lacey (2003) berkata bahwa bertentangan dengan pihak lain bukanlah suatu hal yang buruk, apabila pertentangan dapat dikelola secara baik, maka konflik tadi dapat menghasilkan sebuah pembelajaran, perubahan, jalinan hubungan yang lebih baik, serta perasaan untuk punya tujuan yang sama. Kebalikannya, jika konflik tidak bisa dikelola dengan baik, maka akan menimbulkan malapetaka, sehingga timbul pengorbanan mulai dari perasaan hingga pengorbanan jiwa.

uatu konflik tidak akan selesai jika kita menghindarinya, konflik yang ada harus disambut dengan baik, belajar dar konflik, dan cobalah untuk terus bergerak maju. Konflik akan selalu ada bersama dengan adanya keberadaan manusia.

B. Bentuk-bentuk Konflik

Secara umum konflik yang ada dalam masyarakat di klasifikasikan ke dalam beberapa bentuk, yaitu :

1. Berdasar Sifat

a. Konflik Destruktif

Muncul karena adanya perasaan benci, tidak senang, dan dendam dari individu atau kelompok terhadap pihak lain. Biasanya disertai dengan bentrokan fisiki yang berakibat hilangnya nyawa dan harta benda. Misalkan saja konflik Ambon, Poso, Kupang, dan lain sebagainya.

- b. **Konflik Konstruktif**
Muncul karena adanya perbedaan opini atau pendapat dari kelompok dalam menghadapi suatu permasalahan. Dari berbagai pendapat ini maka akan menghasilkan suatu konsensus dan perbaikan. Contoh sederhananya saja pada perbedaan pendapat yang ada dalam sebuah organisasi.

2. **Berdasar Posisi Perilaku yang Berkonflik**

a. **Konflik Horizontal**

Terjadi pada individu atau kelompok yang punya kedudukan yang cenderung sama. Contohnya, konflik yang terjadi antar organisasi massa.

b. **Konflik Vertikal**

Terjadi antara komponen masyarakat dalam suatu struktur hierarki. Contoh, adanya konflik yang terjadi antara seorang pimpinan dan bawahannya.

c. **Konflik Diagonal**

Disebabkan karna adanya ketidakadilan alokasi pada sumber daya ke semua organisasi sehingga muncul pertentangan yang ekstrim. Contoh, konflik yang pernah terjadi di Aceh.

Pembagian konflik oleh Ralf Dahrendorf dibedakan menjadi empat macam, yaitu :

- 1. **Konflik peran** ialah jika individu menghadapi harapan-harapan yang bertolak belakang dengan peranan yang dimiliki individu tersebut.
- 2. **Konflik antara kelompok sosial.**

3. Konflik yang terjadi antara kelompok yang terorganisir dengan yang tidak terorganisir.
4. Konflik yang terjadi antara satuan nasional.

Lain halnya dengan Ralf Dahrendorf, Soerjono Soekanto membagi konflik sosial ke dalam lima bentuk, yaitu :

1. Pertentangan pribadi, terjadi antara dua individu atau lebih yang disebabkan perbedaan pandangan dan lain sebagainya.
2. Pertentangan rasial, muncul karena akibat dari perbedaan ras.
3. Pertentangan antara kelas-kelas sosial, perbedaan kepentingan antar kelas sosial juga bisa menimbulkan konflik.
4. Pertentangan politik, muncul karena akibat adanya kepentingan politis individu atau kelompok.
5. Pertentangan yang bersifat internasional, terjadi akibat perbedaan kepentingan yang membawa pengaruh terhadap kedaulatan negara.

Ada tiga kategori perilaku konflik menurut Hocker dan Wilmot (1991, di antaranya :

1. Konflik Penghindaran
Meliputi strategi yang banyak untuk menghindari konfrontasi. Strategi tersebut terdiri atas penolakan sederhana terhadap pernyataan yang pesimistik atau ambivalen.
 - a. Penolakan yang sederhana adalah pernyataan yang tidak di elaborasi, berguna untuk menolak bahwa konflik itu sedang terjadi. Contoh “Siapa yang berselisih? Aku tidak marah sama sekali.”
 - b. Kekurangan respons merupakan kegagalan untuk mengakui dan menolak adanya konflik yang disusul dengan pernyataan atau

pertanyaan mengenai konflik oleh orang lain. Contoh “Saya pikir kamu belum memperbaiki mobil itu. Bagaimana kalau mobil itu mogok lagi di jalan?”, “Mobil itu akan lancar.”

- c. Fokus semantik, seseorang mencoba menghindari konflik dengan memusatkan fokus terhadap apa yang dikatakan, kemudian membuat pernyataan mengenai bagaimana menandai suatu konflik yang sedang berlangsung. Contoh “Kita tak perlu mengulang-ulang hal itu lagi. Kita telah sering membicarakan hal tersebut.”
- d. Penanguhan menjadi strategi untuk menghindar dengan cara yang baik, dengan catatan pembicaraan yang dilakukan dalam waktu yang dekat.

2. Konflik Persaingan (Mengganggu)

Trik-trik dalam konflik persaingan digunakan untuk menjadi pemenang. Sillars mengungkapkan, trik-trik dalam persaingan meliputi :

- a. Pencarian kesalahan (kecaman pribadi langsung), contohnya “Kamu kelihatan kacau.”
- b. Penolakan, contohnya “Aku tidak bisa pergi sama kamu”.
- c. Pemojokan, Contohnya “Bagaimana kamu tahan hidup seperti itu?.”
- d. Gurauan yang menyakitkan contohnya “Bila kawan-kawanmu terjun ke jurang, apa kamu mau terjun juga.”
- e. Atribusi presuntif adalah membuat pernyataan yang di nisbahkan kepada perasaan, pikiran, motif orang lain yang tidak ia akui. Contohnya “Kamu baru saja mengatakan bahwa karena kamu tahu itu membuatku

marah.” “Kamu ingin melihatku membodohi diriku sendiri.” “Jadi kamu pikir aku tidak dapat membantah bosku.”

- f. Preskripsi merupakan strategi yang kompetitif dan kuat. Orang yang konfrontif mengajukan tuntutan, mengancam, atau menginginkan suatu perubahan perilaku pada orang lain yang dianggap akan memecahkan konflik. Ancaman akan menimbulkan perubahan apabila orang yang diancam percaya dan peduli bahwa ancaman itu akan dilaksanakan. Contohnya “Selesaikan pekerjaan itu besok atau aku tidak akan membayar kamu.” “Bila kamu meninggalkan rumah ini sekarang, jangan kembali lagi.”

3. Konflik Kolaborasi (Integratif)

Taktik-taktik yang ada pada konflik kolaborasi menurut Sillars (1982) yaitu sebagai berikut:

- a. Deskripsi yaitu tidak membuat penilaian-penilaian lain atau sekedar melukiskan. Contohnya itu bukan, “Kamu tidak pernah ingin pergi ke luar” melainkan “Aku merasa tertekan karena kita jarang pergi ke luar.
- b. Kualifikasi adalah pembatasan subjek yang dipermasalahkan. Contohnya “Jangan mempermasalahkan mengapa kita tidak punya uang cukup. Dapatkah kita mencari jalan bagaimana kita bisa mengelola apa yang kita punya sekarang sehingga tekanan itu berkurang bagi kita?”

- c. Dengan menyingkapkan pikiran dan perasaan diri sendiri dan meminta orang lain menyingkapkan diri mereka, maksudnya adalah mencoba mengembangkan suatu iklim yang mendukung sehingga konflik mungkin dapat diatasi. Contohnya “Bila kamu berbicara tentang pria lain,aku menjadi cemas. Apakah kau bermaksud tak mau berhubungan denganku lagi?”.

C. Faktor-faktor Penyebab Konflik

1. Adanya perbedaan individu yang didalamnya ada perbedaan pribadi dan perasaan.
Pendirian dan perasaan yang berbeda pada setiap individu terhadap suatu hal atau lingkungan yang nyata bisa menjadi salah satu penyebab konflik. Hal ini dikarenakan dalam menjalin suatu hubungan, seseorang tidak selalu sejalan dengan orang lain. Misal, saat adanya hajatan yang menggunakan organ dilingkungan pemukiman, perasaan dan respon setiap warga akan berbeda-beda. Beberapa warga akan merasa terganggu dan beberapa yang lain malah merasa terhibur.
2. Adanya perbedaan latar belakang kebudayaan yang membentuk pribadi-pribadi yang berbeda.
Jika suatu individu berada dalam kelompok yang punya pola-pola pemikiran dan pendirian tertentu, maka sedikit banyaknya perilaku individu tersebut akan dipengaruhi oleh pola-pola tadi, sehingga muncullah suatu perbedaan yang bisa memicu terjadinya konflik.
3. Adanya perbedaan kepentingan antara individu.

