

Drs. Syahrul Abidin, MA



KOMUNIKASI ANTAR PRIBADI

Penerbit
litrus.

The logo for Litrus, featuring the word "litrus" in a blue, lowercase, sans-serif font with a yellow leaf-like shape above the "i". To the right of the logo, the word "Penerbit" is written in a smaller, black, sans-serif font.

KOMUNIKASI ANTAR PRIBADI

Ditulis oleh:
Drs. Syahrul Abidin, MA

Diterbitkan, dicetak, dan didistribusikan oleh
PT. Literasi Nusantara Abadi Grup
Perumahan Puncak Joyo Agung Residence Kav. B11 Merjosari
Kecamatan Lowokwaru Kota Malang 65144
Telp : +6285887254603, +6285841411519
Email: literasinusantaraofficial@gmail.com
Web: www.penerbitlitnus.co.id



Hak Cipta dilindungi oleh undang-undang. Dilarang mengutip atau memperbanyak baik sebagian ataupun keseluruhan isi buku dengan cara apa pun tanpa izin tertulis dari penerbit.

Cetakan I, Desember 2022

Perancang sampul: Syafri Imanda
Penata letak: Syafri Imanda

ISBN : 978-623-8177-64-6
viii + 106 hlm. ; 15,5x23 cm.

©Desember 2022



KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis ucapkan kehadiran Allah SWT yang telah memberikan HidayahNya kepada penulis hingga dapat menyelesaikan penulisan buku Komunikasi Antarpribadi ini.

Buku ini disusun guna menunjang pelaksanaan perkuliahan bagi mahasiswa agar dapat memahami Komunikasi Antarpribadi dengan baik dan benar. Dalam buku ini dibahas tentang beberapa materi yang meliputi: Mengenal Komunikasi Antarpribadi, Komunikasi Verbal dan Nonverbal, Proses Komunikasi, Tahap Dalam Berkomunikasi, Skill Berkomunikasi Antarpribadi, Etika Komunikasi, Menumbuhkan Kepercayaan Diri, Membangun Konsep Diri dan Mengelola Konflik Antarpribadi.

Mungkin buku ini masih banyak memiliki kekurangan walaupun penulis telah berusaha menyajikan yang terbaik bagi pembaca. Oleh karena itu, kritik dan saran untuk menyempurnakan buku ini dengan senang hati penulis terima.

Mudah-mudahan buku ini bermanfaat dan dijadikan tuntunan oleh para pembaca khususnya mahasiswa dalam memahami dan menerapkan Komunikasi Antarpribadi dengan baik dan benar.

Medan, 15 Nopember 2022

Penulis,

Drs. Syahrul Abidin, M.A



DAFTAR ISI

Kata Pengantariii

BAB 1

Mengenal Komunikasi Antarpribadi 1

- A. Pengertian Komunikasi 1
- B. Komunikasi Antarpribadi 3
- C. Efektivitas Komunikasi Antarpribadi 5
- D. Komunikasi Kelompok 6
- E. Bentuk Komunikasi dalam Organisasi 7

BAB 2

Komunikasi Verbal dan Nonverbal..... 11

- A. Proses Komunikasi Verbal dan Nonverbal 11
- B. Komunikasi Verbal 12
- C. Unsur dan Fungsi Bahasa dalam Komunikasi Verbal 13
- D. Keterbatasan Komunikasi Verbal 16
- E. Komunikasi Nonverbal 18

BAB 3

Proses Komunikasi.....	25
A. Proses Komunikasi dalam Perspektif Psikologis.....	27
B. Proses Komunikasi dalam Perspektif Mekanistik.....	27
C. Karakteristik Komunikasi.....	32
D. Hambatan Komunikasi.....	34

BAB 4

Tahap Dalam Berkomunikasi.....	39
A. Tahap Dalam Berkomunikasi	39
B. Hambatan dalam Melakukan Komunikasi yang Efektif.....	42
C. Sumber Kegagalan dalam Berkomunikasi	44
D. Mengirim pesan secara Efektif	49
E. Strategi Komunikasi yang Efektif	51

BAB 5

Skill Berkomunikasi Antarpribadi	55
A. Unsur Utama Komunikasi Antarpribadi.....	55
B. Pentingnya Komunikasi Antarpribadi.....	57
C. Komponen Keterampilan Berkomunikasi Antarpribadi	59

BAB 6

Etika Komunikasi.....	63
A. Pengertian Etika.....	63
B. Unsur Pokok Etika.....	66
C. Etika Komunikasi dalam Islam.....	67
D. Tujuan Etika dalam Komunikasi	72
E. Etika Dalam Kehidupan Manusia	74

BAB 7

Menumbuhkan Kepercayaan Diri	77
A. Pengertian Kepercayaan Diri	77
B. Ciri- ciri Percaya Diri.....	78
C. Faktor- faktor Penghambat Percaya Diri.....	79
D. Aspek Kepercayaan Diri	81
E. Unsur-unsur Kepercayaan Diri	83
F. Mengembangkan Kepercayaan Diri.....	83
G. Faktor Penyebab Menurunnya Kepercayaan Diri.....	84

BAB 8

Membangun Konsep Diri.....	87
A. Defenisi Konsep Diri.....	87
B. Faktor-faktor yang Memengaruhi Konsep Diri.....	89
C. Pengembangan Konsep Diri.	92

BAB 9

Mengelola Konflik Antarpribadi	95
A. Definisi Konflik.....	95
B. Bentuk-bentuk Konflik	97
C. Konflik dan Nilai Positifnya	99
D. Strategi Mengatasi Konflik	99

Daftar Pustaka.....	103
---------------------	-----



BAB 1

Mengenal Komunikasi Antarpribadi

A. Pengertian Komunikasi

Komunikasi merupakan sebuah proses interaksi, dilihat dari sudut pandang biologi komunikasi dari eksperimentasi adalah kecenderungan bertindak dengan upaya individu yang terlibat secara aktif dalam aspek kehidupan manusia.¹

Para ahli memberikan batasan istilah dengan maksud untuk memberikan pemahaman tentang apa yang dimaksud dengan pengertian komunikasi. Berikut ini akan penulis sajikan beberapa definisi komunikasi tersebut sehingga dapat di ambil kesimpulan apa yang di maksud dengan pengertian komunikasi yang sesungguhnya. Istilah komunikasi di adopsi dari bahasa inggris yaitu “Communication”. istilah ini berasal dari bahasa latin “communicare” yang bermakna membagi sesuatu dengan orang lain, memberikan sebagian untuk seseorang, tukar-menukar, memberitahukan sesuatu kepada seseorang, bercakap cakap, bertukar fikiran, berhubungan, berteman, dan lain sebagainya.²

Di dalam ensiklopedia bebas Wikipedia, komunikasi didefinisikan sebagai “*the imparting or interchange of thoughts, opinions, or information by speech, writing, or signs*”. komunikasi, menurut Wikipedia, adalah

¹ Zikri Fachrul Nurhadi, *Teori Komunikasi Kontemporer*; Cet. 1(Depok:Kencana, 2017) h. 1

² Edi Harahap dan Syarwani Ahmad, *Komunikasi Antarpribadi (Perilaku Insani dalam Organisasi Pendidikan)*, Cet. I (Jakarta: Rajawali Pers, 2014) h. 1

proses saling bertukar pikiran, opini, atau informasi secara lisan, tulisan, atau isyarat. proses komunikasi tersebut bisa berupa satu arah maupun dua arah. komunikasi satu arah dirasakan kurang efektif, karena di antara dua belah pihak yang sedang menjalin komunikasi hanya ada satu pihak yang aktif, sedangkan pihak lain bersifat pasif. Sedangkan komunikasi dua arah prosesnya di rasakan lebih efektif karena kedua belah pihak yang sedang menjalin komunikasi sama-sama aktif, karena di dalam prosesnya terjadi dialog, yaitu satu pihak berbicara pihak yang lain mendengarkan dan sebaliknya.³

Berikut beberapa defenisi komunikasi menurut sudut pandang para komunikasi yakni:⁴

1. Sarah Trenholm dan Artur Jensen mendefinisikan komunikasi adalah suatu proses dimana sumber mentransmisikan pesan kepada penerima melaluai saluran.
2. Hoveland, Janis dan Kelley, mendefenisikan komunikasi adalah suatu proses melalui mana seseorang (komunikator) menyampaikan stimulus (biasanya dalam bentuk kata-kata) dengan tujuan mengubah atau membentuk perilaku orang-orang lainnya).
3. Gode, mengatakan komunikasi adalah suatu proses yang membuat sesuatu dari semula yang dimiliki oleh seseorang (monopoli seseorang) menjadi dimiliki oleh dua orang atau lebih.
4. Ruesch, komunikasi adalah suatu proses yang menghubungkan satu bagian dengan bagian lainnya dalam kehidupan.

Dari defenisi-defenisi komunikasi di atas, dapat diperoleh gambaran bahwa komunikasi mempunyai beberapa karakteristik komunikasi sebagai berikut⁵:

1. Komunikasi adalah suatu proses
2. Komunikasi adalah upaya yang disengaja dan mempunyai tujuan.
3. Komunikasi menuntut partisipasi dan kerjasama dari para perilaku yang terlibat.
4. Komunikasi bersifat simbolis.
5. Komunikasi bersifat transaksional
6. Komunikasi menembus ruang dan waktu.

³ Ibid.

⁴ Marhaini Fajar, *Ilmu Komunikasi Teori dan Praktik*, Cet. I (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2009) h. 31

⁵ Riswandi, *Teori Komunikasi*, Cet. I (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2009) h. 4

Berdasarkan pengertiannya tersebut di atas penulis menyimpulkan bahwa yang di maksud dengan komunikasi adalah suatu proses penyampaian pesan dari seseorang kepada orang lain melalui proses tertentu sehingga tercapai apa yang di maksud atau diinginkan oleh kedua belah pihak. Di dalam komunikasi terkandung maksud atau tujuan yang jelas antara si penyampai atau pengirim pesan (komunikator) dengan si penerima pesan (komunikan). Maksud dan tujuan yang jelas antara kedua belah pihak akan mengurangi gangguan atau ketidakjelasan, sehingga komunikasi yang terjadi akan berjalan secara efektif.

B. Komunikasi Antarpribadi

Berikut beberapa ahli mengartikan istilah komunikasi antarpribadi menurut cara pandangannya masing-masing yakni⁶:

1. Joe Ayres: yang menyatakan”tidak terdapat makna seragam di antara para pakar dalam mengartikan komunikasi antarpribadi”. Sebagian orang semata-mata menandai komunikasi antarpribadi ini salah satu “tingkatan” dari proses atau terjadinya komunikasi antar manusia.
2. Sebelum Dean Barnlund menjabarkan komunikasi antarpribadi sebagai “prilaku orang-orang pada pertemuan tatap muka dalam situasi sosial informal dan melakukan interaksi terfokus lewat pertukaran isyarat verbal dan nonverbal yang saling berbalasan”. Jadi bila ada proses komunikasi yang tidak menimbulkan pertukaran isyarat verbal maupun nonverbal, maka kegiatan tersebut tidak bisa disebut proses komunikasi. misalnya ada seseorang bermain mata dengan patung yang ada di hadapannya. oleh karena patung tersebut tidak bisa memberikan reaksi, maka kegiatan tersebut tidak dapat disebut adanya komunikasi antarpribadi, tetapi mungkin saja di dalam proses tersebut ada komunikasi interpribadi. Komunikasi intrapribadi adalah komunikasi dalam diri seseorang tanpa melibatkan orang lain, atau dapat di sebut proses komunikasi dalam diri sendiri.
3. Untuk itu Gerald Miller, et.al, Membedakan antara komunikasi antarpribadi dan komunikasi yang bukan antarpribadi. Dalam komunikasi bukan antarpribadi, informasi yang diketahui para partisipan yang terlibat bersifat *cultural* atau sosiologi (keanggotaan kelompok). Sebaliknya, partisipan dalam komunikasi antarpribadi

⁶ Edi Harahap, *Komunikasi Antarperibadi.*, h. 3-4.

melandaskan persepsi dan reaksi mereka pada karakteristik psikologis yang unik dari personal atau individu masing-masing.

4. John Steward dan Gary D'Angelo, memandang komunikasi antarpribadi berpusat pada kualitas komunikasi yang terjalin dari masing-masing pribadi. Partisipasi berhubungan satu sama lain sebagai seorang pribadi yang memiliki keunikan, mampu memilih, berperasaan, bermanfaat, dan merefleksikan dirinya sendiri daripada sebagai objek atau benda. Dalam berkomunikasi, seseorang dapat bertindak atau memilih peran sebagai *komunikator* maupun sebagai *komunikan*. Tatanan Komunikasi seperti ini terdiri dari dua jenis, yaitu: (a) Komunikasi antarpribadi dan (b) komunikasi intrapribadi
5. Komunikasi antarpribadi merupakan pertemuan dari paling sedikit dua orang yang bertujuan untuk memberikan pesan dan informasi secara langsung. Joseph DeVito mengartikan komunikasi antarpribadi ini sebagai “proses pengiriman dan penerimaan pesan-pesan antara dua orang, atau di sekelompokkan kecil orang, dengan beberapa *effect* atau umpan balik seketika”.
6. Selanjutnya Muhammad, mengartikan komunikasi antarpribadi sebagai “ proses pertukaran informasi di antara seseorang dengan paling kurang seorang lainnya atau biasanya di antara dua orang yang dapat langsung diketahui balikkannya”.
7. Barnlund Johannessen, menjabarkan komunikasi antarpribadi merupakan orang-orang yang bertemu secara bertatap muka dalam situasi social informal yang melakukan interaksi terfokus melalui pertukaran isyarat verbal dan nonverbal yang saling berbalasan.

Mulyana dalam Silfia Hanani, mengatakan bahwa komunikasi antar pribadi adalah komunikasi antara orang-orang secara tatap muka yang memungkinkan setiap pesertanya menangkap reaksi orang lain secara langsung.⁷

Sementara Efendi mengatakan komunikasi antarpribadi adalah komunikasi dua orang yang mana terjadi kontak langsung dalam bentuk percakapan. Kontak bisa secara bertatap muka, atau melalui media, seperti melalui telepon, sifatnya dua arah atau timbal balik.⁸

⁷ Silfia Hanani, *Komunikasi Antarpribadi Teori dan praktik*, (Yogyakarta: Ar-Ruzz Media, 2017) h. 15.