Setiap individu tentu saja punya kepentingan yang berbeda-beda, karena adanya perbedaan perasaan, pendirian dan latar belakang kebudayaan yang mendasarinya. Sebenarnya, perbedaan pendirian, budaya serta kepentingan sering terjadi dalam situasi perubahan sosial. Maka secara tidak langsung perubahan sosial menjadi penyebab terjadinya konflik sosial. Cepatnya suatu perubahan sosial yang terjadi dalam masyarakat, bisa menyebabkan perubahan akan sistem nilai-nilai yang berlaku di dalam masyarakat yang menimbulkan perbedaan pendirian dalam masyarakat.

D. Dampak dari Adanya Konflik terhadap Masyarakat

Konflik yang selalu ada dalam hubungan interpersonal biasanya dianggap sebagai hal yang buruk dan harus dihindari. Dalam penerapannya, konflik tidak hanya memiliki dampak negatif, namun ia juga membawa dampak positif bagi masyarakat. Perlu diketahui bahwa, positif atau negatifnya dampak dari konflik bergantung pada persoalan yang dipertentangkan, dan juga bergantung pada struktur sosial yang sekaligus menjadi ajang berlangsungnya suatu konflik.

Banyak dari masyarakat sudah menyadari kalau ‘perusak’ itu bukanlah dari konflik, melainkan dari bagaimana cara masyarakat menghadapi dan menangani konflik yang ada

1. Dampak Positif Konflik
 - a. Membuat kita sadar jika ada permasalahan yang perlu diselesaikan dalam suatu hubungan. Salah satu contohnya, individu A ingin makan makanan pedas tapi pacarnya malah ingin makanan manis, perlu diperhatikan bahwa ini merupakan perbedaan selera antara

- individu yang perlu diselesaikan agar tidak menimbulkan pertentangan dan konflik.
- b. Memberi dorongan bagi individu untuk melakukan suatu perubahan dalam dirinya. Individu A dimarahi oleh dosen karena terlambat dalam mengumpulkan tugas, ada baiknya jika ia mulai belajar mengatur dan memanage waktu dengan membuat catatan kegiatan yang akan dilakukan dengan cermat.
 - c. Menjadikan hidup seseorang lebih menarik. Adanya perbedaan pendapat antara seorang sahabat mengenai suatu hal, yang bisa memicu perdebatan yang cenderung memaksa seseorang untuk paham lebih dalam mengenai pokok-pokok hal yang menjadi permasalahan. Konflik juga membantu suatu hubungan agar tidak membosankan.
 - d. Menghilangkan ketegangan-ketegangan kecil yang biasanya ada dalam suatu hubungan dengan orang lain. Usai pertengkaran mulut yang dahsyat , seorang karyawan akhirnya merasa lega dan terbebas dari kejengkelannya terhadap rekan kerja lain yang sering mengambil makanannya tanpa izin.
 - e. Membuat kita menyadari bagaimana sebenarnya diri kita. Melalui konflik, kita bisa lebih sadar mengenai apa yang membuat kita tersinggung, hal-hal yang tidak kita sukai, dan apa hal yang sangat penting dan kita hargai.
 - f. Memperkuat rasa solidaritas dan rasa *in-group* suatu kelompok. Solidaritas dalam suatu kelompok yang pada awalnya sulit dikembangkan, akan mengalami peningkatan pesat saat adanya konflik dengan pihak luar dari kelompok tersebut.

- g. Adanya konflik dalam suatu masyarakat, akan memicu warga yang awalnya pasif untuk aktif dalam melakukan peranan tertentu dalam masyarakat.
2. Dampak Negatif Konflik
- a. Alih-alih memperkuat kesatuan, konflik malah bisa menghancurkan kesatuan kelompok. Ini terjadi jika suatu kelompok tidak dapat menyelesaikan konflik yang pada akhirnya malah memicu kekerasan dan perang. Sehingga kesatuan kelompok mengalami kehancuran.
- b. Memicu perubahan kepribadian individu. Individu yang awalnya penyabar dan pendiam bisa saja berubah menjadi agresif dan mudah marah saat terjadi konflik, apalagi jika konflik tersebut berujung pada tindak kekerasan.
- c. Menghancurkan nilai-nilai dan norma sosial yang ada. Adanya sifat korelasional antara nilai dan norma sosial dengan konflik. Maksudnya ialah mungkin saja hancurnya suatu nilai dan norma sosial dalam masyarakat diakibatkan oleh konflik yang bisa menimbulkan ketidakpatuhan anggota masyarakat terhadap suatu nilai dan norma sosial.

E. Mencegah dan Mengatasi Konflik

Walapun konflik tak bisa dihindari dalam kehidupan manusia, namun konflik masih bisa diminimalisir. Adapun cara pencegahan dan pengelolaan konflik antara lain :

1. Disiplin

- Tak jarang suatu konflik hadir karena adanya ketidakdisiplinan antara dua belah pihak, dengan mempertahankan kedisiplinan tentu saja sedikit banyaknya bisa mencegah konflik.
2. **Pertimbangan pengalaman dan tahap kehidupan**
Pengelolaan konflik melalui pengalaman bisa mendukung seseorang agar tercapai suatu tujuan yang dikehendaki. Bisa diambil contoh dalam suatu perusahaan, karyawan yang junior yang punya prestasi bisa di promosikan untuk mengikuti pendidikan dan pelatihan ke jenjang yang lebih tinggi. Lain halnya dengan karyawan senior yang memiliki prestasi, ia akan diberi promosi untuk mendapatkan jabatan yang lebih tinggi.
 3. **Komunikasi**
Terciptanya suatu lingkungan yang kondusif dipengaruhi oleh adanya komunikasi yang baik di dalam lingkungan tersebut. Salah satu hal yang bisa dilakukan untuk menghindari konflik adalah dengan mewujudkan komunikasi yang efektif terhadap kegiatan sehari-hari yang akhirnya bisa dijadikan sebagai cara hidup.
 4. **Mendengarkan dengan aktif**
Hal ini menjadi unsur yang penting dalam mencegah konflik. Dengan mendengar secara aktif, kita juga bisa mendapatkan informasi yang benar sehingga nantinya tidak akan terjadi salah paham yang bisa memicu konflik.

F. Menyelesaikan Konflik

Penyelesaian konflik tidaklah sesederhana yang kita pikirkan. Kecepatan dalam mengatasi konflik bergantung pada kesediaan dan keterbukaan pihak yang terlibat untuk menyelesaikan konflik.

1. *Contending* (bertanding)
Mencoba untuk menerapkan solusi yang mungkin lebih disukai oleh salah satu pihak.
2. *Yielding* (mengalah)
Menurunkan aspirasi dan kehendak sendiri dan mau menerima kekurangan dari apa yang sebenarnya diinginkan, guna menyelesaikan konflik.
3. Persuasi
Adanya usaha untuk mengubah posisi pihak lain, dengan cara menunjukkan apa kerugian yang mungkin saja timbul yang didukung bukti-bukti faktual.
4. *Problem Solving* (pemecahan masalah)
Mencoba untuk mencari alternatif atau cara-cara lain yang bisa memuaskan kedua belah pihak, dengan kata lain penyelesaian konflik dilakukan dengan menggabungkan kebutuhan kedua pihak. Melalui pertukaran informasi, perasaan, fakta dan kebutuhan yang jujur dan terbuka antara kedua belah pihak bisa memicu rasa saling percaya sehingga bisa mencari jalan keluar untuk menyelesaikan masalah atau konflik tadi.
5. *With Drawing* (menarik diri)
Lebih memilih untuk meninggalkan suatu konflik baik itu secara fisik ataupun psikologis. Dengan kata lain adanya pengabaian terhadap konflik yang terjadi. Cara ini akan efektif bila dalam kehidupan kedua belah pihak tidak perlu melakukan interaksi dan tidak efektif jika dalam kehidupan kedua pihak saling bergantung.
6. Penekanan dan pemaksaan

Adapun cara ini menekan dan memaksa pihak lain untuk mengalah, akan jauh lebih efektif lagi jika salah satu pihak punya wewenang formal atas pihak lain. Namun jika sama-sama tidak memiliki wewenang satu sama lain, maka bisa digunakan ancaman dan bentuk intimidasi lainnya. Sebenarnya cara ini kurang efektif untuk dilakukan karena salah satu pihak di tuntut untuk mengalah dan menyerah secara paksa.

7. *Inaction* (diam)

Tindakan tidak melakukan apapun. Masing-masing pihak saling menunggu apa langkah berikutnya dari pihak lain, yang entah sampai kapan. Suatu konflik yang terjadi antara dua individu tidak bisa lagi diselesaikan secara baik-baik maka bisa meminta bantuan pihak ketiga untuk menyelesaikan konflik. Adapun jenis-jenis penyelesaian konflik oleh pihak ketiga, antara lain :

a. *Arbitrasion* (arbitrase)

Peran pihak ketiga disini ialah mendengarkan keluhan dari kedua belah pihak dan juga berperan sebagai ‘hakim’ yang bisa mencari pemecahan mengikat. Sayangnya cara ini dianggap kurang menguntungkan kedua belah pihak secara sama, tapi cara ini dianggap lebih baik dari pada muncul perilaku agresif dan tindakan destruktif.

b. *Conciliation* (Konsiliasi)

Memungkinkan munculnya diskusi dan pengambilan keputusan antara pihak yang berlawanan tentang isu-isu yang mereka pertentangan guna menyelesaikan konflik yang terjadi.

c. *Mediation* (mediasi)

Mediator dianggap sebagai pihak yang bisa menangani masalah dan konflik, dengan mengumpulkan fakta, mencoba untuk menjalin komunikasi yang sempat terputus antara kedua belah pihak, memperjelas masalah dan mencari pemecahan masalah secara terpadu. Bakat dan ciri perilaku mediator mempengaruhi efektif tidaknya penanganan konflik.

d. **Konsultasi**

Berguna untuk memperbaiki hubungan kedua belah pihak dan mengembangkan kemampuan mereka untuk menyelesaikan konflik. Disini konsultan tidak punya hak dan wewenang untuk mengambil keputusan.

Hal-hal yang perlu diperhatikan saat mengatasi konflik, yaitu :

- a) Menciptakan sistem serta pengalaman komunikasi efektif.
- b) Melakukan pencegahan sebelum terjadinya konflik yang bersifat destruktif.
- c) Perlu adanya peraturan serta prosedur yang baku.
- d) Membina dan mengembangkan rasa solidaritas, toleransi, dan saing pengertian antar sesama.

G. Konflik dan Perubahan Sosial

Perubahan sosial akan selalu terjadi dalam bentuk kekacauan yang ada pada kehidupan sosial masyarakat, namun tidak semua dari perubahan yang menyebabkan kekacauan sosial yang besar. Kekacauan yang biasa terjadi hanya pada ruang lingkup kehidupan sosial yang kecil dan umumnya terjadi dalam kehidupan berkeluarga. Adanya kekacauan sosial, bisa mengakibatkan timbulnya konflik-konflik sosial dalam masyarakat. Usaha yang dilakukan dalam mengatasi konflik akan berasal

dari masyarakat yang mengerti dan mengetahui kerugian yang ditimbulkan karna adanya konflik, namun tidak menutup kemungkinan akan ada kekuatan yang bersumber dari luar masyarakat tersebut (Ranjabar, 2005: 123).

Konflik menjadi bagian dari suatu dinamika sosial yang lumrah dalam setiap interaksi sosial yang terjadi pada keseharian masyarakat. Konflik bisa membawa perubahan yang baik karena dengan adanya konflik maka akan mendorong terjadinya perubahan dalam masyarakat. Selain perubahan yang baik, konflik juga dapat membawa perubahan yang buruk jika konflik tersebut terjadi secara berkelanjutan tanpa adanya usaha untuk mencari solusi yang dianggap bisa bermanfaat bagi semua pihak. Jadi dalam penyelesaiannya, kita harus mencari penyebab terjadinya sebuah konflik lalu mencari cara untuk menyelesaikan konflik yang terjadi.

RINGKASAN

- Konflik menjadi gejala sosial yang akan selalu hadir dalam kehidupan sosial masyarakat. Salah satu sifat dari konflik adalah *inheren*, yang berarti konflik akan senantiasa hadir dalam setiap ruang dan waktu, dimana saja dan kapan saja.
- Konflik adalah perselisihan, percekocokan, dan pertentangan yang terjadi antara anggota dan masyarakat yang bertujuan untuk mencapai suatu hal yang diinginkan dengan cara saling menantang dengan ancaman dan kekerasan.
 - Bentuk-bentuk Konflik
 - a. Berdasar sifat ; konflik destruktif dan konflik konstruktif

- b. Berdasar posisi perilaku yang berkonflik ; konflik horizontal, konflik vertikal dan konflik diagonal
- Soerjono Soekanto membagi konflik sosial kedalam lima bentuk, yaitu :
 - a. Pertentangan pribadi
 - b. Pertentangan rasial
 - c. Pertentangan antara kelas-kelas sosial
 - d. Pertentangan politik
 - e. Pertentangan yang bersifat internasional
- Tiga kategori perilaku konflik menurut Hocker dan Wilmot
 - a. Konflik penghindaran, yang meliputi strategi yang banyak untuk menghindari konfrontasi.
 - b. Konflik persaingan, digunakan untuk menjadi pemenang.
 - c. Konflik kolaborasi
- Faktor penyebab konflik
 - a. Adanya perbedaan individu yang didalamnya ada perbedaan pribadi dan perasaan.
 - b. Adanya perbedaan latar belakang kebudayaan yang membentuk pribadi-pribadi yang berbeda.
 - c. Adanya perbedaan kepentingan antara individu.
- Dampak positif konflik
 - a. Membuat kita sadar jika ada permasalahan yang perlu diselesaikan dalam suatu hubungan.
 - b. Memberi dorongan bagi individu untuk melakukan suatu perubahan dalam dirinya.
 - c. Menjadikan hidup seseorang lebih menarik.

- d. Menghilangkan ketegangan-ketegangan kecil yang biasanya ada dalam suatu hubungan dengan orang lain.
- e. Membuat kita menyadari bagaimana sebenarnya diri kita.
- f. Memperkuat rasa solidaritas dan rasa *in-group* suatu kelompok.
 - Dampak negatif konflik
 - a. Alih-alih memperkuat kesatuan, konflik malah bisa menghancurkan kesatuan kelompok.
 - b. Memicu perubahan kepribadian individu.
 - c. Menghancurkan nilai-nilai dan norma sosial yang ada.
 - Cara mencegah dan mengatasi konflik
 - a. Disiplin
 - b. Pertimbangan pengalaman dan tahap kehidupan
 - c. Komunikasi
 - d. Mendengarkan dengan aktif
 - Menyelesaikan konflik

Secara garis besar penyelesain konflik melalui dua cara yang pertama menyelesaikan konflik dengan pihak-pihak yang terkait dan terlibat dan yang kedua, dengan bantuan pihak ketiga.

 - a. Penyelesain masalah antar pihak terkait dengan berbagai cara, antara lain : *contending* (bertanding), *yielding* (mengalah), persuasi, *problem solving* (pemecahan masalah), *with drawing* (menarik diri), penekanan dan pemaksaan, *inaction* (diam)
 - b. Penyelesaian masalah melalui pihak ketiga, antara lain : *arbitrasion* (arbitrase), *conciliation* (konsiliasi), *mediation* (mediasi), konsultasi
 - Konflik dan perubahan sosial

Konflik menjadi bagian dari suatu dinamika sosial yang lumrah dalam setiap interaksi sosial yang terjadi pada keseharian

masyarakat. Konflik bisa membawa perubahan yang baik karena dengan adanya konflik maka akan mendorong perubahan dalam masyarakat. Selain perubahan yang baik, konflik juga dapat membawa perubahan yang buruk jika konflik tersebut terjadi secara berkelanjutan tanpa adanya usaha untuk mencari solusi yang dianggap bisa bermanfaat bagi semua pilihan.

BAB XI

Manajemen Komunikasi Interpersonal Dalam Kehidupan Bermasyarakat Maupun Pribadi yang Terjadi di Era 4.0

Seiring dengan perkembangan zaman maka pola komunikasi pun berubah karena sifatnya yang menyesuaikan dan berbanding lurus dengan perkembangan zaman. Dilihat dari sejarahnya dahulu komunikasi interpersonal menggunakan media tulisan di dinding gua, kemudian berkembang menggunakan asap dan daun lontar, berkembang lagi kepada penggunaan telegraph, sampai pada masa penggunaan telephone genggam dan akses internet yang terjadi di era saat ini.

Pengelolaan komunikasi interpersonal pun dahulu mungkin tidak serumit era sekarang dikarenakan dahulu media yang digunakan terbatas dan akses informasi pun sedikit sehingga orang lebih banyak menggunakan interaksi komunikasi secara langsung dengan mode komunikasi dari mulut ke mulut dengan lingkup wilayah terbatas tetapi saat ini pengelolaan komunikasi berkembang luas karena penggunaan media komunikasi yang banyak dimulai dari telephone genggam, akses sosial media yang bebas dengan internet dan komunikasi interpersonal yang dapat dilakukan kapan pun, dimana pun, dengan siapa pun yang anda mau tanpa mengenal batasan ruang dan waktu dengan mode *video call* yang dapat menampilkan lawan komunikasi kita persis seperti aslinya.