⁸ *Ibid.*

C. Efektivitas Komunikasi Antarpribadi

Komunikasi antarpribadi merupakan aktivitas-aktivitas yang dilakukan dalam kehidupan sehari-hari, dan merupakan cara untuk menyampaikan dan menerima pikiran-pikiran, informasi, gagasan, perasaan, dan bahkan emosi seseorang, sampai pada titik tercapainya pengertian yang sama antara komunikator dan komunikan.⁹

Keefektifan komunikasi antarpribadi adalah taraf seberapa jauh akibat-akibat dari tingkah laku kita sesuai dengan yang kita harapkan. Efektivitas antarpribadi ditentukan oleh kemampuan kita untuk mengkomunikasikan secara jelas apa yang kita sampaikan, menciptakan kesan yang kita inginkan atau mempengaruhi orang lain sesuai dengan kehendak kita.¹⁰

Komunikasi antarpribadi merupakan proses pertukaran informasi yang dianggap paling efektif dan proses nya dapat dilakukan dengan cara sangat sederhana. Dalam hal ini Gary D'Angelo dalam Edi Harahap, memandang komunikasi antarpribadi berpusat pada kualitas pertukaran informasi antar orang-orang yang terlibat. Para partisipan yang saling berhubungan merupakan pribadi yang unik, mampu memilih, mempunyai perasaan, bermanfaat dan dapat merefleksikan kemampuan diri masing-masing.¹¹

Selain efektif, komunikasi antarpribadi merupakan proses pertukaran informasi yang dianggap penting dan menjadi keharusan bagi setiap insan, baik dalam organisasi formal maupun non-formal. Tidak seorang pun manusia di atas dunia ini yang tidak melakukan komunikasi. Setiap orang senantiasa membutuhkan dan berusaha membuka serta menjalin komunikasi dengan orang lain. Adanya sejumlah kebutuhan di dalam diri setiap individu hanya dapat dipuaskan melalui kegiatan komunikasi antar sesamanya. Oleh karena itu, penting bagi semua orang untuk memiliki keterampilan berkomunikasi, tanpa dibatasi oleh jabatan, status social maupun stratifikasi dalam kehidupan social. Jadi apakah orang tersebut berperan sebagai pejabat, kaum profesional, maupun masyarakat awam, semuanya membutuhkan keterampilan berkomunikasi. Hal ini kembali ditegaskan oleh Supratiknya dalam Edi, bahwa komunikasi antarpribadi sangat penting dalam kehidupan manusia. Komunikasi antarpribadi tidak hanya terjadi dalam kehidupan sehari-hari di tengah masyarakat awam, tetapi juga terjadi dalam suatu organisasi.

⁹ Suranto Aw, *Komunikasi Interpersonal*, Cet. 1 (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2011) h. 71

¹⁰ A. Supratiknya, *Komunikasi Antarpribadi, Tinjauan Psikologis*, Cet. 11 (Yogyakarta: Kanisius, 1995) h. 24.

¹¹ Edi Harahap, *Komunikasi Antarpribadi.*, h. 5-6.

Pendapat ini ditegaskan oleh Abizar dalam Edi yang mengatakan bahwa “ komunikasi antarpribadi merupakan unsure yang paling penting dalam setiap organisasi”.¹²

D. Komunikasi Kelompok

Tidak setiap orang disebut kelompok. Orang-orang yang berkumpul dipasar, terminal bus, atau yang sedang antri di loket bioskop tidak dapat disebut kelompok, tetapi disebut agregat. Supaya agregat disebut kelompok diperlukan kesadaran dari anggota-anggotanya akan adanya ikatan yang sama yang mempersatukan mereka.¹³

Model komunikasi lainnya yang sering di pakai dalam menjalin hubungan dari orang-orang yang terlibat dalam organisasi adalah komunikasi kelompok (*grup communication*). Komunikasi yang melibatkan lebih dari dua orang merupakan suatu wujud dari komunikasi kelompok pada umumnya. Komunikasi kelompok lebih sering terjadi atau dilakukan dalam suatu organisasi. Mengapa hal ini terjadi dalam organisasi? Karena setiap organisasi merupakan kumpulan paling sedikit dua orang manusia atau lebih, memiliki tujuan yang sama. Sehingga lebih sesuai bila komunikasi kelompok lebih banyak dilakukan dalam organisasi pendidikan.

Robert F Bales dalam Onong mendefinisikan kelompok adalah sejumlah orang yang terlibat dalam komunikasi/interaksi satu sama lain dalam suatu pertemuan yang bersifat tatap muka, dimana setiap anggota mendapat kesan atau pengelihatan antara satu sama lainnya yang cukup kentara, sehingga dia baik pada saat timbul pernyataan maupun sesudahnya dapat memberikan tanggapan kepada masing-masing sebagai perorangan.¹⁴

Sebagian pakar atau ahli di bidang komunikasi memberi batasan terhadap istilah kelompok dalam kegiatan bertukar informasi adalah kumpulan kecil dari sekelompok manusia. Namun, semua penulis sepakat bahwa yang di maksud ‘kelompok’ adalah sekumpulan orang-orang yang terlibat dalam organisasi. Masing-masing penulis berbeda mengenai jumlah anggota yang di sebut kelompok kecil. Hampir semua penulis menyatakan bahwa kelompok kecil itu bergerak antara 3 sampai 14 orang.¹⁵

¹² *Ibid.*

¹³ Riswandi, *Ilmu Komunikasi*, h 119

¹⁴ Onong Uchjana Efendy, *Ilmu, Teori dan Filsafat Komunikasi*, Cet. 3 (Bandung: PT. Citra Aditya Bakti, 2007) h. 71.

¹⁵ Edi Harahap., *Komunikasi*, H. 6-7.

Kelompok kecil adalah sekumpulan individu yang mampu saling memengaruhi satu dengan yang lainnya, memanfaatkan kepuasan dan mempertahankan diri sebagai anggota kelompok, berinteraksi untuk tujuan tertentu, memiliki peran-peran khusus, berinteraksi untuk tujuan tertentu, memiliki tujuan bersama yang hendak dicapai, dan mereka dihubungkan oleh suatu struktur yang jelas.

Sifat tatap muka dari kelompok kecil tersebut member dan mendapatkan perhatian dari anggota kelompoknya. Kadang-kadang tatap muka dibayangkan dalam arti *proximitas*, yaitu adanya jarak yang dekat di antara anggotanya. Selama ini sebagian orang berpendapat bahwa makna dari bertatap muka tersebut bila dua orang bertemu secara langsung, berbicara, berjabat tangan, berpelukan, dan sebagainya. Namun, dalam perkembangan teknologi komunikasi saat ini, orang masih bisa bertatap muka, melalui layar monitor dalam jarak yang sangat jauh, meskipun tidak bisa berjabat tangan. Sehingga batasan jarak menjadi kabur, karena tidak lagi dapat diukur oleh tempat apakah satu meter, seribu meter, atau bahkan jutaan kilometer.

Komunikasi kelompok merupakan system komunikasi yang dibangun oleh anggota kelompok di setiap organisasi. Komunikasi kelompok merupakan proses interaksi yang biasanya terjadi di dalam sejumlah kecil orang, dimana perilaku komunikasi dari setiap individu di dalam kelompok dapat bertatap muka secara langsung dari masing-masing individu yang terlibat.

Pada prinsipnya dalam melakukan suatu komunikasi yang ditekankan adalah faktor kelompok, sehingga komunikasi menjadi lebih luas. Dalam usaha menyampaikan informasi, komunikasi dalam kelompok tidak seperti komunikasi antar pribadi.

E. Bentuk Komunikasi dalam Organisasi

Sebagaimana telah disebut terdahulu, bahwa arus komunikasi dalam organisasi meliputi komunikasi vertikal dan komunikasi horisontal. Masing-masing arus komunikasi tersebut mempunyai perbedaan fungsi yang sangat tegas. Ronald Adler dan George Rodman dalam buku *Understanding Human Communication*, mencoba menguraikan masing-masing, fungsi dari kedua arus komunikasi dalam organisasi tersebut sebagai berikut¹⁶:

¹⁶ Perilaku Organisasi/herwanparwiyanto.staff.uns.ac.id

1. *Downward communication*, yaitu komunikasi yang berlangsung ketika orang-orang yang berada pada tataran manajemen mengirimkan pesan kepada bawahannya. Fungsi arus komunikasi dari atas ke bawah ini adalah:
 - a. Pemberian atau penyimpanan instruksi kerja (*job instruction*)
 - b. Penjelasan dari pimpinan tentang mengapa suatu tugas perlu untuk dilaksanakan (*job rationnale*)
 - c. Penyampaian informasi mengenai peraturan-peraturan yang berlaku (*procedures and practices*)
 - d. Pemberian motivasi kepada karyawan untuk bekerja lebih baik.
2. *Upward communication*, yaitu komunikasi yang terjadi ketika bawahan (subordinate) mengirim pesan kepada atasannya. Fungsi arus komunikasi dari bawah ke atas ini adalah:
 - a. Penyampaian informai tentang pekerjaan pekerjaan ataupun tugas yang sudah dilaksanakan
 - b. Penyampaian informasi tentang persoalan-persoalan pekerjaan ataupun tugas yang tidak dapat diselesaikan oleh bawahan
 - c. Penyampaian saran-saran perbaikan dari bawahan
 - d. Penyampaian keluhan dari bawahan tentang dirinya sendiri maupun pekerjaannya.
3. *Horizontal communication*, yaitu tindak komunikasi ini berlangsung di antara para karyawan ataupun bagian yang memiliki kedudukan yang setara. Fungsi arus komunikasi horisontal ini adalah:
 - a. Memperbaiki koordinasi tugas
 - b. Upaya pemecahan masalah
 - c. Saling berbagi informasi
 - d. Upaya pemecahan konflik
 - e. Membina hubungan melalui kegiatan bersama.

Agar proses komunikasi dalam organisasi pendidikan berjalan efektif maka patut diketahui berbagai macam bentuk komunikasi yang sering di lakukan, sehingga dapat diketahui apakah seseorang sedang melakukan komunikasi antarpribadi, komunikasi antarkelompok maupun komunikasi *massa*. Hal ini sesuai dengan pendapat Djajadistra dalam Edi bahwa bentuk atau cara berkomunikasi di bagi menjadi tiga bagian,

yaitu: Komunikasi antarpribadi atau yang lazim disebut dengan istilah komunikasi *interpersonal*. Disamping komunikasi antarpribadi, dikenal juga istilah komunikasi antarkelompok. Pada komunikasi antarkelompok ini dapat di bagi menjadi dua bagian,yaitu komunikasi kelompok besar dan kelompok kecil.¹⁷

Selanjutnya adalah komunikasi massa (*mass communication*), yaitu suatu jenis komunikasi yang melibatkan orang banyak. Dalam komunikasi *massa* ini diperlukan media massa agar dapat mencapai sasaran yang banyak dengan jangkauan yang sangat luas bahkan tidak terbatas. Media yang dapat digunakan dalam komunikasi massa ini berupa surat kabar atau Koran, majalah, radio, televise, internet, facebook, dan lain sebagainya. Dengan menggunakan bantuan berbagai media tersebut, mengakibatkan hilangnya batas yang jelas dalam kegiatan komunikasi massa.

¹⁷ Edi Harahap, *Komunikasi.*, h. 12.



BAB 2

Komunikasi Verbal dan Nonverbal

A. Proses Komunikasi Verbal dan Nonverbal

Secara umum komunikasi adalah setiap bentuk perilaku seseorang baik verbal maupun non verbal yang di tanggapinya oleh orang lain. Komunikasi mencakup pengertian yang lebih luas dari hanya sekedar *dialog*. Setiap bentuk perilaku yang mengungkapkan pesan tertentu, sehingga perilaku tersebut melahirkan sebarang komunikasi. Secara khusus komunikasi diartikan sebagai pesan yang dikirimkan oleh seseorang kepada satu atau lebih penerima dengan maksud untuk memengaruhi tingkah laku si penerima pesan. Johnson dalam Edi menyatakan dalam setiap model komunikasi setidaknya-tidaknya ada dua orang saling mengirimkan lambing-lambang yang memiliki makna tertentu. Lambing-lambang tersebut bisa bersifat verbal berupa kata-kata, atau bersifat nonverbal berupa ekspresi atau ungkapan tertentu dari gerak tubuh. Komunikasi verbal adalah komunikasi dengan menggunakan simbol-simbol verbal. Simbol verbal berupa bahasa yang merupakan pencapaian manusia yang saling *impresif* dalam berkomunikasi.¹⁸

¹⁸ Edi Harahap, *Komunikasi*, h. 25.

B. Komunikasi Verbal

Menurut Deddy Mulyana dalam Zuriyah, “simbol atau pesan verbal adalah semua jenis simbol yang menggunakan satu kata atau lebih. Bahasa dapat juga dianggap sebagai sistem kode verbal”. Bahasa dapat didefinisikan sebagai seperangkat simbol, dengan aturan untuk mengkombinasikan simbol-simbol tersebut, yang digunakan dan dipahami suatu komunitas.¹⁹

Komunikasi verbal adalah komunikasi yang menggunakan simbol atau kata-kata, baik yang dinyatakan secara oral atau lisan maupun tulisan.²⁰ Komunikasi verbal dapat dibedakan atas komunikasi lisan dan komunikasi tulisan. Komunikasi lisan dapat didefinisikan sebagai suatu proses dimana seorang pembicara berinteraksi secara lisan dengan pendengar untuk mempengaruhi tingkah laku penerima. Sedangkan komunikasi tulisan ialah apabila keputusan yang akan disampaikan oleh pimpinan itu disandikan dengan simbol-simbol kemudian dikirimkan kepada karyawan yang dimaksudkan. Komunikasi tertulis ini dapat berupa memo, surat, buku petunjuk, gambar, maupaun laporan. Sedangkan komunikasi lisan dapat berupa tatap muka, melalui telepon, radio, televisi dan lain-lain.²⁰

Melalui bahasa, informasi dapat disampaikan kepada orang lain. Melalui bahasa kita menerima informasi setiap hari dari orang lain, baik secara langsung maupun tidak langsung. Casandra L. Book dalam Riswandi mengemukakan 3 fungsi bahasa sebagai berikut²¹:

1. Untuk mengenal dunia disekitar kita.

Melalui bahasa kita mempelajari apa saja yang menarik minat dan perhatian kita. Kita juga mempelajari bahasa untuk menarik dukungan dan persetujuan dari orang lain atas pendapat dan pemikiran kita.

2. Berhubungan dengan orang lain,

Bahasa memungkinkan bergaul dan berbagi pengalaman dengan orang-orang disekitar ita, dan mempengaruhi mereka untuk kepentingan kita.

3. Untuk menciptakan koherensi dalam hidup kita.

Fungsi menciptakan koherensi dari bahasa ini memungkinkan kita untuk hidup lebih teratur, saling memahami mengenai kepercayaan kita, dan saling memahami mengenai harapan-harapan kita.

¹⁹ Zuriyah, *Komunikasi Organisasi*, (Medan: Scintific Corner Publishing, 2018) h. 89.

²⁰ Ibid.

²¹ Riswandi, *Ilmu Komunikasi*, h. 60.

C. Unsur dan Fungsi Bahasa dalam Komunikasi Verbal

Berdasarkan pengertian komunikasi sebagaimana telah diuraikan sebelumnya tampak adanya sejumlah komponen dan unsur yang dicakup dalam merupakan persyaratan terjadinya komunikasi. Dalam bahasa komunikasi komponen atau unsur-unsur komunikasi meliputi²²:

1. Sumber

Sumber adalah sebagai dasar yang digunakan di dalam penyampaian pesan yang digunakan dalam rangka memperkuat pesan itu sendiri.

2. Komunikator

Komunikator dapat berupa individu yang sedang bicara, menulis, kelompok orang, organisasi komunikasi seperti surat kabar, radio, televisi, film dan lain sebagainya.

3. Pesan

Pesan adalah seluruh yang disampaikan oleh komunikator. Pesan seharusnya mempunyai inti pesan (tema) sebagai pengarah di dalam usaha mencoba mengubah sikap dan tingkah laku komunikan.

4. Saluran

Saluran komunikasi selalu menyampaikan pesan yang dapat diterima melalui pancaindra atau menggunakan media.

5. Komunikan

Komunikan adalah penerima pesan dapat digolongkan menjadi 3 jenis yakni personal, kelompok dan massa.

6. Hasil

Hasil adalah hasil akhir dari suatu komunikasi, yakni sikap dan tingkah laku orang, sesuai atau tidak sesuai dengan yang kita lakukan.

7. Umpan balik

Umpan balik adalah merupakan peranan yang sangat penting, sebab dari umpan balik yang terjadi sebagai hasil komunikasi dapat dilihat apakah kegiatan komunikasi yang sedang dilancarkan oleh komunikator baik dan kurang.