Dalam konteks kehidupan pribadi dan bermasyarakat tentu berbeda cara individu terkait mengelola hubungannya dan secara logika mengelola hubungan interpersonal dengan individu lebih mudah daripada mengelola hubungan interpersonal dengan masyarakat atau

kelompok. Hubungan interpersonal dengan individu lebih mudah dipahami dan dijalani karena hanya akan mengidentifikasi satu bentuk kepribadian sedangkan dengan masyarakat atau kelompok itu harus memahami dan menjalankan hubungan interpersonal dengan banyak orang, maka disini peran manajemen komunikasi interpersonal untuk mengelola hubungan dengan individu atau masyarakat dengan mengatur tingkat keegoan, pengaturan ucapan dan perbuatan serta mendalami psikologis individu atau masyarakat sehingga hubungan yang tercipta mampu dijalani dengan baik dan bertahan lama dan apabila ada kemunduran atau permasalahan yang muncul dalam hubungan interpersonal ini mampu untuk diatasi dan diperbaiki.

A. Pembahasan

Manajemen komunikasi didefenisikan sebagai cara, kegiatan, atau usaha mengelola dan mengatur proses komunikasi dalam konteks berhubungan dengan orang lain. Manajemen komunikasi dibutuhkan untuk menghindari segala kemungkinan terburuk yang akan terjadi di dalam suatu hubungan karena sebagaimana kita tahu setiap hubungan pasti punya titik kemundurannya masing-masing, disinilah manajemen komunikasi bekerja membentuk alur rangkaian komunikasi yang sistematis dan tidak tumpang tindih dan efektif dalam menghadapi persoalan.

Komunikasi interpersonal adalah dimana individu dengan individu lainnya mengkomunikasikan perasaan, gagasan, emosi, dan apapun yang dirasakannya secara langsung atau tatap muka. Komunikasi interpersonal juga tidak sedangkal itu pembahasannya melainkan juga melihat bagaimana proses komunikasi interpersonal tersebut berjalan,

dumulai dari cara pengucapan kata-kata, mimik wajah yang digunakan, serta gerak tubuh yang ditampilkan saat berkomunikasi dengan orang lain. Di dalam komunikasi interpersonal juga tidak melulu mengenai komunikasi verbal tetapi juga ada komunikasi nonverbal yang tentu saja memiliki tujuan mencapai pemahaman bersama.

Tampak bahwa komunikasi interpersonal antara dua orang atau lebih memiliki tujuh unsur utama yang mendasarinya, yaitu: (1) Berbagi maksud, ide, perasaan, atau informasi yang ada dalam komunikator disertai bentuk perilaku yang dipilihnya. (2) Proses kodifikasi pesan oleh pengirim. (3) Proses pengiriman pesan dari komunikator kepada komunikannya (4) Adanya saluran atau *channel* juga bisa disebut media, melalui apa pesan dikirimkan. (5) Proses *dekodifikasi* pesan oleh komunikan. (6) Tanggapan batin oleh komunikan terhadap hasil pemaknaan atau interpretasinya tentang makna pesan yang diterima. (7) Kemungkinan adanya hambatan (*noise*) tertentu.

Dalam komunikasi interpersonal terdapat faktor-faktor yang mempengaruhinya, yaitu : (1) Kepercayaan didalam komunikasi interpersonal dianggap sebagai bentuk keyakinan terhadap orang lain untuk mencapai tujuan bersama yang memiliki resiko yang besar. (2) Sportif ini adalah sikap untuk mengurangi sikap *defensif* atau bertahan dengan kemauan sendiri dalam berkomunikasi. (3) Sikap terbuka memiliki pengaruh luar biasa menyangkut keefektifan dalam komunikasi interpersonal karena dapat memberikan penilaian obyektif dalam menerima pesan, tidak kaku, dan dengan lebih mudah dalam menilai sikap dan perilaku orang lain.

Adapun fungsi lain dari komunikasi interpersonal, yaitu : (1) mengenal lebih dalam diri sendiri dan orang lain. (2) mengetahui

karakter lingkungan sekitar. (3) mengubah sikap dan perilaku. (4) membantu orang lain dalam menyelesaikan masalah. (5) sebagai sarana hiburan.

Untuk mengawali hubungan interpersonal, mengembangkan dan menjaga komunikasi yang bersahabat, akrab, hangat, dan produktif dengan orang lain, tentu seseorang tersebut memerlukan keterampilan dasar berkomunikasi. Sehingga bisa memanajemen komunikasi interpersonal yang akan dibangun dengan orang lain. Menurut Johnson (1981) dalam Edi dan Syarwani (2014) keterampilan dasar yang harus dimiliki adalah:

Pertama, seseorang atau individu mampu untuk saling memahami. Selain itu, tentu saja untuk terampil berkomunikasi seorang individu juga dituntut mampu untuk mendengarkan apa yang dikatakan oleh orang lain.

Kedua, dituntut bisa mengomunikasikan pikiran dan perasaan secara sederhana, efektif, tepat dan jelas. Kemampuan ini juga harus disertai dengan bagaimana cara untuk mampu memahami lawan bicara dengan menunjukkan sikap dan rasa senang serta menunjukkan bahwa dirinya memahami lawan komunikasinya.

Ketiga, dalam hubungan interpersonal harus mampu saling memahami, menerima, dan saling memberi dukungan atau support disertai saling tolong menolong.

Keempat, seseorang harus dibekali kemampuan menyelesaikan konflik dan bentuk-bentuk masalah pribadi yang mungkin akan muncul dalam komunikasi interpersonal melalui cara-cara yang konstruktif atau bersifat membangun.

Konflik tidak pernah hilang dalam kehidupan manusia baik secara pribadi atau individual maupun masyarakat atau kelompok. Konflik memang ada yang bersifat membangaun tetapi seringkali konflik yang timbul adalah konflik yang berdampak negatif dan menimbulkan perpecahan. Konflik juga mampu merubah perilaku seseorang yang awalnya bersikap sabar tetapi setelah konflik menjadi depresi, stress, dan menjadi tempramental. Konflik juga dapat menurunkan kadar keharmonisan hubungan interpersonal pribadi dan masyarakat. Manajemen komunikasi interpersonal mampu untuk memberikan jalan keluar bagi permasalahan ini, dengan komunikasi yang efektif ini mampu memberikan ketenangan seseorang dalam berpikir sehingga emosi mampu di kontrol dengan baik.

Manajemen konflik adalah cara, tahapan, model, atau startegi yang digunakan untuk mengarahkan konflik yang terjadi tadi ke arah penyelesaian atau solusi yang memunculkan sikap-sikap positif seperti memberikan ketenangan dan perdamaian. Berikut adalah beberapa hal yang dapat membantu manajemen konflik, yaitu : (1) tanggung jawab atas pemikiran dan perasaan hal utama yang menjadi pemicu konflik adalah perbedaan pemikiran atau persepsi. Hal ini berkaitan dengan apabila pendapat yang dikeluarkan tidak diterima oleh orang lain maka orang yang mengeluarkan pendapat tadi harus bisa mempertanggung jawabkan dengan kata lain menjaga pemikiran dan perasaannya agar tidak memaksakan kehendak. (2) langsung dan spesifik apabila terjadi konflik maka yang harus dilakukan adalah mencari akar permasalahannya agar konflik tidak lama dan berlarut-larut. (3) bertengkar aktif maksudnya disini apabila kita terlibat dalam konflik maka hadapi konflik tersebut dan selesaikan dengan baik-baik jangan

menghindar malah itu akan memperumit permasalahan. (4) meredakan konflik dengan humor konflik ini berbanding lurus dengan naiknya tingkat emosi yang apabila dibiarkan bisa berlanjut ke tingkat perkelahian fisik, disini humor diletakkan sebagai alat peredam ketegangan dalam konflik.

Dengan berkembangnya zaman, tentu komunikasi interpersonal perlahan-lahan berusaha menyesuaikan dengan keadaan yang semakin berubah. Lama kelamaan, pengertian komunikasi interpersonal bukan hanya sekedar dua orang individu yang saling bertatap muka dalam memberikan informasi. Tetapi lebih dari itu bisa melalui media atau *channel* dengan bantuan teknologi yang mempunyai yang bahkan melalui hologram berkomunikasi bisa dilakukan seperti interaksi dengan orang sungguhan dengan model tiga dimensi.

Kemajuan teknologi, membuat pembahsan komunikasi menjadi lebih luas dan ada banyak makna yang diulang kembali untuk dipelajari sehingga makna nya bisa sesuai atau sinkron dengan masa pada saat ini. Pemahaman yang dahulu dalam komunikasi interpersonal konvensional mulai bergeser, dahulunya adalah untuk bertatap muka, memahami *gesture*, sikap dan sifat lawan bicara secara langsung tetapi sekarang pembahsannya mulai memasuki ranah digitalisasi yang mana tidak semua makna dapat dipelajari secara tegas dan pasti seperti pada komunikasi interpersonal konvensional. Dapat diambil contoh pada penggunaan stiker dan *emoticon* yang mana hal tersebut belum tentu menggambarkan keadaan dari lawan komunikasi kita sehingga sulit untuk menerka kondisi yang sebenarnya.