Dari susunan kalimat tersebut, dapat diketahui bahwa setiap tata bahasa meliputi tiga unsur yaitu: fonologi sintaksis dan semantic. *Fonologi*

²² Lihat Zikri Fachur., *Teori Komunikasi*, h. 91-101..

merupakan pengetahuan tentang bunyi-bunyi dalam bahasa. *Sintaksis* adalah pengetahuan tentang cara pembentukan kalimat. Sedangkan *semantic* merupakan pengetahuan tentang arti kata atau gabungan kata-kata. Menurut Larry L. Barker dalam Edi Harahap, bahasa mempunyai tiga fungsi yaitu: penamaan (*naming atau labeling*), interaksi (*interaction*), dan transmisi informasi (*information transmission*).²³

1. Fungsi penamaan atau penjurukan (*naming atau labeling*) merujuk pada usaha mengidentifikasi objek, tindakan, atau orang dengan menyebut namanya sehingga dapat dirujuk dalam komunikasi.
2. Fungsi interaksi (*interaction*) menekankan berbagai gagasan dan emosi, yang dapat mengundang simpati dan pengertian atau kemarahan dan kebingungan.
3. Melalui bahasa, informasi dapat disampaikan (*information transmission*) kepada orang lain, inilah yang disebut fungsi transmisi dari bahasa. keistimewaan bahasa sebagai fungsi transmisi informasi yang lintas-waktu, dengan menghubungkan masa lalu, masa kini, dan masa depan, memungkinkan kesinambungan budaya dan tradisi kita.

Menurut Onong fungsi komunikasi adalah menginformasikan, mendidik, menghibur dan mempengaruhi.²⁴ Dalam suatu organisasi baik yang berorientasi komersial maupun sosial, komunikasi dalam organisasi atau lembaga tersebut akan melibatkan empat fungsi, yaitu²⁵:

1. *Fungsi informatif*

Organisasi dapat dipandang sebagai suatu sistem pemrosesan informasi (*information-processing system*). Maksudnya, seluruh anggota dalam suatu organisasi berharap dapat memperoleh informasi yang lebih banyak, lebih baik dan tepat waktu. Informasi yang didapat memungkinkan setiap anggota organisasi dapat melaksanakan pekerjaannya secara lebih pasti informasi pada dasarnya dibutuhkan oleh semua orang yang mempunyai perbedaan kedudukan dalam suatu organisasi. Orang-orang dalam tataran manajemen membutuhkan informasi untuk membuat suatu kebijakan organisasi ataupun guna mengatasi konflik yang terjadi di dalam organisasi. Sedangkan karyawan (bawahan) membutuhkan informasi tentang jaminan keamanan, jaminan sosial dan kesehatan, izin cuti dan sebagainya.

²³ Edi Harahap, *Komunikasi*, h. 27.

²⁴ Onong, *Ilmu, Teori*, h 55.

²⁵ Perilaku Organisasi/herwanparwiyanto.staff.uns.ac.id

2. *Fungsi Regulatif*

Fungsi regulatif ini berkaitan dengan peraturan-peraturan yang berlaku dalam suatu organisasi. Pada semua lembaga atau organisasi, ada dua hal yang berpengaruh terhadap fungsi regulatif ini, yaitu:

- a. Atasan atau orang-orang yang berada dalam tataran manajemen yaitu mereka yang memiliki kewenangan untuk mengendalikan semua informasi yang disampaikan. Disamping itu mereka juga mempunyai kewenangan untuk memberikan instruksi atau perintah, sehingga dalam struktur organisasi kemungkinan mereka ditempatkan pada lapis atas (*position of authority*) supaya perintah-perintahnya dilaksanakan sebagaimana semestinya. Namun demikian, sikap bawahan untuk menjalankan perintah banyak bergantung pada:
 - 1) Keabsahan pimpinan dalam menyampaikan perintah.
 - 2) Kekuatan pimpinan dalam memberi sanksi.
 - 3) Kepercayaan bawahan terhadap atasan sebagai seorang pemimpin sekaligus sebagai pribadi.
 - 4) Tingkat kredibilitas pesan yang diterima bawahan.
- b. Berkaitan dengan pesan atau message. Pesan-pesan regulatif pada dasarnya berorientasi pada kerja. Artinya, bawahan membutuhkan kepastian peraturan-peraturan tentang pekerjaan yang boleh dan tidak boleh untuk dilaksanakan.

3. *Fungsi Persuasif*

Dalam mengatur suatu organisasi, kekuasaan dan kewenangan tidak akan selalu membawa hasil sesuai dengan yang diharapkan. Adanya kenyataan ini, maka banyak pimpinan yang lebih suka untuk mempersuasi bawahannya daripada memberi perintah. Sebab pekerjaan yang dilakukan secara sukarela oleh karyawan akan menghasilkan kepedulian yang lebih besar dibanding kalau pimpinan sering memperlihatkan kekuasaan dan kewenangannya.

4. *Fungsi Integratif*

Setiap organisasi berusaha menyediakan saluran yang memungkinkan karyawan dapat dilaksanakan tugas dan pekerjaan dengan baik. Ada dua saluran komunikasi formal seperti penerbitan khusus dalam organisasi tersebut (*newsletter, buletin*) dan laporan kemajuan

organisasi; juga saluran komunikasi informal seperti perbincangan antarpribadi selama masa istirahat kerja, pertandingan olahraga ataupun kegiatan darmawisata. Pelaksanaan aktivitas ini akan menumbuhkan keinginan untuk berpartisipasi yang lebih besar dalam diri karyawan terhadap organisasi.

D. Keterbatasan Komunikasi Verbal

Namun sebagai alat komunikasi bahasa juga memiliki keterbatasan. Keterbatasan bahasanitu meliputi²⁶:

1. Keterbatasan jumlah kata yang tersedia untuk mewakili objek. Kata-kata adalah kategori-kategori untuk merujuk pada objek tertentu: orang, benda, peristiwa, sifat, perasaan, dan sebagainya. Tidak semua kata tersedia untuk merujuk pada objek. Suatu kata hanya mewakili realitas, tetapi buka relitas itu sendiri. Dengan demikian, kata-kata pada dasarnya bersifat parsial, tidak melukiskan sesuatu secara eksak. Kata-kata sifat dalam bahasa cenderung bersifat dikotomis, misalnya baik-buruk, kaya-miskin, pintar-bodoh, dan sebagainya.
2. Kata-kata bersifat *ambigu* dan kontekstual. Kata-kata bersifat ambigu, karena setiap kata merepresentasikan persepsi dan interpretasi orang-orang yang berbeda, yang menganut latar belakang social budaya yang berbeda pula. Kata *berat*, mempunyai makna yang nuansanya beraneka ragam. Misalnya: Tubuh orang itu *berat*; kepala saya *berat*; ujian itu *berat*; dosen itu memberikan sanksi yang *berat* kepada mahasiswanya yang nyontek.
3. Kata-kata mengandung bias budaya. Bahasa terikat konteks Budaya. Oleh karena di dunia ini terdapat berbagai kelompok manusia dengan budaya dan subbudaya yang berbeda, tidak mengherankan bila tidak terdapat kata-kata yang (kebetulan) sama atau hampir sama tetapi dimaknai secara berbeda, atau kata-kata yang berbeda namun dimaknai secara sama. Konsekuensinya, dua orang yang berasal dari budaya yang berbeda boleh jadi mengalami kesalahpahaman ketika mereka menggunakan kata yang sama Misalnya kata *awak* untuk orang minang adalah “saya” atau “kita” sedangkan dalam bahasa melayu (di Palembang dan Malaysia) berarti”kamu”.

²⁶ Edi Harahap, *Komunikasi.*, h. 28.

Terdapat jenis komunikasi verbal lain yang dikenal dengan istilah pengendalian ekologis (*ecological control*), yaitu mengubah lingkungan antar pribadi untuk mempengaruhi perilaku orang lain. Dalam hal ini seorang tamu misalnya, akan merasa disambut dengan baik apabila masuk keruang kantor yang didisain dan tertata dengan rapi, dengan harmoni, pengaturan tata letak, label dan interior yang indah. Pengaturan interior tata letak tersebut sebagai simbol pengakuan akan adanya status yang mempengaruhi persepsi tamu para pekerja atau pemimpin, hanya dengan melihat jenis tumbuh-tumbuhan atau dekorasi dinding saja. Suatu komunikasi diantara para pekerja melalui pembicaraan tatap muka dan dengan tindakan atau perbuatan, secara simbolik jenis komunikasi ini bukan hal yang baru. Namun demikian, para pekerja senantiasa harus belajar banyak tentang cara pemanfaatannya untuk memperbaiki komunikasi. Komunikasi melalui telepon genggam atau internet merupakan penemuan luar biasa, namun perlu disadari bahwa alat tersebut bukan pengganti komunikasi tatap muka ditempat bekerja. Bentuk komunikasi tatap muka lebih menyediakan banyak kesempatan untuk terjadinya saling memahami secara lebih baik, yaitu dimungkinkannya adanya umpanbalik segera sehingga kedua belah pihak dapat saling menyesuaikan diri. Maka komunikasi tatap muka memiliki informasi lebih kaya ketimbang bentuk komunikasi lainnya.²⁷

Suatu komunikasi dapat lebih mudah dipahami jika adanya penyederhanaan terhadap simbol sehingga penerima pesan akan memahaminya dengan mudah, suatu simbol yang disukai oleh penerima pesan akan diterima dengan lebih reseptif. Apabila komunikasi yang ditujukan kepada para pekerja ditulis dalam rumusan yang rumit, maka para pekerja sulit memahami tulisan tersebut sehingga tidak termotivasi membaca dengan teliti. Mengingat tujuan komunikasi adalah untuk dipahami dengan mudah, maka perlu mempertimbangkan agar suatu informasi dapat dibaca dan disesuaikan dengan daya tangkap para pekerja. Melalui pengalaman dan latihan, suatu penyederhanaan dapat dilakukan dengan gaya yang menarik, mudah dibaca dan mudah diingat. Hal lain yang perlu diperhatikan adalah kemampuan menyimak dari penerima pesan. Sering dikatakan mendengar adalah dengan menggunakan telinga, tetapi menyimak dengan menggunakan pikiran. Menyimak yang efektif membantu penerima pesan mengambil gagasan yang persis sama seperti yang dimaksudkan oleh pengirim pesan. Para pekerja biasanya rata-rata

²⁷ Zuriah, Komunikasi Organisasi., h. 88-89.

menggunakan lebih dari 30% waktu mereka untuk menyimak, dengan demikian menyimak merupakan bagian yang penting dari pekerjaan mereka. Akan tetapi, suatu proses menyimak ternyata lebih efektif untuk memahami gagasan umum tentang berbagai masalah operasional jangka pendek, dan kurang efektif untuk menerima dan menyimpan banyak rincian data dan kata. Begitu juga kebanyakan dari para pekerja lebih suka mengungkapkan gagasan ketimbang menyimak hal yang dikemukakan orang lain, bagaimana pun proses menyimak mempunyai arti yang penting bagi terjadinya pemahaman diantara para pekerja.

Komunikasi sering dihubungkan dengan kata latin *communis* yang artinya sama. Komunikasi hanya terjadi bila kita memiliki makna yang sama. Pada gilirannya, makna yang sama terbentuk bila kita memiliki pengalaman yang sama. Kesamaan makna pengalaman masa lalu atau kesamaan struktur kognitif disebut *isomorfisme*. *isomorfisme* terjadi bila para komunikan berasal dari budaya yang sama, status social yang sama, pendidikan yang sama, ideology yang sama; pendeknya mempunyai sejumlah besar pengalaman yang sama. Pada kenyataannya tidak ada *isomorfisme* total.

E. Komunikasi Nonverbal

Menurut Larry A. Samovar dan Richard E. Porter dalam Riswandi, komunikasi non verbal semua rangsangan (kecuali rangsangan verbal) dalam suatu seting komunikasi, yang dihasilkan oleh individu dan penggunaan lingkungan oleh individu, yang memiliki nilai pesan potensial bagi pengirim atau penerima. Secara sederhana, pesan nonverbal adalah semua isyarat yang bukan kata-kata²⁸

Komunikasi non verbal adalah komunikasi yang menggunakan pesan-pesan non verbal. Istilah non verbal biasanya digunakan untuk melukiskan semua peristiwa komunikasi di luar kata-kata terucap dan tertulis. Secara teoritis komunikasi non verbal dan komunikasi verbal dapat dipisahkan. Namun dalam kenyataannya, kedua jenis komunikasi ini saling jalin menjalin, saling melengkapi dalam komunikasi yang kita lakukan sehari-hari. Berikut definisi komunikasi nonverbal menurut beberapa ahli dalam Zuriah²⁹:

²⁸ Riswandi, *Ilmu Komunikasi*, h. 69.

²⁹ Zuriah, *Komunikasi Organisasi*, h. 100.

1. Menurut Sendjaja pengertian komunikasi non verbal, yaitu “non” berarti tidak, Verbal bermakna kata-kata (*words*), sehingga komunikasi non verbal dimaknai sebagai komunikasi tanpa kata-kata. Dapat juga diartikan komunikasi non verbal adalah komunikasi dengan menggunakan gejala yang menyangkut: gerakgerik (*gestures*), sikap (*postures*), ekspresi wajah (*facial expressions*), pakaian yang bersifat simbolik, isyarat dan lain gejala yang sama, yang tidak menggunakan bahasa lisan dan tulisan “Komunikasi non verbal menurut S. Djuarsa Sendjaja, yaitu “Non berarti tidak, verbal bermakna kata-kata (*words*), sehingga komunikasi non verbal dimaknai sebagai komunikasi tanpa kata- kata.”
2. Menurut Onong, komunikasi non verbal adalah “komunikasi dengan gejala yang menyangkut: gerakgerik (*gestures*), sikap (*postures*). Ekspresi wajah (*facial expressions*), pakaian yang bersifat simbolik, isyarat dan lain gejala yang sama, yang tidak menggunakan bahasa lisan dan tulisan.
3. Menurut Larry A. Samovar dan Richard E. Porter komunikasi non verbal mencakup semua rangsangan (kecuali rangsangan verbal) dalam suatu setting komunikasi, yang dihasilkan oleh individu dan penggunaan lingkungan oleh individu.

Komunikasi nonverbal adalah komunikasi yang menggunakan pesan-pesan nonverbal. Istilah nonverbal biasanya digunakan untuk melukiskan semua peristiwa komunikasi di luar kata-kata terucap dan tertulis. Secara teoretis komunikasi nonverbal dan komunikasi verbal dapat dipisahkan. Namun dalam kenyataannya kedua jenis komunikasi ini saling jalin menjalin, saling melengkapi dalam komunikasi yang kita lakukan sehari-hari.³⁰

1. Klasifikasi Pesan Nonverbal

Jalaluddin Rakhmat (1994) mengelompokkan pesan-pesan nonverbal ke dalam: (1) pesan kinestik, (2) pesan gestural, (3) pesan proksemik, (4) pesan artifaktual, (5) pesan paralingusitik, (6) pesan sentuhan dan bau-bauan.

a. Pesan Kinestik

Pesan kinestik adalah pesan nonverbal yang menggunakan gerakan tubuh yang mengandung arti. Pesan kinestik terdiri dari

³⁰ Edi Harahap, *Komunikasi.*, h. 30-35.

tiga komponen utama yaitu: (a) pesan *fasial*, (b) pesan *gestural*, (c) pesan *postural*. Pesan *fasial* menggunakan air muka atau raut wajah untuk menyampaikan makna tertentu. Berbagai penelitian menunjukkan bahwa wajah dapat menyampaikan paling sedikit sepuluh kelompok makna yakni: Kebahagiaan, rasa terkejut, ketakutan, kemarahan, kesedihan, kemuakan, pengecaman, minat, ketakjuban, dan tekat.

b. Pesan Gestural

Pesan *gestural* menunjukkan gerakan anggota badan seperti mata dan tangan untuk mengomunikasikan berbagai makna. Pesan *postural* berkenaan dengan keseluruhan anggota badan, makna yang dapat di sampaikan adalah: (a) *immediacy* yaitu ungkapan kesukaan dan ketidak sukaan terhadap individu yang lain. Postur yang condong kearah yang diajak bicara menunjukkan kesukaan dan penilaian positif; (b) *power* mengungkapkan status yang tinggi pada diri komunikator. Anda dapat membayangkan postur orang yang tinggi pada diri komunikator. (c) *responsiveness*, adalah gerakan anggota badan dari individu dapat breaksi secara emosional pada lingkungannya secara positif dan negative. Bila postur anda tidak berubah, anda mengungkapkan sikap yang tidak responsive

c. Pesan proksemik

Pesan *proksemik* disampaikan melalui pengaturan jarak dan ruang. Umumnya dengan mengatur jarak kita mengungkapkan keakraban dengan orang lain.

d. Pesan Artifaktual

Pesan *artifaktual* di ungkapkan melalui penampilan tubuh pakaian, dan kosmetik. Walaupun bentuk tubuh relative menetap, orang sering berperilaku dalam hubungan dengan orang lain sesuai dengan persepsinya tentang tubuhnya (*body image*). Erat kaitannya dengan tubuh ialah upaya kita membentuk citra tubuh dengan pakaian, dan kosmetik. Misalnya, seseorang wanita pekerja Seks Komersial (PSK) berkomunikasi secara nonverbal melalui pesan artifaktual melalui kostum yang digunakan disertai dengan penggunaan parfum yang bisa mengundang selera birahi lawan jenisnya.

e. Pesan Paralingustik

Pesan *paralingustik* adalah pesan nonverbal yang berhubungan dengan cara mengucapkan pesan verbal. Satu pesan verbal yang sama dapat menyampaikan arti yang berbeda bila diucapkan secara berbeda.

Pesan ini oleh Dedy Mulyana dalam Edi Harahap disebutnya sebagai para bahasa. Pesan sentuhan dan bau-bauan. Alat penerima sentuhan adalah kulit, yang mampu menerima dan membedakan emosi yang disampaikan orang melalui sentuhan. Kasih sayang, takut, marah, bercanda, dan tanpa perhatian. Bau-bauan, terutama yang menyenangkan (wewangian) telah berabad-abad digunakan orang juga untuk menyampaikan pesan, menandai wilayah mereka, mengidentifikasi keadaan emosional pencitraan, dan menarik lawan jenis.

2. Fungsi Pesan Nonverbal

Mark L.Knapp dalam Edi harahap, Menyebut lima fungsi pesan nonverbal yang dihubungkan dengan pesan verbal,yaitu(1) repetisi, (2) substitusi, (3) kontradiksi, (4) komplemen, (5) aksentuasi.

a. Fungsi Repetisi

Repetisi adalah fungsi pengulangan gagasan yang sudah disajikan secara verbal. Misalnya setelah mengatakan penolakan, saya menggelengkan kepala. Jadi fungsi repetisi disini adalah menguatkan pengungkapan dengan menggunakan gelengan kepala yang memiliki makna”tidak atau bukan”

b. Fungsi Substitusi

Substitusi adalah fungsi menggantikan lambang-lambang verbal. Artinya didalam komunikasi nonverbal memang tidak ada kata-kata yang digunakan, semuanya hanya menggunakan bahasa tubuh. Misalnya tanpa sepatah kata pun, seseorang menunjukkan persetujuan dengan mengangguk-anggukkan kepala.

c. Fungsi Kontradiksi

Kontradiksi adalah fungsi menolak pesan verbal atau member makna yang lain terhadap pesan verbal. Misalnya seseorang “memuji” prestasi temannya dengan mencibir bibir atau mengacungkan jempol ke bawah, seraya berkata “Hebat,you

memang hebat”. Atau sebaliknya menyatakan secara verbal tentang suatu kekecewaan dengan memberikan senyuman.

d. Fungsi komplemen

Komplemen fungsi melengkapi dan memperkaya makna pesan non verbal. Misalnya, air muka anda menunjukkan tingkat penderitaan yang tidak terungkap dengan kata-kata.

e. Fungsi Aksentuasi

Aksentuasi adalah fungsi menegaskan pesan verbal atau menggarisbawahinya. Aksentuasi merupakan tindakan yang ditunjukkan oleh seseorang dengan menggunakan bagian dari anggota tubuhnya disamping menggunakan kata-kata. Misalnya seseorang yang mengungkapkan betapa jengkelnya dia terhadap sesuatu, dengan memukul meja. Selain dari ucapan, tindakannya disertai memukul meja merupakan suatu bentuk ketegasan dari kata-kata yang diucapkannya.

Sementara itu, Dale G. Leathers dalam Edi Harahap, *nonverbal communication System*, menyebutkan enam alasan mengapa pesan nonverbal sangat signifikan. yaitu :

1. Faktor-faktor nonverbal sangat menentukan makna dalam komunikasi antarpribadi. ketika kita ngobrol atau berkomunikasi secara tatap muka, kita banyak menyampaikan gagasan dan pikiran lewat pesan-pesan nonverbal. Pada gilirannya orang lain pun lebih banyak ‘membaca’ pikiran kita lewat petunjuk-petunjuk nonverbal
2. Perasaan dan emosi cermat disampaikan lewat pesan nonverbal ketimbang pesan verbal.
3. Pesan nonverbal menyampaikan makna dan maksud yang relative bebas dari penipuan, distorsis, dan kerancuan. Pesan nonverbal jarang dapat diatur oleh komunikasi secara sadar.
4. Pesan non verbal mempunyai fungsi metakomunikatif yang sangat diperlukan untuk mencapai komunikasi yang berkualitas tinggi. Fungsi metakomunikatif artinya memberikan informasi tambahan yang memperjelas maksud dan makna pesan. Di atas telah penulis paparkan pesan verbal mempunyai fungsi repetisi, substitusi, kontradiksi, komplemen, dan aksentuasi.
5. Pesan nonverbal merupakan cara komunikasi yang lebih efisien dibandingkan dengan pesan verbal. Dari segi waktu, pesan

verbal sangat tidak efisien. Dalam paparan verbal selalu terdapat *redundansi, repetisi, ambiguity, dan abtraksi*. diperlukan lebih banyak waktu untuk mengungkapkan pikiran kita secara verbal.

6. Pesan nonverbal merupakan sarana sugesti yang paling tepat. Ada situasi komunikasi yang menuntut kita untuk mengungkapkan gagasan dan emosi secara tidak langsung. sugesti ini dimaksudkan menyarankan sesuatu kepada orang lain secara implicit (tersirat).

Dengan demikian, memang pesan non verbal adalah lebih murni bila dibandingkan dengan pesan verbal. Ingat! Dunia adalah panggung sandiwara, dimana antara ucapan dan hati bisa saja berbeda. Untuk melihat jawaban sesungguhnya dari hasil komunikasi, maka bahasa nonverbal patut menjadi perhatian pada saat komunikasi antarpribadi sedang berlangsung.



BAB 3

Proses Komunikasi

Proses komunikasi dapat terjadi bila sumber (komunikator) bermaksud menyampaikan gagasan (informasi, saran, permintaan, dan seterusnya) yang ingin disampaikan kepada penerima dengan maksud tertentu. Untuk itu dia menerjemahkan gagasan tersebut menjadi simbol-simbol (proses *encoding*) yang selanjutnya disebut pesan (*message*). Pesan tersebut disampaikan melalui saluran (*channel*) tertentu misalnya dengan bertatap muka langsung, telepon, surat, dan seterusnya. Setelah pesan sampai pada penerima, selanjutnya terjadi proses *decoding*, yaitu menafsirkan pesan tersebut. Setelah itu terjadilah respons pada penerima pesan. Respons tertuju pada pengirim pesan. Komunikasi sebagai proses dapat divisualisasikan dalam bentuk bagan sebagai berikut. Proses komunikasi mempunyai komponen dasar berupa pengirim pesan, penerima pesan dan pesan itu sendiri. Semua fungsi manajer disetiap organisasi melibatkan komponen dasar tersebut dalam proses berkomunikasi. Secara umum, proses komunikasi tersebut dapat dilihat pada gambar di atas.³¹

1. Pengirim Pesan (*Sender*) dan Isi Pesan/Materi

Pengirim pesan adalah orang yang mempunyai ide-ide atau buah pemikiran untuk disampaikan kepada seseorang dengan harapan dapat dipahami oleh orang yang menerima pesan sesuai dengan yang dimaksudkannya.

³¹ Edi Harahap, *Komunikasi.*, h.

2. Simbol atau Isyarat

Pada tahanan ini pengirim pesan membuat kode atau simbol sehingga pesannya dapat dipahami oleh orang lain. Kode atau Isyarat dapat berupa tanda (kata-kata, tulisan) yang disepakati untuk maksud tertentu.

3. Media atau Perantara

Media sering diterjemahkan sebagai perantara antara satu pihak kepada pihak yang lain. Di dalam proses berkomunikasi peran media sangat penting.

4. Mengartikan Kode dan Isyarat

Setelah pesan diterima melalui indra (telinga, mata dan sebagainya) maka sipenerima pesan harus dapat mengartikan simbol atau kode dari pesan tersebut, sehingga dapat dimengerti atau dipahaminya.

5. Penerima Pesan (*Receiver*)

Penerima pesan dalam istilah komunikasi disebut *receive*, yaitu pihak yang menjadi sasaran pesan yang dikirimkan oleh sumber (komunikator). *Receiver* juga bisa disebut dengan istilah khalayak, sasaran, pembaca, pendengar, pemirsa, *audience*, decoder atau komunikan. Penerima pesan merupakan salah satu aktor dari proses komunikasi.

6. Balikan (*Feedback*)

Balikan atau umpan balik adalah isyarat atau tanggapan yang berisi kesan dari penerima pesan dalam bentuk verbal maupun nonverbal. Tanpa balikan seorang pengirim pesan tidak akan tahu dampak pesannya terhadap si penerima pesan..

7. Gangguan

Gangguan bukan merupakan bagian dari proses komunikasi akan tetapi mempunyai pengaruh dalam proses komunikasi, karena pada setiap situasi hampir selalu ada hal yang mengganggu kita. Gangguan adalah hal yang merintangangi atau menghambat komunikasi sehingga penerima salah menafsirkan pesan yang diterimanya.

A. Proses Komunikasi dalam Perspektif Psikologis

Proses komunikasi perspektif ini terjadi pada diri komunikator dan komunikan. Ketika seorang komunikator berniat akan menyampaikan suatu pesan kepada komunikan, maka dalam dirinya terjadi suatu proses. Komunikasi terdiri dari dua aspek yakni isi pesan dan lambang. Isi pesan umumnya adalah bahasa. Walter Lippman menyebut isi pesan itu *picture in our head*, sedangkan Walter Hagemann menamakannya *das Bewusstseinhalte*. Proses ‘mengemas’ atau ‘membungkus’ pikiran dengan bahasa yang dilakukan komunikator itu dalam bahasa komunikasi dinamakan *encoding*.³²

Hasil *encoding* berupa pesan itu kemudian ia transmisikan atau dikirimkan kepada komunikan. Proses dalam diri komunikan disebut *decoding* seolah-olah membuka kemasan atau bungkus pesan yang ia terima dari komunikator tadi. Isi bungkus tadi adalah pikiran komunikator. Apabila komunikan mengerti isi pesan atau pikiran komunikator, maka komunikasi terjadi. Sebaliknya bilamana komunikan tidak mengerti, maka komunikasi pun tidak terjadi.

B. Proses Komunikasi dalam Perspektif Mekanistik

Proses ini berlangsung ketika komunikator mengoperkan atau melemparkan dengan lisan atau tulisan pesannya sampai ditangkap oleh komunikan. Proses komunikasi dalam perspektif ini kompleks atau rumit, sebab bersifat situasional, bergantung pada situasi ketika komunikasi itu berlangsung. Adakalanya komunikannya seorang, maka komunikasi dalam situasi seperti ini dinamakan komunikasi interpersonal atau komunikasi antar pribadi, kadangkadang komunikannya sekelompok orang yang disebut dengan komunikasi kelompok; acapkali komunikannya tersebar dalam jumlah yang relatif amat banyak sehingga untuk menjangkanya diperlukan suatu media atau sarana, maka komunikasi dalam situasi ini disebut komunikasi massa.

Untuk jelasnya proses komunikasi dalam perspektif mekanistik dapat diklasifikasikan menjadi:

³² Onong Uchjana Effendy, *Ilmu Komunikasi, Teori dan Praktik*, Cet. 20 (PT. Remaja Rosdakarya: Bandung, 2007) h. 11

1. Proses Komunikasi secara Primer.

Proses komunikasi secara primer adalah proses penyampaian pikiran dan atau perasaan seseorang kepada orang lain dengan menggunakan lambang/symbol sebagai media. Lambang sebagai media dalam proses komunikasi adalah bahasa, kiasan, isyarat, gambar, warna dan lain sebagainya.³³

2. Proses Komunikasi secara Sekunder.

Proses komunikasi secara sekunder adalah proses penyampaian pesan oleh seseorang kepada orang lain dengan menggunakan alat atau sarana sebagai media kedua setelah memakai lambang sebagai media pertama. Seorang komunikator menggunakan media kedua dalam melancarkan komunikasinya karena komunikan sebagai sasarannya berada di tempat yang relatif jauh atau jumlahnya banyak. Surat, telepon, teleks, surat kabar, majalah, radio, televisi, film dan banyak lagi adalah media kedua yang sering digunakan dalam komunikasi.

Proses komunikasi secara sekunder adalah proses penyampaian pesan oleh seseorang kepada orang lain dengan menggunakan alat atau sarana sebagai media kedua setelah memakai lambang sebagai media pertama. Seorang komunikator menggunakan media kedua dalam melancarkan komunikasinya karena komunikan sebagai sasarannya berada di tempat yang relatif jauh atau jumlahnya banyak. Surat, telepon, teleks, surat kabar, majalah, radio, televisi, film, dan banyak lagi adalah media kedua yang sering digunakan dalam komunikasi.³⁴

Proses komunikasi memiliki tujuh unsur, diantaranya sumber, pesan, media, penerima, pengaruh, tanggapan balik, lingkungan. Setiap unsur memiliki peranan yang sangat penting dalam membangun proses komunikasi. Bahkan ketujuh unsur ini saling bergantung satu sama lainnya. Artinya, tanpa ke ikutsertaan satu unsur akan memberi pengaruh pada jalannya komunikasi.³⁵

Agar komunikasi efektif, proses penyandian oleh komunikator harus bertautan dengan proses pengawasaan sandian oleh komunikan.³⁶ Melihat pesan sebagai tanda esensial yang harus dikenal oleh komunikan. Semakin tumpang tindih bidang pengalaman (*field*

³³ *Ibid.*

³⁴ *Ibid.*, h. 11.

³⁵ Hafied Cangara, *Pengantar Ilmu Komunikasi*, (Jakarta: PT. raja Grafindo Persada, 2010) h. 28.

³⁶ Onong, *Ilmu Komunikasi*,. h. 19.

of experience) komunikator dengan bidang pengalaman komunikan, akan semakin efektif pesan yang dikomunikasikan.