Perkembangan teknologi saat ini teknologi pun semakin bermacam-macam, termasuk dalam perkembangan komunikasi.

Berdasarkan teori Unsur Komunikasi milik Harold D. Laswell, komunikasi didukung dengan saluran atau *channel* maupun media yaitu alat yang digunakan oleh sang komunikator atau pengirim pesan untuk menyampaikan pesan kepada komunikannya. Dengan cara melalui *Interface / face to face* atau tatap muka langsung, maupun melalui komunikasi dengan media sebagai sarananya.

Berikut akan dijelaskan beberapa perkembangan teknologi informasi komunikasi dalam ranah Komunikasi Interpersonal.

B. Internet

Sebelum Internet muncul, arus informasi bagi masyarakat umum terbatas, sulit mendapatkan informasi dengan cepat. Mayoritas masyarakat pada masa itu hanya mempercayai berita yang telah diterbitkan di surat kabar tanpa melihat dan meneliti kembali informasi tersebut dari berbagai sudut pandang. Internet lahir pada tahun 1972 dengan kemunculan Arpa. Net milik militer Amerika Serikat menggunakan jaringan protokol TOP/IP address yang digunakan untuk mengirim pesan.

Dengan perkembangan zaman maka munculah *hyper text transfer protocol hyper text transfer protocol* yang digunakan saat ini untuk menuju ke suatu alamat di internet. Dan pada saat ini, dengan adanya perkembangan teknologi informasi, maka semua orang bisa berspekulasi dan mengeluarkan pendapatnya dengan seimbang tanpa menyalahkan salah satu pihak dengan memperhatikan permasalahan atau peristiwa dari berbagai aspek. Dengan internet juga komunikasi tetap bisa berjalan lancar.

Termasuk dalam komunikasi interpersonal, jarak jauh pun tidak menjadi masalah lagi karena keterbatasan ruang dan waktu tidak berlaku dengan munculnya internet. Itu dari sisi positif internet yang mampu memberikan kontribusi dalam interaksi sosial, tetapi disisi negatif interaksi sosial secara langsung tergantikan, orang lebih fokus kepada *gadget* nya masing-masing dan tidak memperdulikan sekitar.

C. Fitur jejaring sosial (media sosial)

Sosial media awalnya muncul pada peluncuran Facebook oleh Mark Zuckerberg beberapa tahun silam. Hal ini yang memicu berbagai orang lain menciptakan berbagai aplikasi serupa untuk memudahkan manusia berkomunikasi meski dengan jarak yang jauh. Kemudian dimunculkan fitur-fitur dalam aplikasi yang memberikan aktivitas komunikasi dalam dunia maya yang memudahkan semua bertukar pikiran, berpendapat, dan juga bersosialisasi dengan teman baru yang berasal dari luar maupun dalam negeri dengan adanya kolom komentar dan tombol like yang beragam bentuk.

Munculnya media sosial memberikan kemudahan instan bagi orang untuk berkomunikasi secara personal melalui internet tetapi disisi lain juga perlu dipertimbangkan dengan adanya media sosial muncul juga hoax, ujaran kebencian, atau konten *explicit* yang disebarkan secara luas dan masif. Sehingga disini dibutuhkan kemampuan untuk memilih dan memilah informasi yang kita dapatkan dari sosial media ini. Sehingga kemudahan yang kita dapatkan jangan memberikan kerugian bagi orang lain.

D. Surat dan E-mail

Surat merupakan perantara dalam Komunikasi Interpersonal, di mana dengan menggunakan surat komunikator atau pengirim pesan leluasa untuk berikirim pesan dan mengungkapkan isi hati serta perasaan yang ada dalam dirinya ke komunikan. Surat dulunya dikirimkan melalui perantara, misalnya kurir atau tukang pos. Apabila surat dikirimkan oleh komunikator ke komunikan biaya pengiriman adalah seharga perangko, perangko adalah nominal biaya yang dikeluarkan dalam berikirim surat maka surat tersebut akan sampai ke komunikan berhari-hari bahkan seminggu kemudian.

Sejalan dengan perkembangan teknologi informasi, maka surat yang dulunya menggunakan perantara yang memakan waktu lama, diganti perannya oleh E-mail atau Elektronik Mail (surat elektronik). E-mail adalah sarana kirim-mengirim surat melalui jalur jaringan komputer dengan koneksi internet. Waktu lama yang dibutuhkan dahulu saat berikirim surat melalui perantara kurir atau tukang pos tergantikan karena manusia ingin akses kecepatan yang mampu menghemat tenaga dan waktu sehingga surat yang dikirim bisa dibalas seketika.

E-mail umumnya biayanya relatif lebih murah yaitu hanya untuk membayar sambungan internet yang digunakan untuk berikirim e-mail. Tentu hal ini lebih memudahkan bagi seorang komunikan yang ingin segera menerima isi dari surat yang dikirimkan melalui surat elektronik dan langsung mendapatkan balasan dari apa yang dikirimnya.

E. Telephone dan Handphone

Telephone adalah salah satu sarana Komunikasi Interpersonal, yang berguna untuk menyampaikan audio atau pesan suara. Telephone

beroperasi dengan menggunakan transmisi sinyal listrik dalam jaringan telepon.

Dikarenakan kegunaan telephone yang sungguh bermanfaat, maka seiring perkembangan teknologi informasi semakin canggih pula sarana informasinya, telephone yang dahulunya susah dibawa kemana mana, memiliki kabel, berat kini tergantikan oleh Handphone. Telephone, yang tidak menggunakan kabel atau antena sama sekali. Handphone hanya cukup di charge baterainya dan dapat dibawa kemana-mana tanpa perlu bersusah payah.

Tanpa harus memutar atau memencet angka, Handphone sudah terdapat daftar kontak yang sudah disimpan sebelumnya jadi apabila kita perlu dengan seseorang kita bisa langsung menelfonnya tanpa harus mengingat nomor atau bahkan mencatat nomor tersebut di buku catatan yang berat.

Handphone memudahkan kita dalam beraktivitas dikarenakan mudah dibawa kemana saja. Perkembangan handphone juga sangat pesat, dahulu handphone memiliki bentuk yang besar, berat, dan memiliki antena namun sekarang hadir Smartphone yang memiliki bentuk lebih tipis dan ringan serta digunakan dengan mode *touchscreen* yang memiliki lebih banyak fitur yang membantu seseorang berkirim pesan atau berkomunikasi jarak jauh.

Kini, Handphone tidak hanya digunakan untuk menyampaikan pesan suara saja, tetapi handphone telah banyak digunakan untuk membuka Media Sosial dengan bantuan Internet sehingga muncul sebuah Inovasi tentang handphone yang sekarang dijuluki dengan ‘telepon pintar’ atau sering disebut dengan *Smartphone*. Selain

digunakan untuk berkomunikasi via suara, smartphone juga dapat digunakan untuk keperluan di Media Sosial dan juga *video call*.

F. Manajemen Komunikasi Interpersonal Dalam Kehidupan Bermasyarakat Maupun Pribadi yang Terjadi di Era 4.0

Secara bahasa, manajemen adalah ilmu yang diperuntukkan untuk menyelesaikan pekerjaan melalui suatu perencanaan, pengorganisasian, pengendalian dan kepemimpinan. Sedangkan komunikasi berarti sebagai proses interaksi antar individu atau kelompok untuk saling berbagi informasi baik menyampaikan atau mendapatkan informasi untuk terhubung ke dalam lingkungan orang lain. Maka pengertian manajemen komunikasi adalah kombinasi perpaduan konsep komunikasi dengan teori manajemen untuk diaplikasikan dalam setting komunikasi.

Pengertian manajemen komunikasi yang lain adalah proses timbal balik untuk memberi, membujuk dan memberikan perintah dari suatu informasi kepada orang lain serta merupakan tuntutan untuk menjembatani teoritis komunikasi dan praktisi komunikasi.

Beberapa pengertian manajemen komunikasi menurut beberapa ahli ialah:

- Michael kaye (1994)

Communication management is how people manage their communication processes through construing meanings about their relationship swith others in variousetting. They are managing their communication andactions in a large of relationship-some personal some professional. Yang apabila diartikan dalam bahasa Indonesia

adalah bagaimana cara orang mengatur proses komunikasinya dengan orang lain dalam ruang lingkup komunikasi.

- Menurut Parag Diwan (1999)

Manajemen komunikasi merupakan proses yang menggunakan berbagai macam sumber daya komunikasi dengan cara terpadu melalui tahap perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengontrolan berbagai unsur terkait dengan tujuan untuk mencapai tujuan bersama yang telah ditetapkan.

- Menurut Antar Venus

Manajemen komunikasi adalah proses pengelolaan sumber daya komunikasi yang ditujukan untuk meningkatkan kualitas dan efektivitas pertukaran informasi atau pesan yang terjadi dalam berbagai ruang lingkup komunikasi. Konteks komunikasi disini adalah tataran komunikasi individual, interpersonal, organisasional, pemerintahan, sosial, atau bahkan internasional.

- Menurut Liebler dan Barker

Menurut kedua tokoh ini manajemen komunikasi adalah proses sistematis yang terjadi antar anggota kelompok atau masyarakat dalam menjalankan fungsinya untuk menyelesaikan pekerjaan melalui proses negosiasi dan saling memahami satu sama lainnya.

Melalui pendapat para ahli diatas,dapat diambil kesimpulan manajemen komunikasi secara umum adalah sarana saling berinteraksi dengan baik sehingga dapat memahami dan mengerti cara berkomunikasi dengan pihak lain. Manajemen komunikasi juga menjadi sarana informasi yang membentuk cara berinteraksi dengan orang lain.

Saat ini dalam era 4.0 yang dikuasai oleh teknologi digitalisasi dan industri yang berkembang cepat dengan beragam akses informasi

dan komunikasi yang mudah dijangkau maka perlu pembelajaran bagi setiap individu untuk melek media, karena edukasi media ini sangat dibutuhkan oleh setiap pengguna media supaya mengerti batasan-batasan dalam menggunakan media jangan sampai merugikan orang lain.

Hal ini telah diterapkan di negara maju seperti Amerika Serikat, dimana warganya bebas berpendapat tetapi dengan batasan yang jelas agar tidak menyudutkan satu pihak. Berbeda dengan Indonesia yang sebagian besar pengguna media tidak paham dengan batasan tersebut sehingga memunculkan hoax, ujaran kebencian, dan berita provokasi dikarenakan ketidaktahuan mereka dalam memilih dan memilah informasi yang diterima. Maka sebaiknya dalam era 4.0 perlu ada sarana edukasi yang disediakan bagi masyarakat.

Penggunaan media yang baik juga akan berpengaruh terhadap hubungan interpersonal di era ini karena mayoritas masyarakat cenderung menggunakan media dalam berhubungan interpersonal dibanding secara langsung karena keterbatasan jarak dan waktu. Penggunaan media untuk berkomunikasi saat ini sudah masuk ke segala lini kehidupan mulai dari pendidikan dimana sudah menggunakan *e-learning* yang didalamnya terdapat kumpulan materi dan soal dan juga dilengkapi fitur panggilan video antara pengajar dan anak didiknya untuk berinteraksi langsung atas materi pembelajaran, pindah dalam dunia kerja saat ini pengiriman CV hanya melalui *e-mail* dan *interview* bisa dilakukan dengan bantuan panggilan video juga dan banyak lagi sebenarnya aspek kehidupan yang telah terpengaruh oleh kemajuan teknologi komunikasi era 4.0

Komunikasi interpersonal dalam era ini juga lebih kompleks pembahasannya mulai dari pengkajian pergeseran pemahaman antara

komunikasi interpersonal konvergen yang secara tatap muka dan saat ini yang telah mengarah ke digitalisasi teknologi dan juga yang penting adalah keefektifan komunikasi dalam komunikasi interpersonal ini. Komunikasi interpersonal dikatakan efektif jika terjadi perubahan tingkah laku yang diinginkan oleh komunikator. Dengan berinteraksi pada orang lain maka kita menciptakan dampak atau efek, merangsang munculnya suatu gagasan, menimbulkan kesan tertentu, dan melahirkan reaksi perasaan pada diri komunikan. Keefektifan komunikasi interpersonal sangat ditentukan dari kemampuan komunikator mengkomunikasikan maksud, gagasan, atau ide yang dimilikinya kepada komunikan dengan kata lain mempengaruhi orang lain sesuai kehendaknya. Cara meningkatkan keefektifan komunikasi interpersonal adalah berlatih mengungkapkan maksud dan keinginan secara gamblang dan sejelas mungkin, menerima umpan balik atas apa yang disampaikan, mengubah perilaku sehingga komunikan mampu memahami atau mempersepsikan apa makna yang dimaksudkan komunikator.

Menurut Mc. Crosby, Larson, dan Knapp dalam buku *An Introduction to Interpersonal Communication* menyatakan komunikasi yang efektif itu dapat dicapai dengan menggunakan ketepatan (*accuracy*) yang paling tinggi antara komunikator dan komunikan di setiap situasi. Kemudian Santoso dalam buku *Berbagai Aspek Ilmu Komunikasi* mengatakan bahwa komunikasi yang efektif tercipta apabila suasana komunikasi menguntungkan, bahasa yang mudah dipahami, topik pembicaraan menarik karena memberi gambaran kebermanfaatan bagi penerima pesan.

Dengan berbagai kerumitan dan luasnya pembahsan komunikasi interpersonal ini tujuannya adalah untuk memudahkan dan mengelola

hubungan dengan sesama karena pada dasarnya manusia adalah makhluk sosial yang tidak bisa hidup sendiri untuk memenuhi kebutuhannya dan memerlukan bantuan orang lain. Maka dari itu komunikasi interpersonal hadir untuk tetap menjaga suatu hubungan tetap berjalan baik dan tidak terdapat perselisihan. Dalam masyarakat hubungan harus tetap kita jaga dengan baik karena apabila terjadi hal buruk yang menimpa kita maka orang disekitar lah yang akan memberikan bantuan kepada kita.

Salah satu bentuk manajemen komunikasi interpersonal dalam kehidupan bermasyarakat maupun pribadi dalam era 4.0 saat ini ialah dengan adanya teknologi saat ini, kita mampu memanfaatkannya dengan baik untuk saling berhubungan satu sama lain. Dengan mengatur dan memanage hubungan dengan sebaik-baiknya menggunakan teknologi sehingga dapat mengurangi konflik yang kemungkinan dapat terjadi dalam suatu hubungan. Menggunakan media untuk berkomunikasi interpersonal dengan pintar mampu memberikan dampak yang sangat positif terutama bagi bertambah luasnya orang yang dikenal. Apabila semakin banyak kenalan dan relasi yang dipunya maka hal ini akan sangat berguna dalam menjalani kehidupan sehari-hari dengan realita pada saat ini dunia maya dijadikan realita semu lebih dipilih oleh kebanyakan orang dari pada dunia nyata yang sebenarnya adalah realita.

RINGKASAN

Manajemen komunikasi adalah cara, kegiatan, atau usaha mengelola dan mengatur proses komunikasi dalam konteks berhubungan dengan orang lain. Komunikasi interpersonal adalah individu dengan individu lainnya mengkomunikasikan perasaan, gagasan, emosi, dan apapun yang dirasakannya secara langsung ataupun melalui perantara.

1. Perkembangan komunikasi interpersonal berbanding lurus dan menyesuaikan dengan perkembangan zaman sehingga setiap masa atau era punya model atau tren komunikasi interpersonal tersendiri.
2. Dalam komunikasi interpersonal terdapat tujuh poin dasar yang harus dipahami yaitu : (1) Berbagi maksud atau informasi yang ada (2) Proses kodifikasi pesan oleh pengirim. (3) Proses pengiriman pesan (4) Adanya saluran atau *channel* (5) Proses *dekodifikasi* pesan (6) Tanggapan batin oleh komunikan tentang makna pesan (7) Kemungkinan adanya hambatan (*noise*) tertentu.
3. Manajemen komunikasi interpersonal mampu untuk memberikan solusi permasalahan yang muncul dalam hubungan interpersonal, dengan komunikasi yang efektif memberikan ketenangan seseorang dalam berpikir dan bersikap.
4. Manajemen konflik merupakan startegi yang digunakan untuk mengarahkan konflik ke arah penyelesaian atau solusi yang memunculkan sikap-sikap positif seperti memberikan ketenangan dan perdamaian.

5. Bentuk kebijakan dalam manajemen komunikasi di era 4.0 adalah selektif dan produktif dalam menggunakan media komunikasi interpersonal seperti handphone, internet, dan media sosial.
6. Meskipun telah mengalami pergeseran dalam penerapannya tetapi komunikasi interpersonal secara tatap muka jangan ditinggalkan karena masih banyak hal yang bisa diambil saat kita berkomunikasi secara tatap muka dengan orang lain. Ada rasa kepuasan tersendiri dalam komunikasi tatap muka yang tidak didapatkan melalui komunikasi melalui perantara media.