Pada umumnya kalau kita berbicara di kalangan masyarakat, yang dinamakan media komunikasi itu adalah media kedua sebagaimana diterangkan diatas, jarang sekali orang menganggap bahasa sebagai media komunikasi. Hal ini disebabkan oleh bahasa sebagai lambang (*symbol*) beserta isi (*content*) yakni pikiran dan atau perasaan yang dibawanya menjadi totalitas pesan (*message*) yang tampak tak dapat dipisahkan. Tidak seperti media dalam bentuk surat kabar, telepon, radio, dan lain lainnya yang jelas tidak selalu dipergunakan. Tampak seolah-olah orang tak mungkin berkomunikasi tanpa bahasa, tetapi orang mungkin dapat berkomunikasi tanpa surat, atau telepon, atau televisi dan sebagainya

3. Proses Komunikasi secara Linier.

Istilah linear mengandung makna lurus. Jadi proses linier berarti perjalanan dari satu titik ke titik lain secara lurus. Dalam konteks komunikasi, proses linear adalah proses penyampaian pesan oleh komunikator kepada komunikan sebagai titik terminal. Komunikasi linear ini berlangsung baik dalam situasi komunikasi tatap muka (*face to face communication*) maupun dalam situasi komunikasi bermedia (*mediated communication*). Proses komunikasi secara linear umumnya berlangsung pada komunikasi bermedia, kecuali komunikasi melalui media telepon. Komunikasi melalui telepon hampir tidak pernah berlangsung linear, melainkan dialogis, tanya jawab dalam bentuk percakapan.

4. Proses Komunikasi secara Sirkulasi.

Sirkular sebagai terjemahan dari kata *circular* secara harfiah berarti bulat, bundar atau keliling sebagai lawan dari perkataan linear yang bermakna lurus. Dalam konteks komunikasi yang dimaksudkan dengan proses secara sirkular itu adalah terjadinya *feedback* atau umpan balik, yaitu terjadinya arus dari komunikan ke komunikator. Oleh karena itu adakalanya *feedback* tersebut mengalir dari komunikan ke komunikator itu adalah *response* atau tanggapan komunikan terhadap pesan yang ia terima dari komunikator.

Konsep umpan balik ini dalam proses komunikasi amat penting karena dengan terjadinya umpan balik komunikator mengetahui

apakah komunikasinya itu berhasil atau gagal, dengan kata lain apakah umpan baliknya itu positif atau negatif. Bila positif ia patut gembira, sebaliknya jika negatif menjadi permasalahan, sehingga ia harus mengulangi lagi dengan perbaikan gaya komunikasinya sampai menimbulkan umpan balik positif.³⁷

Komunikasi terjadi ketika seseorang mengirimkan ide atau perasaan kepada orang lain atau sekelompok orang. Efektivitasnya diukur dengan kesamaan antara pesan dikirim oleh guru dan pesan yang diterima oleh siswa. Unsur yang berperan dalam proses komunikasi adalah sumber (guru), simbol yang digunakan untuk mengirim pesan (kata-kata, tulisan, gambar, garis, bahasa tubuh), dan penerima. Ketiga unsur ini saling terkait. Hubungan antara guru dan siswa bersifat dinamis dan tergantung bagaimana arus komunikasi antara guru dan siswa. Pada saat guru menyampaikan pesan, siswa memberi umpan balik untuk menyesuaikan informasi yang diterimanya. Sebaiknya guru juga memberi umpan balik terhadap umpan balik yang siswa berikan sehingga memperkuat respon yang diinginkan.

Pada tataran teoritis, paling tidak kita mengenal atau memahami komunikasi dari dua perspektif, yaitu:

1. Perspektif Kognitif. Komunikasi menurut Colin Cherry, yang mewakili perspektif kognitif adalah penggunaan lambang-lambang (symbols) untuk mencapai kesamaan makna atau berbagi informasi tentang satu objek atau kejadian. Informasi adalah sesuatu (fakta, opini, gagasan) dari satu partisipan kepada partisipan lain melalui penggunaan kata-kata atau lambang lainnya. Jika pesan yang disampaikan diterima secara akurat, receiver akan memiliki informasi yang sama seperti yang dimiliki sender, oleh karena itu tindak komunikasi telah terjadi.
2. Perspektif Perilaku. Menurut BF. Skinner dari perspektif perilaku memandang komunikasi sebagai perilaku verbal atau simbolik di mana sender berusaha mendapatkan satu efek yang dikehendaknya pada receiver. Masih dalam perspektif perilaku, FEX Dance menegaskan bahwa komunikasi adalah adanya satu respons melalui lambang-lambang verbal di mana simbol verbal tersebut bertindak sebagai stimuli untuk memperoleh respons. Kedua pengertian komunikasi yang disebut terakhir, mengacu pada hubungan stimulus respons antara sender dan receiver.

³⁷ Onong, *Ilmu Komunikasi*, h. 28.

Setelah kita memahami pengertian komunikasi dari dua perspektif yang berbeda, kita mencoba melihat proses komunikasi dalam suatu organisasi. Menurut Jerry W. Koehler dan kawan-kawan, bagi suatu organisasi, perspektif perilaku dipandang lebih praktis karena komunikasi dalam organisasi bertujuan untuk mempengaruhi penerima (receiver). Satu respons khusus diharapkan oleh pengirim pesan (sender) dari setiap pesan yang disampaikannya. Ketika satu pesan mempunyai efek yang dikehendaki, bukan suatu persoalan apakah informasi yang disampaikan tersebut merupakan tindak berbagi informasi atau tidak. Sekarang kita mencoba memahami proses komunikasi antarmanusia yang disajikan dalam suatu model berikut:

Proses komunikasi diawali oleh sumber (*source*) baik individu ataupun kelompok yang berusaha berkomunikasi dengan individu atau kelompok lain, sebagai berikut:

1. *Langkah pertama* yang dilakukan sumber adalah *ideation* yaitu penciptaan satu gagasan atau pemilihan seperangkat informasi untuk dikomunikasikan. Ideation ini merupakan landasan bagi suatu pesan yang akan disampaikan.
2. *Langkah kedua* dalam penciptaan suatu pesan adalah *encoding*, yaitu sumber menerjemahkan informasi atau gagasan dalam wujud kata-kaya, tanda-tanda atau lambang-lambang yang disengaja untuk menyampaikan informasi dan diharapkan mempunyai efek terhadap orang lain. Pesan atau message adalah alat-alat di mana sumber mengekspresikan gagasannya dalam bentuk bahasa lisan, bahasa tulisan ataupun perilaku nonverbal seperti bahasa isyarat, ekspresi wajah atau gambar-gambar.
3. *Langkah ketiga* dalam proses komunikasi adalah penyampaian pesan yang telah disandi (*encode*). Sumber menyampaikan pesan kepada penerima dengan cara berbicara, menulis, menggambar ataupun melalui suatu tindakan tertentu. Pada langkah ketiga ini, kita mengenal istilah channel atau saluran, yaitu alat-alat untuk menyampaikan suatu pesan. Saluran untuk komunikasi lisan adalah komunikasi tatap muka, radio dan telepon. Sedangkan saluran untuk komunikasi tertulis meliputi setiap materi yang tertulis ataupun sebuah media yang dapat mereproduksi kata-kata tertulis seperti: televisi, kaset, video atau OHP (*overheadprojector*). Sumber berusaha untuk mebebaskan saluran komunikasi dari gangguan ataupun hambatan, sehingga pesan dapat sampai kepada penerima seperti yang dikehendaki.

4. *Langkah keempat*, perhatian dialihkan kepada penerima pesan. Jika pesan itu bersifat lisan, maka penerima perlu menjadi seorang pendengar yang baik, karena jika penerima tidak mendengar, pesan tersebut akan hilang. Dalam proses ini, penerima melakukan decoding, yaitu memberikan penafsiran interpretasi terhadap pesan yang disampaikan kepadanya. Pemahaman (*understanding*) merupakan kunci untuk melakukan decoding dan hanya terjadi dalam pikiran penerima. Akhirnya penerimalah yang akan menentukan bagaimana memahami suatu pesan dan bagaimana pula memberikan respons terhadap pesan tersebut.
5. *Proses terakhir* dalam proses komunikasi adalah feedback atau umpan balik yang memungkinkan sumber mempertimbangkan kembali pesan yang telah disampainya kepada penerima. Respons atau umpan balik dari penerima terhadap pesan yang disampaikan sumber dapat berwujud kata-kata ataupun tindakan-tindakan tertentu. Penerima bisa mengabaikan pesan tersebut ataupun menyimpannya. Umpan balik inilah yang dapat dijadikan landasan untuk mengevaluasi efektivitas komunikasi.

Proses komunikasi secara primer adalah proses penyampaian pikiran dan atau perasaan seseorang kepada orang lain dengan menggunakan lambang (*symbol*) sebagai media. Lambang sebagai media primer dalam proses komunikasi adalah bahasa, kiasan (*gesture*), isyarat, gambar, warna, dan lain sebagainya yang secara langsung mampu “menterjemahkan” pikiran dan atau perasaan komunikator kepada komunikan dan berlangsung secara tatap muka.

C. Karakteristik Komunikasi

Berikut beberapa gambaran bahwa komunikasi memiliki beberapa karakteristik.³⁸

1. Komunikasi adalah Suatu Proses

Komunikasi sebagai suatu proses artinya bahwa komunikasi merupakan serangkaian tindakan atau peristiwa yang terjadi secara berurutan (ada tahapan atau sekuensi) serta berkaitan satu sama lainnya dalam kurun waktu tertentu. Sebagai suatu proses, komunikasi tidak “statis”, tetapi “dinamis” dalam arti akan selalu

³⁸ S.Djuarsa Sendjaja, *Teori Komunikasi*, (Jakarta: Universitas Terbuka, 1994) h. 113-116.

mengalami perubahan dan berlangsung terus-menerus. Proses komunikasi melibatkan banyak faktor atau unsur. Faktor-faktor atau unsur-unsur yang dimaksud antara lain dapat mencakup pelaku atau peserta, pesan (meliputi bentuk, isi dan cara penyajiannya), saluran atau alat yang dipergunakan untuk menyampaikan pesan, waktu, tempat, hasil atau akibat yang terjadi, serta situasi atau kondisi pada saat berlangsungnya proses komunikasi.

2. Komunikasi adalah Upaya yang Disengaja serta Mempunyai Tujuan
Komunikasi adalah suatu kegiatan yang dilakukan secara sadar, disengaja serta sesuai dengan tujuan dan keinginan dari pelaku. Pengertian “sadar” di sini menunjukkan bahwa kegiatan komunikasi yang dilakukan seseorang sepenuhnya berada dalam kondisi mental-psikologis yang terkendalikan atau terkontrol, bukan dalam keadaan “mimpi”. Disengaja maksudnya bahwa komunikasi dilakukan memang sesuai dengan kemauan dari pelakunya. Sementara tujuan menunjuk pada hasil atau akibat yang ingin dicapai.
3. Komunikasi Menuntut Adanya Partisipasi dan Kerja Sama dari Para Pelaku yang Terlibat
Kegiatan komunikasi akan berlangsung baik apabila pihak-pihak yang berkomunikasi (dua orang atau lebih) sama-sama ikut terlibat dan sama-sama mempunyai perhatian yang sama terhadap topik pesan yang dikomunikasikan.
4. Komunikasi Bersifat Simbolis
Komunikasi pada dasarnya merupakan tindakan yang dilakukan dengan menggunakan lambang-lambang. Lambang yang paling umum digunakan dalam komunikasi antarmanusia adalah bahasa verbal dalam bentuk kata-kata, kalimat-kalimat, baik secara lisan ataupun tulisan. Bahasa verbal yang digunakan untuk keperluan membujuk atau meminta tolong, tentunya akan berbeda dengan bahasa verbal yang digunakan untuk tujuan memerintah atau memaksa. Perbedaan tidak hanya menyangkut kata-kata yang digunakan, tetapi juga nada atau intonasinya.
5. Komunikasi Bersifat Transaksional
Komunikasi pada dasarnya menuntut dua tindakan: memberi dan menerima. Dua tindakan tersebut tentunya perlu dilakukan secara seimbang atau proporsional oleh masing-masing pelaku yang

terlibat dalam komunikasi. Apa yang kita terima, nilai besar kecilnya tergantung pada apa yang kita berikan. Misalnya, dalam membeli suatu barang, lazimnya kualitas dan kuantitas suatu barang yang akan kita peroleh tergantung pada jumlah uang yang ada pada kita. Prinsip ini juga berlaku bagi komunikasi. Artinya seberapa besar tujuan yang kita harapkan dari tindakan komunikasi yang dilakukan, tergantung pada seberapa besar pula upaya yang kita lakukan untuk tindakan komunikasi tersebut.

6. Komunikasi Menembus Faktor dan Ruang

Komunikasi menembus faktor waktu dan ruang, maksudnya adalah bahwa para peserta atau pelaku yang terlibat dalam komunikasi tidak harus hadir pada waktu dan tempat yang sama. Dengan adanya berbagai produk teknologi komunikasi seperti telepon, faksimili, *video text*, internet. Kedua faktor tersebut (waktu dan tempat) bukan lagi menjadi persoalan dan hambatan dalam berkomunikasi.

D. Hambatan Komunikasi

Menurut Ruslan ada beberapa hambatan dalam komunikasi, berikut hambatan menurut Ruslan adalah :³⁹

1. Hambatan Dalam Proses Penyampaian (*Sender Barries*)

Hambatan di sini bisa datang dari pihak komunikatornya yang mendapat kesulitan dalam menyampaikan pesan-pesannya, tidak menguasai materi pesan dan belum memiliki kemampuan sebagai komunikator yang handal. Hambatan ini bisa juga berasal dari penerima pesan tersebut (*receiver barrier*) karena sulitnya komunikasi dalam memahami pesan itu dengan baik. Hal ini dapat disebabkan oleh rendahnya tingkat penguasaan bahasa, pendidikan, intelektual dan sebagainya yang terdapat dalam diri komunikasi. Kegagalan komunikasi dapat pula terjadi dikarenakan faktor-faktor : *feed back* nya bahasa tidak tercapai, *medium barrier* (media atau alat yang dipergunakan kurang tepat) dan *decoding barrier* (hambatan untuk memahami pesan secara tepat).

³⁹ Rosady Ruslan, *Manajemen Public Relations dan Media Komunikasi (Konsep dan Aplikasi)*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2008) h. 9-10.

2. Hambatan secara Fisik (*physical barriers*)

Sarana fisik dapat menghambat komunikasi yang efektif, misalnya pendengaran kurang tajam dan gangguan pada sistem pengeras suara (*sound system*) yang sering terjadi dalam suatu ruangan kuliah/ seminar/ pertemuan. Hal ini dapat membuat pesan –pesan itu tidak efektif sampai dengan tepat kepada komunikan.

3. Hambatan Semantik (Semantik Pers)

Hambatan segi semantik (bahasa dan arti perkataan), yaitu adanya perbedaan pengertian dan pemahaman antara pemberi pesan dan penerima tentang satu bahasa atau lambang. Mungkin saja yang disampaikan terlalu teknis dan formal, sehingga menyulitkan pihak komunikan yang tingkat pengetahuan dan pemahaman bahasa teknis komunikator yang kurang.

4. Hambatan Sosial (*sychossial noies*)

Hambatan adanya perbedaan yang cukup lebar dalam aspek kebudayaan, adat stiadat, kebiasaan, persepsi, dan nilai –nilai yang dianut sehingga kecenderungan, kebutuhan serta harapan –harapan kedua belah pihak yang berkomunikasi juga berbeda.

Disamping itu, ada pula gangguan yang berasal dari saluran komunikasi tersebut, misalnya interferensi yang terjadi pada gelombang radio yang mengakibatkan tidak jelasnya isi siaran diterima oleh pendengar. Namun demikian, pada hakikatnya kebanyakan dari gangguan yang timbul, bukan berasal dari sumber atau salurannya, tetapi dari *audience* (penerima)nya. Manusia sebagai komunikan memiliki kecendrungan untuk acuh tak acuh, meremehkan sesuatu, salah menafsirkan, atau tidak mampu mengingat dengan jelas apa yang diterimanya dari komunikator. Setidak-tidaknya ada tiga faktor psikologis yang mendasari hal itu Suprpto dalam Siti Rahma Nurdianti⁴⁰ yaitu:

1. *Selective attention*. Orang biasanya cenderung untuk mengekspos dirinya hanya kepada hal-hal (komunikasi) yang dikehendaknya. Misalnya, seseorang tidak berminat membeli mobil, jelas dia tidak akan berminat membaca iklan jual beli mobil.

⁴⁰ Siti Rahmaa Nurdianti, *Analisis Faktor-Faktor Hambatan Komunikasi Dalam Sosialisasi Program Keluarga Berencana Pada Masyarakat Kebon Agung-Samarinda*, E-Jurnal Ilmu Komunikasi, 2004, Vol. 2 No. 2, ejournal.ikom.fisip-inmul.ac.id h. 145-159

2. *Selective perception*. Suatu kali, seseorang berhadapan dengan suatu peristiwa komunikasi, maka ia cenderung menafsirkan isi komunikasi sesuai dengan prakonsepsi yang sudah dimiliki sebelumnya. Hal ini erat kaitannya dengan kecenderungan berpikir secara *stereotip*.
3. *Selective retention*. Meskipun seseorang memahami suatu komunikasi, tetapi orang berkecenderungan hanya mengingat apa yang mereka ingin untuk diingat. Misalnya, setelah membaca suatu artikel berimbang mengenai komunisme, seorang mahasiswa yang anti komunis hanya akan mengingat hal-hal jelek mengenai komunisme. Sebaliknya mahasiswa yang prokomunis cenderung untuk mengingat kelebihan-kelebihan sistem komunisme yang diungkapkan oleh artikel tersebut. Sementara itu menurut Marhaeni Fajar dalam bukunya yang berjudul ilmu komunikasi, teori dan praktik ada beberapa hambatan dalam komunikasi, yaitu :

Hambatan dari Proses Komunikasi

- a. Hambatan dari pengirim pesan, misalnya pesan yang akan disampaikan belum jelas bagi dirinya atau pengirim pesan, hal ini dipengaruhi oleh perasaan atau situasi emosional sehingga mempengaruhi motivasi, yaitu mendorong seseorang untuk bertindak sesuai keinginan, kebutuhan atau kepentingan.
- b. Hambatan dalam penyandian/symbol. Hal ini dapat terjadi karena bahasa yang dipergunakan tidak jelas sehingga mempunyai arti lebih dari satu, simbol yang digunakan antara si pengirim dengan si penerima tidak sama atau bahasa yang dipergunakan terlalu sulit.
- c. Hambatan media, adalah hambatan yang terjadi dalam penggunaan media komunikasi, misalnya gangguan suara radio sehingga tidak dapat mendengarkan pesan dengan jelas.
- d. Hambatan dalam bahasa sandi. Hambatan terjadi dalam menafsirkan sandi oleh si penerima.
- e. Hambatan dari penerima pesan. Misalnya kurangnya perhatian pada saat menerima/mendengarkan pesan, sikap prasangka tanggapan yang keliru dan tidak mencari informasi lebih lanjut.

Hambatan Psikologis

Hambatan psikologis dan sosial kadang-kadang mengganggu komunikasi. Misalnya komunikan yang masih trauma karena tertimpa musibah bencana alam. Selain dari hambatan-hambatan di atas, menurut Onong Uchjana Effendy dalam bukunya yang berjudul *dinamika komunikasi dalam Siti Rahma*, faktor-faktor penghambat komunikasi terdiri dari :

- *Hambatan sosio-antro-psikologis* Proses komunikasi berlangsung dalam konteks situasional (*situational context*). Ini berarti bahwa komunikator harus memperhatikan situasi ketika komunikasi dilangsungkan, sebab situasi amat berpengaruh terhadap kelancaran komunikasi, terutama situasi yang berhubungan dengan faktor-faktor sosiologis-antropologis-psikologis.
 - 1) Hambatan sosiologis
 - 2) Hambatan antropologis
 - 3) Hambatan psikologis

Hambatan semantic, jika hambatan sosiologis-antropologis-psikologis terdapat pada pihak komunikan, maka hambatan semantis terdapat pada diri komunikator. Faktor semantis menyangkut bahasa yang dipergunakan komunikator sebagai “alat” untuk menyalurkan pikiran dan perasaannya kepada komunikan. Demi kelancaran komunikasinya seorang komunikator harus benar-benar memperhatikan gangguan semantis ini, sebab salah ucap atau tulis dapat menimbulkan salah pengertian (*misunderstanding*) atau salah tafsir (*misinterpretation*) yang pada gilirannya bisa menimbulkan salah komunikasi (*miscommunication*).

Menurut Onong Uchjana Efendy dalam buku *dinamika komunikasi*⁴¹ Sering kali salah ucap disebabkan komunikator berbicara terlalu cepat sehingga ketika pikiran dan perasaan belum mantap terformulasikan, kata-kata sudah terlanjur dilontarkan. Maksudnya akan mengatakan “kedelai” yang terlontar “kedelai”. Gangguan semantis kadang-kadang disebabkan pula oleh aspek antropologis, yakni kata-kata yang sama bunyinya dan tulisannya, tetapi memiliki makna yang berbeda. Salah komunikasi atau *misscommunication* ada kalanya disebabkan oleh pemilihan kata yang tidak tepat,

⁴¹ Onong, *Komunikasi*,. h. 14.

kata-kata yang sifatnya konotatif. Dalam komunikasi bahasa yang sebaiknya digunakan adalah kata-kata yang denotatif. Kalau terpaksa menggunakan kata-kata yang konotatif, maka seyogyanya dijelaskan apa yang dimaksudkan sebenarnya, sehingga tidak terjadi salah tafsir. Kata-kata denotatif adalah yang mengandung makna sebagaimana tercantum dalam kamus dan diterima secara umum oleh kebanyakan orang yang sama dalam kebudayaan dan bahasanya. Sementara kata-kata yang mempunyai pengertian konotatif adalah yang mengandung makna emosional atau evaluatif disebabkan oleh latar belakang kehidupan dan pengalaman seseorang.

Hambatan mekanis, hambatan mekanis dijumpai pada media yang dipergunakan dalam melancarkan komunikasi. Banyak contoh yang kita alami dalam kehidupan sehari-hari, suara telepon yang tidak jelas, ketika huruf buram pada surat, suara yang hilang-muncul pada pesawat radio, berita surat kabar yang sulit dicari sambungan kolomnya, gambar yang meliuk-liuk pada pesawat televisi, dan lain-lain. **hambatan ekologis** Hambatan ekologis yang terjadi disebabkan oleh gangguan lingkungan terhadap proses berlangsungnya komunikasi, jadi datangnya dari lingkungan. Contoh hambatan ekologis adalah suara riuh orang-orang atau kebisingan lalu-lintas, suara hujan atau petir, suara pesawat terbang lewat, dan lain-lain. Situasi komunikasi yang tidak menyenangkan seperti itu dapat diatasi komunikator dengan menghindarkannya jauh sebelum atau dengan mengatasi pada saat ia sedang berkomunikasi. Untuk menghindarkannya komunikator harus mengusahakan tempat komunikasi yang bebas dari gangguan-gangguan tersebut.

Sosialisasi pada dasarnya menunjuk pada semua faktor dan proses yang membuat manusia menjadi selaras dalam hidupnya di tengah-tengah orang lain.⁴² Menurut Vander Zande, sosialisasi adalah proses interaksi sosial melalui bagaimana kita mengenal cara-cara berpikir, berperasaan dan berperilaku, sehingga dapat berperan serta secara efektif dalam masyarakat. Sedangkan menurut David A. Goslin, sosialisasi adalah proses belajar yang

⁴² Hartomo dan Arnicun Aziz, *Ilmu Sosial Dasar*; (Jakarta: Bumi Aksara: 2004) h. 130.



BAB 4

Tahap Dalam Berkomunikasi

A. Tahap Dalam Berkomunikasi

Tahap komunikasi adalah bagaimana komunikatornya menyampaikan pesan kepada komunikannya, sehingga dapat menciptakan suatu persamaan makna antara komunikan dengan komunikatornya. Proses komunikasi ini bertujuan untuk menciptakan komunikasi yang efektif (sesuai dengan tujuan komunikasi pada umumnya). Tahap komunikasi dapat terjadi apabila ada interaksi antarmanusia dan ada penyampaian pesan untuk mewujudkan motif komunikasi. Tahapan proses komunikasi adalah sebagai berikut:⁴³

1. Penginterpretasian.

Hal yang diinterpretasikan adalah motif komunikasi, terjadi dalam diri komunikator. Artinya, proses komunikasi tahap pertama bermula sejak motif komunikasi muncul hingga akal budi komunikator berhasil menginterpretasikan apa yang ia pikir dan rasakan ke dalam pesan atau masih abstrak. Proses penerjemahan motif komunikasi ke dalam pesan disebut *interpreting*.

2. Penyandian.

Tahap ini masih ada dalam komunikator dari pesan yang bersifat abstrak berhasil diwujudkan oleh akal budi manusia ke dalam lambang komunikasi. Tahap ini disebut *encoding*, akal budi manusia

⁴³ Vardiansyah, *pengantar ilmu komunikasi*, (Bogor: Ghalia Indonesia, 2004), h. 36.

berfungsi sebagai *encoder*, alat penyandi : merubah pesan abstrak menjadi konkret.

3. Pengiriman.

Proses ini terjadi ketika komunikator melakukan tindakan komunikasi, mengirim lambang komunikasi dengan peralatan jasmaniah yang disebut *transmitter*, alat pengiriman pesan.

4. Perjalanan.

Tahapan ini terjadi antara komunikator dan komunikan, sejak pesan dikirim hingga pesan diterima oleh komunikan.

5. Penerimaan.

Tahapan ini ditandai dengan diterimanya lambang komunikasi melalui peralatan jasmaniah komunikan.

6. Penyandian balik.

Tahap ini terjadi pada diri komunikan sejak lambang komunikasi diterima melalui peralatan yang berfungsi sebagai *receiver* hingga akal budinya berhasil menguraikannya (*decoding*).

7. Penginterpretasian.

Tahap ini terjadi pada komunikan, sejak lambang komunikasi berhasil diuraikan dalam bentuk pesan.

Menurut Edi Harahap⁴⁴ tahap *Pertama* atau tahap tahap yang paling dangkal adalah basa-basi. Ini biasanya terjadi antara dua orang yang bertemu secara kebetulan. Misalnya, seorang guru yang duduk di ruang tunggu pada saat mengikuti workshop di gedung pertemuan pendidikan nasional jakarta. Sebagai bentuk sopan santun, dia menegur guru yang menjadi peserta workshop lainnya yang berasal dari daerah yang berbeda, dengan misalnya menayakan “apa kabar?”, tahap mengharapkan jawaban yang sebenarnya.maka biasanya juga dijawab, “kabar baik”, dan setelah itu diam atau melanjutkan dengan pertanyaan lain sebagai bentuk basa-basi. Jadi, pada tahap ini komunikasi tidak terjadi dalam yang sebenarnya, setiap pihak tidak membuka diri bagi yang lainnya.

Tahap *kedua* adalah membicarakan orang lain. Pada tahap ini orang sudah mulai menanggapi namun masih pada tahap dangkal, khususnya belum mau berbicara tentang diri masing-masing. Melanjutkan contoh

⁴⁴ Edi Harahap., h. 37-39.

diatas, guru yang menjadi peserta workshop dari daerah lain yang mereka tegur dengan bertanya “apa kabar”, mungkin menjawab salam tersebut dengan keabranan. Namun diajak gobrol sambil duduk, mungkin dia memilih gobrol sambil berdiri. Pada saat ini objek yang dibicarakan masih di luar dirinya. Mungkin materi kegiatan *workshop* yang kurang menarik, atau masalah dalam layanan komunikasi ke daerah asalnya yang masih kurang baik, dan lain sebagainya. Di dalam pembicaraan ini pun kedua guru peserta workshop tersebut tidak saling mengemukakan pendapat, hanya saling bertukar informasi. Singkat kata ini hanya “ngerumpi”. “omong kosong” dan belum saling membuka diri.

Tahap *ketiga* adalah menyatakan gagasan dan pendapat. Pada tahap ini kedua orang tersebut sudah mulai membuka diri, saling mengungkapkan perasaan. Namun, mengungkapkan dirinya tersebut masih terbatas dalam dirinya tersebut masih terbatas pada tahap pikiran saja. Ibarat, waktu dipersilahkan duduk, guru workshop masih segan duduk di satu deretan kursi yang tersedia, tetapi memilih berdiri pada posisi yang lebih dekat lagi. Dalam pembicaraannya, kedua orang guru peserta workshop ini sudah saling mengungkapkan pendapat, misalnya tentang tidak lanjut dari kegiatan workshop ini di daerah masing- masing. Namun masih saling berhati-hati, memantau pendapat lawan bicara tentang pokok pembicaraan yang sudah terjadi. Pada saat ini kedua orang guru peserta workshop berusaha keras menghindarkan diri dari penunjukan kesan dan pendapat yang berbeda. Dalam berbicara, keduanya cenderung berusaha menyenangkan lawan bicara. Pada saat ini kedua orang ini belum sungguh-sungguh membaja diri dalam arti yang sebenarnya, kental dalam tahap pemikiran sekali pun.

Tahap *keempat* adalah tahap mengemukakan isi hati atau perasaan. Ada yang mengatakan bahwa emosi atau perasaan adalah unsur yang membedakan orang yang satu dari yang lainnya. Sama sama menghias rumah dan menaikkan bendera dalam rangka memperingati hari kemerdekaan 17 agustus, namun bagi seronga veteran pejuang hidupnya kini sukses, veteran pejuang yang nasibnya kurang beruntung, miskin dan telupakan, warga masyarakat yang tidak pernah mengalami masa perang, dan mahasiswa yang aktif memperjuangkan keadilan, tentu melakukan perasaan yang berbeda beda, kalau saling berani mengungkapkan perasaan dalam komunikasi antarpribadi, maka hubungan antara unsur masyarakat akan terasa unik, berkesan, dan memberikan manfaat bagi perkembangan pribadi masing-masing. Namun, ini semua menuntut

keberanian, yaitu keberanian bersikap jujur, terbuka pada diri sendiri maupun lawan berkomunikasi. Berani menghadapi risiko bahwa memiliki kekurangan dan kelemahan yang ada pada diri seseorang diketahui orang lain. Namun dengan cara itu seseorang dapat saling berkembang dan saling mengembangkan. Ibarat pembicaraan dua orang guru peserta workshop di atas, hanya sesudah lama berbicara berputar-putar dan mengalahkannya perasaan gengsi ataupun malu, akhirnya keduanya sepakat untuk berpindah duduk keruangan lobby, karena ingin mengungkapkan isi hatinya masing-masing. Melalui perjuangan yang cukup berat akhirnya keduanya berhasil membuka pintu hatinya lebar-lebar, dan sesungguhnya ia tampak legah dan hubungan pun terasa menjadi lebih akrab, dengan saling mengungkapkan perasaan dan isi hati, berarti keduanya telah sepakat untuk saling berbicara.