DAFTAR PUSTAKA

BUKU:

- Budyatna, M. (2011). *Teori Komunikasi AntarPribadi : Sebuah Pengantar Edisi Kedua*. Jakarta: Kencana.
- Dahrendorf, R. (1986). *Konflik dan Konflik Dalam Masyarakat Industri*. Jakarta: CV. Rajawali.
- Desvianto, S. (t.thn.). *Studi Fenomenologi : Proses Pembentukan Persepsi Mantan Pasien Depresi di Rumah Pemulihan Soteria*. Surabaya.
- Hanurawan, F. (2010). *Psikologi Suatu Pengantar*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Harapan, E., & Ahmad, S. (2016). *Komunikasi AntarPribadi : Perilaku Insani dalam Organisasi Pendidikan*. Jakarta: PT. Rajagrafindo Persada.
- Harvey, B. S. (1989). *Permesta : Pemberontakan Setengah Hati*. Jakarta: Pustaka Utama Grafiti.
- Hocker, J. L. (2001). *Interpersonal Conllict (6th Ed)*. New York: Mc. Graw Hill Companies.
- Ibrahim, Subandy, & Iriantara, Y. (2017). *Komunikasi yang Mengubah Dunia : Revolusi dari Aksara Hingga Media Sosial*. Bandung: Simbiosis Rekatama Media.
- Indriani, S., & Prasanti, D. (2017). *Penyuluhan Kompetensi Komunikasi Non Verbal Bagi Masyarakat di Desa Mekarmukti, Bandung Barat, Bandung*.
- Jensen, A., & Trenholm, S. (t.thn.). *How We Perceive Individualis, Relationship, and Social Event*.
- Johnson, D. W. (1981). *Reaching Out Interpersonal Effectiveness and Self-Actualization, Englewood Cliffs*. Prentice Hall .
- Kania, N. K. (2014). *Komunikasi AntarPribadi : Konsep dan Teori Dasar*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Kirkpatrick, E. M. (1989). *The Cassell Concise English Dictionary*.
- Lacey, H. (2003). *How To Resolve Conflict In The Workplace*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Lawang, R. (1994). *Buku Materi Pokok Pengantar Sosiologi*. Jakarta: Universitas Terbuka.
- Littlejohn. (1999). *Theoris of Human Communication, Belmont*. California: Wardsworth Publishing Company.
- Mubarok, Anjdani, M., & Dwi. (2014). *Komunikasi AntarPribadi dalam Masyarakat Majemuk*. Makassar: Dapur Buku.

- Mulyana, D. (2011). *Ilmu Komunikasi : Suatu Pengantar*. Bandung: Remaja Rosda.
- Rakhmat, J. (2005). *Psikologi Komunikasi*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Rakhmat, J. (2018). *Psikologi Komunikasi : Edisi Revisi*. Bandung: Symbiosa Rekatama Media.
- Rivers, W. L. (2003). *Media Massa dan Masyarakat Modern*. Jakarta: Prenadamedia Group.
- Robbins, S. P. (1996). *Perilaku Organisasi Jilid II, Alih Bahas Hadayana Pujaatmaka*. Jakarta: Prenhalido.
- Sastropoetro. (1989). *Berbagai Aspek Ilmu Komunikasi*. Jakarta: Remaja Karya.
- Soekanto, S. (1992). *Sosiologi Suatu Pengantar*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Suranto. (2011). *Komunikasi Interpersonal*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Tenriola, I. (2016). *Studi Kasus Komunikasi Interpersonal antara Orang Tua Single Parent dan Anak dalam Menjalin Kebersamaan di Kota Makassar*. Makassar.
- Tubbs, S. L. (1996). *Human Communication*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Tubbs, S. L., & Moss, S. (2000). *Human Communication : Prinsip-Prinsip Dasar*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.

Jurnal Online

- Arifatus, S. (t.thn.). *Relasi dan Kebutuhan Manusia*. Diambil kembali dari Academia: <http://www.academia.edu>
- Ayis, N. (2014, Juni 5). *Relasi Komunikasi Interpersonal dan Komunikasi*. Diambil kembali dari Kompasiana: <http://www.kompasiana.com>
- Azhar. (2017). Jurnal Al-hikmah. Vol IX No. 14. *Komunikasi AntarPribadi : Suatu Kajian dalam Perspektif Komunikasi Islam*.
- Azizah, W. A. (2018, Oktober). *Konsep Diri*. Diambil kembali dari Eprints UNY: <https://www.eprints.uny.ac.id>
- Budianto, I. (2013). e-journal. Universitas Kristen Petra. Vol 2. *Proses Komunikasi Interpersonal antar Guru Piano dengan Murid Autis di Kursus Piano Sforzand Surabaya*, 61-69.
- Eliana, R. (2003). *Konsep Diri Pensiun*. Diambil kembali dari Library USU: <https://www.library.usu.ac.id>
- Interpersonal Communication II, Lesson*. (2017). Diambil kembali dari Academic: <https://www.academic.edu>.

- Kumala, D. E. (2017). *Komunikasi Non Verbal dalam Komunikasi*. Diambil kembali dari Academia: <https://www.academia.edu>
- Maxmanroe. (2017). *Manajemen Komunikasi : Pengertian, Tujuan, Manfaat dan Contohnya*. Diambil kembali dari Maxmanroe: <http://www.maxmanroe.com>
- Munawaroh, M. (2013). *Konsep Diri*. Diambil kembali dari Etheses UIN Malang: <https://www.etheses.uin-malang.ac.id>
- Rushendi, Sarwoprasdjo, S., & Mulyandari, R. (2016). e-Jurnal Argo Ekonomi. Vol 34 No. 2. *Pengaruh Komunikasi Interpersonal terhadap Keputusan Adopsi*.
- Rustan, A. S. (2017). *Jurnal Memperbaiki Distorsi Persepsi*. Diambil kembali dari STAIN Pare Pare: <http://www.ejurnal.stainparepare.ac.id>
- What are Interpretive Competencies?* (2017). Diambil kembali dari Life Pesona: <https://www.lifepesona.com>

GLOSARIUM

Diri Fisik adalah cara pandang seseorang terhadap dirinya secara fisik seperti bentuk tubuh, warna rambut, kesehatan, dan lainnya.

Diri Keluarga merupakan cara pandang seorang individu sebagai anggota dari sebuah keluarga dan eksistensinya sebagai anggota keluarga.

Diri Moral Etik merupakan cara seseorang memandang hubungan dirinya dengan Tuhannya dan penilaiannya mengenai hal yang benar dan salah, baik dan buruk.

Keluarga adalah lingkungan sosial pertama yang ditemui oleh seorang individu.

Kepatutan Seks adalah cara pandang seseorang terhadap seksualitas dirinya.

Komunikasi Antarpribadi merupakan komunikasi antara dua orang atau lebih secara bertatap muka, yang memiliki kemungkinan setiap pesertanya menangkap reaksi dari pesan yang disampaikan sang komunikator secara langsung, baik secara verbal maupun nonverbal.

Komunikasi Lisan adalah sebuah proses, yang dimana proses tersebut mengharuskan seorang pembicara (komunikator) untuk berinteraksi secara lisan dengan pendengarnya (komunikan), tujuannya agar dapat mempengaruhi tingkah laku dari si komunikan.

Komunikasi merupakan proses pemindahan informasi dari penyampai pesan (komunikator) kepada penerima pesan (komunikan) melalui tahapan tertentu sehingga komunikan mampu menyerap pesan yang disampaikan oleh komunikator.

Komunikasi Verbal adalah segala bentuk perilaku seseorang atau individu, baik itu disampaikan secara verbal maupun nonverbal, yang kemudian perilaku tersebut menghasilkan tanggapan oleh orang lain, itulah konsep komunikasi secara umum.

Konsep Diri adalah pandangan dan harapan diri mengenai diri sendiri dan pandangan orang lain mengenai diri kita yang meliputi aspek fisik, sosial, dan psikologis yang terbentuk dari pengalaman pribadi dan interaksi sehari-hari dengan orang lain.

Pemahaman Fisik adalah bagaimana seorang individu memahami dan menerima kondisi fisiknya yang telah dianugerahkan oleh Tuhan yang Maha Kuasa dan individu tersebut bersyukur atas kondisi fisiknya.

Pemahaman Sosial adalah pemahaman individu akan lingkungan sosialnya dan individu mampu membaur dengan lingkungan sosialnya.

Penyesuaian Fisik adalah cara individu dalam menyesuaikan kehidupan sosialnya dengan kondisi fisik yang ia miliki.

Penyesuaian Sosial adalah cara dan juga usaha individu dalam menyesuaikan diri dengan lingkungan sosialnya.

Pesan Fasial adalah pesan nonverbal yang menggunakan raut wajah atau mimik muka untuk menyampaikan makna tertentu.

Pesan Gestural adalah pesan nonverbal yang memanfaatkan sebagian anggota tubuh untuk menyampaikan makna tertentu.

Pesan Kinestik adalah pesan nonverbal yang menggunakan gerakan tubuh yang memiliki makna untuk menyampaikan pesannya.