Tahap *kelima* adalah hubungan puncak. Pada tahap ini jalinan komunikasi ditandai dengan kejujuran, keterbukaan, dan saling percaya mutlak di antara kedua belah pihak. Tidak ada lagi ganjalan-ganjalan berupa rasa takut, rasa khawatir jang-jangan kepercayaan salah satu diantara keduanya disia-siakan. Selain merasa bebas untuk saling mengungkapkan, biasanya kedua belah pihak juga memiliki perasaan yang sama tentang banyak hal. Dengan kata lain, jalinan komunikasi antar pribadi telah berkembang begitu mendalam sehingga kedua belah pihak merasakan kesatuan perasaan timbal balik yang hampir sempurna, maka kedua orang guru peserta workshop itu misalnya, tidak segan-segan lagi menerima ketika salah satu pihak mengajak pindah keruang makan untuk makan bersama serta dengan guru lainnya. Hubungan puncak yang sempurna lebih lajim terjadi antara suami istri. Mereka tidak haya saling menyapa basa-basi di jalan, ngerumpi di halaman rumah, tukar pikiran diteras belakang, sambung rasa diruang tamu atau di ruang makan, tetapi juga bersatu hati secara total saat mereka berdua dikamar tidur.

B. Hambatan dalam Melakukan Komunikasi yang Efektif

Proses komunikasi yang tidak lepas dari hambatan-hambatan komunikasi yang sering mengakibatkan komunikasi tidak berhasil. Oleh karena itu, pada saat merencanakan komunikasi perlu diperhatikan kemungkinan-kemungkinan timbulnya hambatan tersebut. Dalam manajemen komunikasi diantaranya adalah mengatur lebih fokus pada perencanaan komunikasi.

Ada beberapa hambatan yang sering terjadi pada proses komunikasi yaitu: hambatan fisik dapat mengganggu komunikasi yang efektif, cuaca gangguan alat komunikasi dan lain-lain. Misalnya : gangguan kesehatan, gangguan alat komunikasi dan sebagainya. Hambatan semantik; kata-kata yang dipergunakan dalam komunikasi kadang-kadang mempunyai arti mendua yang berbeda, tidak jelas atau berbelit-belit antara pemberi pesan dan penerima pesan. Hambatan psikologis dan sosial kadang-kadang mengganggu komunikasi misalnya: perbedaan nilai-nilai serta

Harapan yang berbeda antara pengirim dan penerima pesan. Berikut ini hambatan-hambatan komunikasi menurut Syaiful Bahri yaitu: ⁴⁵

1. Hambatan dari pengirim pesan, misalnya pesan yang akan disampaikan belum jelas bagi dirinya atau pengirim pesan, hal ini dipengaruhi oleh perasaan atau situasi emosional.
2. Hambatan dalam penyandingan/symbol, hal ini dapat terjadi karena bahasa yang dipergunakan antara si pengirim dan penerima tidak sama atau bahasa yang dipergunakan terlalu sulit.
3. Hambatan media adalah hambatan yang terjadi dalam penggunaan media komunikasi, misalnya gangguan suara radio dan aliran listrik sehingga tidak dapat mendengarkan pesan.
4. Hambatan dalam bahasa sandi, hambatan ini terjadi dalam menafsirkan sandi oleh si penerima.
5. Hambatan dari penerima pesan, misalnya kurangnya perhatian pada saat menerima, mendengarkan pesan, sikap prasangka tanggapan yang keliru dan tidak mencapai informasi lebih lanjut.
6. Hambatan pada saat memberikan balikan atau respon, balikan yang diberikan tidak menggambarkan apa adanya akan tetapi memberikan *interpretatif*, tidak tepat waktu atau tidak jelas dan sebagainya.

Komunikasi berjalan efektif apabila selama berlangsungnya komunikasi hambatan-hambatan tersebut dapat diatasi. Komunikator yang baik adalah orang yang mampu mengendalikan komunikasi atau mengarahkan komunikasi agar tidak berbenturan dengan hambatan komunikasi.

⁴⁵ Syaiful Bahri Djamarah, *Pola Komunikasi Orang Tua dan Anak dalam Keluarga*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2004), h. 11.

C. Sumber Kegagalan dalam Berkomunikasi

Timbulnya kegagalan dalam berkomunikasi sering kali disebabkan oleh adanya kesenjangan antara apa yang sebenarnya dimaksud oleh sipengirim pesan dengan apa yang dimaksud oleh si penerima. Kegagalan berkomunikasi seperti ini patut diduga bersumber pada sejumlah faktor. Faktor tersebut adalah pertama, sumber hambatan yang bersifat emosional dan sosial maupun kultural. misalnya, karena tidak suka pada seseorang, maka semua kata-katanya ditafsirkan negatif. Atau, ketersingungan ketika salah seorang teman yang berasal dari eropa membelai kepala lawan bicaranya. Perilaku seperti ini dapat menimbulkan kesalah pahaman, dimana bagi budaya orang eropa membelai kepala adalah bentuk suatu keabran, sedangkan bagi budaya orang timur membelai kepala suatu bentuk penghinaan. Kedua, seting mendengarkan dengan maksud sadar maupun tidak sadar untuk memberikan penilaian dan menghakimi si pembicara. Akibatnya, seseorang menjadi bersikap defensif. Artinya, menutup diri dan sangat berhati-hati dalam mengeluarkan perkataan. Ketiga, sering seseorang gagal mengungkapkan maksud konotatif kata-kata yang digunakan oleh seorang pembicara. Keempat kesalahpahaman atau distorsi dalam komunikasi sering terjadi karena tidak saling mempercayai.⁴⁶

Untuk mencapai komunikasi yang efektif, hambatan-hambatan komunikasi perlu juga diketahui. Hambatan komunikasi adalah segala sesuatu yang menghalangi atau mengganggu tercapainya komunikasi yang efektif. Istilah Shanon dan Weaver, hambatan disebut sebagai gangguan (*noise*). Kata *noise* dipinjam dari istilah ilmu kelistrikan yang mengartikan *noise* sebagai keadaan tertentu dalam sistem kelistrikan yang mengakibatkan tidak lancarnya atau berkurangnya ketepatan peraturan. Hambatan komunikasi terjadi jika terdapat intervensi terhadap salah satu komponen komunikasi, sehingga dalam prosesnya komunikasi tidak berjalan efektif. Hambatan komunikasi dapat terjadi pada semua konteks komunikasi, baik komunikasi interpersonal, komunikasi kelompok, komunikasi organisasi maupun komunikasi massa.

Dari segi prosesnya, hambatan komunikasi menurut Marhaeni Fajar dapat terjadi pada pengirim pesan (komunikator), misalnya pesan yang disampaikan belum jelas bagi pengirim, karena dipengaruhi oleh perasaan atau emosional, sehingga mempengaruhi motivasi, yaitu mendorong seseorang untuk bertindak sesuai keinginan, kebutuhan atau kepentingan.

⁴⁶ Edi Harahap., h. 43.

Hambatan dari segi penyandian yang terjadi karena bahasa yang digunakan tidak jelas, sehingga pesan yang disampaikan ambigu atau bisa bermakna ganda. Dari segi media, hambatan bisa terjadi karena media yang digunakan terganggu signal dan sebagainya. Hambatan dari segi penerima pesan (komunikan) karena kurangnya perhatian komunikan pada saat menerima pesan, atau kurang mendengarkan pesan-pesan yang disampaikan. Hambatan pada *feedback* terjadi karena umpan balik yang diberikan memunculkan interpretasi yang berbeda-beda. Masalah dalam penafsiran pesan terjadi, karena adanya perbedaan latar belakang usia, tingkat pendidikan, status sosial, bahkan karena perbedaan bahasa juga dapat memicu hal tersebut.⁴⁷

Secara garis besar, Onong Ujhana Effendy membagi faktor yang menyebabkan terhambatnya komunikasi atau tidak efektifnya komunikasi disebabkan empat faktor, yaitu: karena ada gangguan, kepentingan, motivasi terpendam dan prasangka.⁴⁸

1. Gangguan

Menurut sifatnya, ada dua macam gangguan yang sering terjadi dalam proses terlaksananya sebuah komunikasi efektif, yaitu gangguan mekanik dan gangguan semantik.

- a. gangguan mekanik ialah gangguan yang disebabkan saluran komunikasi yang bersifat fisik. Gangguan mekanis yang menghambat komunikasi sering dijumpai pada media yang dipergunakan dalam melancarkan komunikasi.
- b. Gangguan semantik, yaitu gangguan yang bersangkutan dengan pesan komunikasi, seperti rusaknya pengertian dari pesan yang dikomunikasikan. Gangguan semantik tersaring ke dalam pesan melalui penggunaan bahasa.

Menurut Effendy, sering kali salah ucap disebabkan komunikator berbicara terlalu cepat sehingga ketika pikiran dan perasaan belum mantap terformulasikan, tetapi kata-kata sudah terlanjur dilontarkan. Misalnya, seorang komunikator akan mengatakan “kedelai” yang terlontar “kedelai”. Gangguan semantis kadang-kadang disebabkan pula oleh aspek antropologis, yakni kata-kata yang sama bunyinya dan tulisannya, tetapi memiliki makna yang berbeda.⁴⁹

⁴⁷Fajar, *Ilmu Komunikasi*, h. 62.

⁴⁸Effendi, *Ilmu*, h. 45-49.

⁴⁹Effendi, *Dinamika*, h. 14.

Hambatan semantik cenderung menunjukkan tidak efektifnya komunikasi karena keterhambatan terjadi pada diri komunikator. Namun demikian, hambatan yang bersifat semantik bisa juga terjadi pada komunikan. Seperti yang dijelaskan Suprpto, munculnya hambatan komunikasi bukan hanya berasal dari sumber atau salurannya, tetapi dari *audience* (penerima)nya. Manusia sebagai komunikan memiliki kecenderungan untuk acuh tak acuh, meremehkan sesuatu, salah menafsirkan, atau tidak mampu mengingat dengan jelas apa yang diterimanya dari komunikator. Menurut Suprpto, setidaknya-tidaknya ada tiga faktor psikologis yang mendasari hal tersebut, yaitu:

- a. *Selective attention*. Orang biasanya cenderung untuk mengekspos dirinya hanya kepada hal-hal (komunikasi) yang dikehendaknya. Misalnya, seseorang tidak berminat membeli mobil, jelas dia tidak akan berminat membaca iklan jual beli mobil.
- b. *Selective perception*. Suatu kali, seseorang berhadapan dengan suatu peristiwa komunikasi, maka ia cenderung menafsirkan isi komunikasi sesuai dengan prakonsepsi yang sudah dimiliki sebelumnya. Hal ini erat kaitannya dengan kecendrungan berpikir secara *stereotip*.
- c. *Selective retention*. Meskipun seseorang memahami suatu komunikasi, tetapi orang berkecenderungan hanya mengingat apa yang mereka ingin untuk diingat. Misalnya, setelah membaca suatu artikel berimbang mengenai komunisme, seorang mahasiswa yang anti komunis hanya akan mengingat hal-hal jelek mengenai komunisme. Sebaliknya mahasiswa yang prokomunis cenderung untuk mengingat kelebihan-kelebihan sistem komunisme yang diungkapkan oleh artikel tersebut.⁵⁰

2. Motivasi terpendam

Pada dasarnya manusia tidak bisa lepas dari hubungan dengan lainnya. Hanya saja sifat hubungan sesama manusia tidak hanya sekedar berkomunikasi biasa, melainkan hubungan antara orang-orang yang berkomunikasi dimana mengandung unsur-unsur kejiwaan yang amat mendalam, karena sifatnya berorientasi pada perilaku (*action oriented*) dengan tujuan untuk mengubah sikap, pendapat, atau

⁵⁰Suprpto, *Komunikasi Organisasi* (Jakarta: Grasindo, 2009), h. 14.

perilaku seseorang.⁵¹ Keith Davis mengatakan, bahwa setiap manusia dalam hati kecilnya ingin dihargai dan dihormati, karena harga diri merupakan etika dan dasar moral bagi hubungan manusiawi. Ada orang yang merasa dirinya harus dihargai sebagaimana layaknya manusia dapat menunjukkan dengan berbagai cara, dan itu sangat tergantung pada situasi, kondisi, dan tujuan dilakukannya *human relations* itu.⁵²

Motivasi akan mendorong seseorang berbuat sesuatu yang sesuai benar dengan keinginan, kebutuhan dan kekurangannya. Semua tingkah laku manusia pada hakikatnya mempunyai motif tertentu. Motif merupakan suatu pengertian yang melingkupisemua penggerak, alasan-alasan atau dorongan-dorongan dalam diri manusia yang menyebabkan manusia berbuat sesuatu. Seperti diketahui, keinginan dan kebutuhan masing-masing individu berbeda dari waktu ke waktu dan dari tempat ketempat, sehingga motivasinya juga berbeda-beda.

3. Prasangka

Prasangka berkaitan dengan persepsi seseorang tentang orang lain atau kelompok lain, dan sikap serta perilakunya terhadap mereka. Pada umumnya prasangka dilakukan oleh suatu kelompok masyarakat tertentu terhadap kelompok masyarakat lainnya karena perbedaan suku ras dan agama. Prasangka merupakan jenis sikap yang secara sosial sangat merusak. Sebagaimana dijelaskan Gerungan, prasangka pada awalnya hanya merupakan sikap-sikap perasaan negatif, lambat laun menjadi tindakan diskriminatif terhadap orang-orang yang termasuk golongan yang diprasangkai tanpa terdapat alasan-alasan objektif pada pribadi orang yang dikenai tindakan diskriminatif.⁵³

Pada kegiatan komunikasi, prasangka merupakan salah satu rintangan atau hambatan bagi tercapainya suatu tujuan komunikasi. Prasangka melahirkan sikap curiga yang merupakan salah satu faktor penghambat komunikasi. Hal tersebut karena sikap curiga dan emosi yang memaksa seseorang untuk menarik sebuah kesimpulan tanpa menggunakan pikiran dan pandangan terhadap fakta yang ada. Menurut Johnson sebagaimana dikutip Liliwari, ada beberapa penyebab terjadinya prasangka, yaitu: (1) perbedaan antar kelompok,

⁵¹ Effendi, *Ilmu Komunikasi*, h. 45.

⁵² Keith Davis, *Human Relations at Work* (Singapore: Mc. Graw-Hill Book Company, Ltd, 1989), h. 26.

⁵³ W.A. Gerungan, *Psikologi Sosial*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2002), h. 179.

(2) nilai yang dimiliki kelompok lain nampaknya sangat menguasai kelompok minoritas, (3) adanya stereotip, (4) adanya perasaan superior kepada kelompok sendiri.⁵⁴

Komunikasi yang mempunyai prasangka, sebelum pesan disampaikan sudah bersikap curiga dan menentang komunikator. Prasangka seringkali tidak didasarkan pada alasan-alasan yang objektif, sehingga prasangka komunikasi pada komunikator tidak ditujukan pada logis dan tidaknya suatu pesan atau manfaat pesan itu bagi dirinya, melainkan menentang pribadi komunikator. Untuk mengatasi hambatan komunikasi yang berupa prasangka yang ada pada komunikasi, maka komunikator yang akan menyampaikan pesan sebaiknya netral, dalam arti ia bukan orang yang kontroversial.