Pesan Postural adalah pesan yang dapat memanfaatkan seluruh anggota tubuh.

Self Perception merupakan persepsi individu terhadap dirinya sendiri juga penilaiannya serta persepsi individu tersebut terhadap pengalamannya pada situasi tertentu.

INDEKS

A

Adaptory · 59
Affect display · 58
Aksentuasi · 69
arbitrase · 188, 192
Artifaktual · 57

B

bahasa · i, 16, 27, 41, 42, 43, 44, 45, 47,
48, 49, 50, 51, 52, 54, 65, 67, 68, 69,
71, 73, 74, 108, 112, 126, 128, 130,
133, 175, 202, 203, 205
Berpikir Simplistis · 159
bonding · 150

C

Cita-cita · 20
Coordinated Management of Meaning ·
114

D

Daerah Buta · 12
daerah terbuka · 11

E

Echomorphy · 60
ekspektasi pribadi · 7
Emblems · 58
Endomorphy · 61

F

fasial · 55, 72
Fonologi · 48
*Fundamental Interpersonal Relationship
Orientation* · 113

G

Gambaran Fisik Tubuh · 24
gestural · 56, 72

H

hubungan identitas diri · 29

I

ideal · 17, 20, 24, 35, 118

K

Kedewasaan · 23
Keluarga · 20, 35, 40, 117, 118, 211
Kepatutan seks · 22
Kepuasan Kognitif · 76
Kinesics · 58
Kinesthetic · 59
Kompetensi Interpretatif · iii, 73
Komplemen · 68, 69
Kompromi · 148
komunikasi · 8, 9, 42, 43, 46, 52, 53, 54,
57, 63, 66, 116, 139, 177, 196, 200,
201, 205, 207, 211
Komunikasi Antar Pribadi · ii, iii, iv, 14, 15,
41, 44, 47, 49, 72, 84, 96, 149

Komunikasi antarpribadi · 1, 2, 3, 7, 9, 28, 65, 161
komunikasi diadik · 1
komunikasi interpersonal · 1, 2, 16, 30, 31, 123, 152, 156, 158, 160, 161, 166, 194, 195, 196, 197, 198, 199, 204, 205, 206, 207
Komunikasi Kelompok · 15
komunikasi lisan · 46, 51
komunikasi massa · 14
komunikasi tulisan · 46, 51
komunikasi yang efektif · 186, 197, 205, 207
komunikator · 1, 8, 9, 14, 42, 43, 46, 52, 53, 54, 55, 56, 57, 139, 161, 165, 167, 177, 195, 199, 200, 205, 211
Konflik · iv, 146, 148, 174, 175, 177, 178, 179, 180, 181, 182, 183, 184, 185, 186, 187, 190, 191, 193, 197, 208
Konsiliasi · 188
Konsultasi · 189
Kontradiksi · 68

M

manajemen komunikasi · 195, 202, 203, 206, 207
Manajemen komunikasi · 195, 197, 203, 206, 207
Manajemen konflik · 197, 207
media perantara · 47
mediasi · 189, 192
membuka diri · 3, 10, 12, 31, 150, 157
Mesomorphy · 61
model Jendela Johari · 10

N

Non Verbal · iii, 52, 55, 208, 210
Nubuat · 30, 75

P

Pandangan Subjektif · 23
Paralinguistik · 57
Penampilan diri · 22
Pendidikan seks · 22
Penyesuaian Akademis · 38
Penyesuaian Fisik · 38, 212
Penyesuaian Sosial · 37, 212
Persepsi · iii, 24, 84, 85, 86, 87, 88, 92, 93, 94, 95, 96, 97, 98, 100, 101, 208, 210
Personal Construct · 90
Persuasi · 14, 187
Perubahan Sosial · iv, 190
pesan verbal · 7, 9, 44, 57, 67, 68, 69, 72
Prokasemik · 57
Prototypes · 90
proximity and spatial · 61

R

Regulators · 59
Relasi · iii, iv, 138, 139, 140, 141, 144, 149, 151, 154, 209
Repetisi · 67
Responsiveness · 57

S

Script · 90
Selektivitas · 31
Self perception · 27
Self-disclosure · 149, 152
Selfmentoring · 76
semantik · 48, 180
Significant Other · 27
Sikap Suportif · 157
Sikap terbuka · 158, 196
sintaksis · 48
sirkuler · 8
Sociofugal · 59
Socrates · 3
Stereotype · 90, 99, 100, 102
Stimulasi · 88

Subtitusi · 68

T

Teori Akomodasi · 108
Teori Atribusi · 103
Teori Etika · 136
Teori Hubungan Pengembangan · 123
Teori Interaksi Simbolik · 111
Teori Kepribadian Implisit · 75
Teori Konstruktivisme · 113
Teori Negosiasi Wajah · 106
Teori Pelanggaran Harapan · 116
Teori Penghubung Dialek · 123
Teori Pengurangan Ketidakpastian · 104
Teori Perkembangan · 26
Teori Pertukaran Sosial · 131
Teori Tindakan · 133
Thermal · 59, 60

Trust · 156

U

Umpan balik segera · 8

V

verbal · iii, 1, 2, 14, 16, 41, 42, 43, 44, 46,
47, 51, 52, 53, 54, 55, 63, 65, 66, 67,
68, 69, 71, 72, 116, 152, 169, 171, 175,
195, 211

W

Wilayah tersembunyi · 13
Wilayah yang tidak dikenal · 14

TENTANG PENULIS



Dr. Elva Ronaning Roem, M.Si lahir di Pekanbaru, 30 Maret 1980. Saat ini tinggal dan berdomisili di Kota Padang. Penulis adalah dosen tetap di Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Andalas. Mengampu matakuliah, Jurnalistik, Teori Komunikasi, Komunikasi Interpersonal, Psikologi Komunikasi, dan Pengantar Ilmu Komunikasi serta Komunikasi Kesehatan. Pendidikan Formal S1 diselesaikan di Universitas Islam Bandung (UNISBA) pada Jurusan Jurnalistik tahun 2002. Sementara itu Pendidikan S2 di Universitas Padjadjaran Bandung (2005) pada bidang Ilmu Komunikasi. dan S3 Juga di Universitas Padjadjaran Bandung (2017) pada Program Pasca Doktor Ilmu Komunikasi. Selama menjadi dosen sudah banyak penelitian yang dihasilkan yakni dengan spesifikasi Kajian media dan budaya, masalah-masalah Sosial, serta Gender. Judul Penelitian yang dihasilkan antara lain Gaya Hidup Dan Dampak Komunikasi Kesehatan Pelaku Seks Komersial Mahasiswi Di Kota Padang (2016), Model Konstruksi Realitas Sosial Tentang Pelacuran Terselubung Melalui Pengalaman Komunikasi Pelaku Seks Komersial Di Kota Padang (2017), Model Informasi Komunikasi Kesehatan HIV/AIDS Bagi Pelaku Seks Komersial Melalui Media Online Di Kota Padang (2018) Penulis juga aktif dalam kegiatan Akademisi, mulai dari Ikatan Sarjana Komunikasi Indonesia (ISKI) dan Asosiasi Program Studi Ilmu Komunikasi ASPIKOM serta Forum Dosen Indonesia (FDI).



Dr. Sarmiati, M.Si lahir di Padang, 11 Juli 1973. Beralamat di Kecamatan Koto Tengah Kota Padang- Provinsi Sumatera Barat. Penulis adalah dosen tetap di Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Andalas. Penulis Menamatkan S1 Jurusan ANtropologi FISIP Universitas Andalas pada tahun 1998. Dan S2 di Universitas Indonesia (2005) pada bidang Ilmu Komunikasi. Dan Pada tahun 2017 lalu juga telah berhasil menyelesaikan Program Doktor Komunikasi pada Universitas Padajajaran

Bandung. Penulis memiliki keaglian pada bidang Komunikasi Interpersonal, Anta rbudaya dan Komunikasi Pendidikan. Selama 12 tahun berpengalaman menjadi tenaga pengajar, mengampu matakuliah, Sosiologi Komunikasi, Pengantar Psikologi, Komunikasi Interpersonal, dan Psikologi Komunikasi. Banyak pula menghasilkan penelitian dengan judul antara lain Kearifan Lokal Sebagai Pesan Persuasif dalam Penanggulangan Kemiskinan (2009), Pengaruh Komunikasi Terhadap Keberhasilan Implementasi Kebijakan Beras Genggam Di Kelurahan Koto panjang Ikuwa Kota (2012) dan Komunikasi Interpersonal dalam Kegiatan Senang Bersama Mmembaca Alquran (2018). Penulis juga aktif dalam kegiatan Akademisi, mulai dari Ikatan Sarjana Komunikasi Indonesia (ISKI) dan Asosiasi Program Studi Ilmu Komunikasi ASPIKOM.