Dari uraian di atas, jelas terlihat hambatan-hambatan yang menyebabkan komunikasi menjadi tidak efektif, sehingga seorang komunikator dituntut untuk mengetahuinya. Penghindaran terhadap segala sesuatu yang menghambat terciptanya proses komunikasi efektif, tentu harus dihindarkan. Hambatan komunikasi terjadi karena kedua belah pihak yang berkomunikasi tidak memiliki kesamaan dalam memahami makna yang dibicarakan, sehingga tidak semua pesan-pesan yang disampaikan oleh seorang komunikator kepada komunikan dapat diterima dengan baik.

Distorsi pesan yang muncul pada proses komunikasi, disebabkan adanya hambatan komunikasi yang terjadi antara komunikator dengan komunikan. Hambatan komunikasi pada akhirnya melahirkan satu perilaku yang disebut Effendy dengan istilah evasi komunikasi. Evasi komunikasi adalah gejala mencemoohkan dan mengelakkan suatu komunikasi untuk kemudian mendiskreditkan atau menyesatkan pesan komunikasi. E. Cover dan M. Johada sebagaimana dikutip Effendi mengemukakan beberapa jenis evasi komunikasi, yaitu:

- a. Menyesatkan pengertian (*understanding derailed*), yaitu suatu kebiasaan orang untuk menyesatkan pengertian dari satu pesan komunikasi dengan alasan-alasan tertentu.
- b. Mencatatkan pesan komunikasi (*message made invalid*), yaitu menyampaikan pesan dengan tambahan-tambahan informasi yang tidak sesuai dengan pesan yang sebenarnya. Hal tersebut

⁵⁴ Alo Liliweri, *Gatra-Gatra Komunikasi Antarbudaya* (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2001), h. 176.

diakibatkan adanya rasa tidak senang pada objek yang sedang dibicarakan.

- c. Mengubah kerangka referensi (*changing frame of reference*), yaitu kebiasaan yang dilakukan seseorang mengubah kerangka komunikasi dengan diukur oleh kerangka referensi sendiri. Adanya pengaruh *frame of reference* sendiri dalam menyampaikan pesan, dapat mempengaruhi penyampaian pesan yang sebenarnya.⁵⁵

Bila dilihat dari uraian di atas, maka hambatan komunikasi pada umumnya dapat dibagi kepada dua sifat, yaitu objektif dan subjektif. Pertama, hambatan yang bersifat objektif adalah gangguan dan halangan terhadap jalannya proses komunikasi. Hambatan tersebut bisa saja karena dibuat oleh pihak lain, atau mungkin disebabkan oleh keadaan yang tidak menguntungkan. Kedua, hambatan yang bersifat subjektif yaitu hambatan yang sengaja dibuat oleh orang lain, sehingga merupakan gangguan, pertentangan terhadap suatu usaha komunikasi. Dasar gangguan dan pertentangan biasanya disebabkan oleh karena adanya sifat pertentangan kepentingan, prejudice, tamak, iri, apatis dan sebagainya.

D. Mengirim pesan secara Efektif

Mengoperasikan sistem-sistem komunikasi yang efektif dalam kelas mengharuskan lingkungan yang terbuka dan dipercaya dengan cukup kesempatan untuk komunikasi oleh semua siswa dan guru. Arus komunikasi kemungkinan akan menjadi kebawah, tetapi dorongan haruslah diberikan untuk arus keatas dan horizontal. Di kebanyakan kelas guru memulai komunikasi kebawah dengan kontak saling berhadapan atau dengan petunjuk-petunjuk tertulis. Namun, mungkin bagi siswa untuk memulai komunikasi keatas pada guru mengenai masalah-masalah yang menjadi pertimbangan. Lebih jauh, dapat diharapkan bagi siswa untuk memiliki komunikasi horizontal dengan siswa lainnya atau untuk guru dan orangtua agar memiliki arus informasi.

Menjelaskan adalah aspek penting dari pengiriman informasi, terutama untuk guru tetapi juga untuk siswa. Poin utamanya adalah menjamin bahwa isi diketahui dengan baik dan sekuen yang akan digunakan untuk mengenalkan informasi itu jelas, logis dan tidak terlalu bersifat teknis.

⁵⁵Effendi, *Ilmu, Teori*, h. 50-52.

Penjelasan perlu diberikan pada kecepatan yang dapat diikuti siswa dan dalam sekuen yang dapat mereka pahami. Seringkali berguna bagi guru untuk menuliskan garis besar di papan tulis atau OHP yang memberikan tinjauan keseluruhan mengenai informasi apakah yang akan dicakup. Penjelasan yang sangat kompleks biasanya perlu diberikan secara oral sehingga siswa memiliki kesempatan untuk mengajukan pertanyaan.

Bagaimana seseorang dapat mengirim pesan secara efektif? Menurut Jhonson dalam Edi Harahap⁵⁶, ada tiga syarat yang harus dipenuhi. Pertama, harus diusahakan agar pesan-pesan dikirimkan sudah dipahami oleh sipenerima pesan. Kedua, sebagai pengirim pesan, harus memiliki kredibilitas dimata sipenerima. Ketiga, harus berusaha mendapatkan umpan balik secara optimal tentang pengaruh pesan dalam diri si penerima pesan. Dengan kata lain, seseorang harus memiliki kredibilitas dan terampil mengirim pesan.

1. Kredibilitas pengirim pesan

Adapun yang dimaksud dengan kredibilitas pengirim pesan adalah kadar kepercayaan atau keterandalan pernyataan-pernyataan pengirim pesan diteliga sipenerima. Kredibilitas memiliki beberapa aspek, yaitu: (1) sifat bisa dipercaya dari si pengirim pesan sebagai sumber informasi. Pribadi pengirim pesan menunjukkan sifat-sifat yang dapat diandalkan, bisa diharapkan, dan konsisten; (2) intensi, yaitu maksud atau motivasi baik dari pengirim pesan; (3) ungkapkan sikap hangat dan bersahabat dari pengirim pesan; (4) orideikat atau sempel yang telah diberikan masyarakat kepada pengirim pesan menyangkut sifatnya yang dapat dipercaya; (5) keahlian sipengirim pesan menyangkut pokok pembicaraan yang akan disampaikannya; dan (6) sikap dinamis (proaktif, agresif, dan empatik) si pengirim pesan.

2. Keterampilan pengirim pesan

Beberapa bentuk keterampilan mengirimkan pesan yang penting adalah sebagai berikut; (1) secara jelas seseorang harus mengakui pesan yang dikirimnya. Caranya, dengan menggunakan kata ganti orang pertama tunggal dalam pembicaraan. Jadi, sedapat mungkin dengan tegas, menyatakan, “Saya.....”; atau “aku.....”; (2) membuat pesan lengkap dan mudah dipahaminya; (3) pesan-pesan nonverbal harus sesuai dengan oesan-pesan verbal; (4) redunasi, pesan-pesan sebaiknya diulangi seperlunya, termasuk menggunakan lebih dari

⁵⁶ Ibid., h.44.

satu media untuk mengirimkan pesan yang sama; (5) berusaha mendapatkan umpan balik tentang pesan yang ditanggapi oleh lawan berkomunikasi; (6) diperlukan cara menyampaikan pesan dengan kerangka acuan, sudut pandang maupun kemampuan atau daya tangkap lawan komunikasi; (7) dalam mengungkapkan perasaan, sebaiknya ditempuh salah satu dari tiga cara berikut, yaitu dengan menyebut namanya, bentuk tindakan, atau menggunakan kiasan. Misalnya menyebutkan nama perasaan, “maaf, saya sedang sedih”, menyebut bentuk tindakan yang disebabkan oleh perasaan yang sedang dialami, “ingin menangis rasanya” untuk menyatakan kesedihan, menggunakan kiasan, “hati saya seperti disayat sembilu”, juga untuk mengungkapkan kesedihan; dan (8) menunjukkan tingkah laku lawan komunikasi tanpa memberikan penilaian maupun interpretasi.

E. Strategi Komunikasi yang Efektif

Dalam mewujudkan strategi komunikasi yang efektif harus didukung oleh pendekatan-pendekatan yang sifatnya persuasif. Hal tersebut dilakukan, sebab kadang-kadang komunikasi tidak suka dipaksa dalam melakukan seperti apa yang diinginkan oleh komunikator. Persuasif berarti melakukan pendekatan untuk merubah sikap komunikasi. Sikap tersebut dapat diungkapkan dari rasa suka atau tidak suka. Sebagaimana dijelaskan Severin dan Tankard, sikap memiliki tiga komponen, yaitu: *Pertama*, komponen afektif, yaitu kesukaan atau perasaan terhadap sebuah objek. *Kedua*, komponen kognitif, yaitu keyakinan terhadap sebuah objek. *Ketiga*, komponen berkaitan dengan perilaku, yaitu tindakan terhadap objek.⁵⁷

Marwoto menyebutkan persuasif berarti membujuk atau meyakinkan. Jadi persuasi berarti informasi yang tujuannya membujuk, ataupun yang bertujuan untuk membangkitkan keyakinan orang yang dipersuasi sehingga orang tersebut menuruti himbuan yang disampaikan oleh orang yang mempersuasi.⁵⁸ Dengan demikian, persuasi adalah usaha yang dilakukan untuk meyakinkan orang lain tanpa paksaan.

Pertama memulai komunikasi dengan membangkitkan perhatian (*attention*) komunikasi. Apabila perhatian komunikasi telah bangkit,

⁵⁷Werner J. Severin dan James W. Tankard Jr, *Teori Komunikasi: Sejarah, Metode, dan Terapan di Dalam Media Massa*, terj. Sugeng Hariyanto (Jakarta: Kencana, 2005), h. 177.

⁵⁸Marwoto, *Komposisi Praktis* (Yogyakarta: Hanindita, 1997), h. 176.

kemudian disusul dengan upaya menumbuhkan minat (*interest*) yang memiliki derajat yang lebih tinggi dari perhatian. Minat adalah kelanjutan dari perhatian yang merupakan titik tolak bagi timbulnya hasrat (*desire*) untuk melakukan suatu kegiatan yang diharapkan komunikator. Jika hanya terdapat hasrat dalam diri komunikan, hal tersebut belum berarti banyak, karena harus dilanjutkan dengan datangnya keputusan (*decision*), yakni keputusan untuk melakukan kegiatan (*action*) sebagaimana diharapkan komunikator.

Persuasi pada intinya selalu bertujuan untuk membujuk, agar pikiran orang lain berubah. Dengan terjadinya perubahan pada pikiran seseorang, maka diharapkan dapat menerima atau melakukan sesuatu yang diinginkan sesuai dengan tujuan komunikasi. Dalam pandangan Severin, proses inilah yang disebut dengan model respons kognitif yang ditawarkan Greenwald. Model ini menyebutkan, perubahan sikap dimediasikan oleh pemikiran-pemikiran yang terjadi di benak penerima pesan. Bagi Greenwald, dalam kasus persuasi penerima pesan mempertimbangkan dan menghubungkan dengan sikap-sikap, pengetahuan dan perasaan yang ada.⁵⁹

Untuk dapat membangun komunikasi secara efektif, perlu juga dipahami beberapa aspek komunikasi. Aspek-aspek komunikasi yang dimaksud, sebagaimana dijelaskan Supratiknya, yaitu:

1. Memahami maksud-maksud, gagasan-gagasan dan perasaan-perasaan yang ada dalam diri pengirim serta bentuk tingkah laku yang dipilihnya. Semua itu menjadi awal bagi perbuatan komunikatifnya, yakni mengirimkan suatu pesan yang mengandung isi tertentu.
2. Memahami proses kodifikasi pesan oleh pengirim. Pengirim mengubah gagasan, perasaan dan maksud-maksudnya ke dalam bentuk pesan yang dapat dikirimkan.
3. Memahami proses pengiriman pesan oleh penerima.
4. Memahami adanya saluran (*channel*) atau media, melalui mana pesan dikirimkan.
5. Memahami proses dekodifikasi pesan oleh penerima. Penerima menginterpretasikan atau menafsirkan makna pesan.
6. Memahami tanggapan batin oleh penerima terhadap hasil interpretasinya tentang makna pesan yang ditangkap.
7. Memahami kemungkinan adanya hambatan (*noise*) tertentu.⁶⁰

⁵⁹Severin, *Teori*, h. 203.

⁶⁰A. Supratiknya, *Komunikasi Antarpribadi, Tinjauan Psikologis* (Yogyakarta: Kanisius, 1999), h. 31.

Berbeda dengan Dedy Mulyana yang memberikan penjelasan bahwa untuk melakukan komunikasi yang efektif, beberapa aspek komunikasi yang perlu dipahami, antara lain meliputi unsur-unsur komunikasi itu sendiri.

1. Komunikator

Komunikator sebagai pengirim (*sender*) yang mengirim pesan kepada komunikan dengan menggunakan media tertentu. Komunikator merupakan unsur yang sangat berpengaruh dalam komunikasi, karena merupakan awal (sumber) terjadinya suatu komunikasi

2. Komunikan

Komunikan adalah penerima (*receiver*) yang menerima pesan dari komunikator, kemudian memahami, menerjemahkan dan akhirnya memberi respon.

3. Media

Media merupakan saluran (*channel*) yang digunakan untuk menyampaikan pesan sebagai sarana berkomunikasi. Berupa bahasa verbal maupun non verbal, wujudnya berupa ucapan, tulisan, gambar, bahasa tubuh, bahasa mesin, sandi dan lain sebagainya.

4. Pesan

Pesan merupakan isi komunikasi berupa pesan (*message*) yang disampaikan oleh Komunikator kepada Komunikan. Kejelasan pengiriman dan penerimaan pesan sangat berpengaruh terhadap kesinambungan komunikasi.

5. Tanggapan

Tanggapan merupakan dampak (*effect*) komunikasi sebagai respon atas penerimaan pesan. Diimplentasikan dalam bentuk umpan balik (*feed back*) atau tindakan sesuai dengan pesan yang diterima.⁶¹

Berdasarkan pada dua penjelasan yang diruaikan di atas, dapat dipahami bahwa aspek-aspek yang paling penting diperhatikan untuk mewujudkan komunikasi yang efektif adalah komunikator, komunikan, dan media yang digunakan sebagai alat untuk menyampaikan suatu pesan. Setelah memperhatikan aspek-aspek komunikasi tersebut, maka selanjutnya perlu memperhatikan keefektifan komunikasi yang dilakukan.

⁶¹Mulyana, *Ilmu Komunikasi*, h. 68.

Menurut Stewart L. Tubbs dan Silvia Moss, keefektifan komunikasi dapat dinilai apabila tujuannya yang ingin dicapai jelas, dan hal itu dapat diukur dari lima hal, yaitu: pemahaman, kesenangan, pengaruh pesan terhadap sikap, pengaruh pesan terhadap hubungan, dan tindakan yang terjadi.⁶²

1. **Pemahaman.** Arti pokok pemahaman adalah penerimaan yang cermat atas kandungan rangsangan seperti yang dimaksudkan oleh pengirim pesan.
2. **Kesenangan.** Tidak semua komunikasi ditujukan untuk menyampaikan maksud tertentu. Komunikasi bertujuan untuk saling bertukar informasi sehingga disinilah munculnya saling menyenangkan. Sebagaimana disebut oleh mazhab analisis transaksional, bahwa komunikasi tidaklah sekadar berkomunikasi, tetapi komunikasi merupakan hubungan timbal balik yang harus dijalin secara kooperatif untuk menimbulkan kesenangan bersama.
3. **Mempengaruhi sikap.** Tindakan mempengaruhi orang lain merupakan bagian dari kehidupan sehari-hari, dan salah satu tujuan komunikasi adalah untuk mengubah sikap seseorang atau masyarakat.
4. **Memperbaiki hubungan.** Komunikasi bertujuan untuk memperbaiki hubungan.
5. **Melakukan tindakan.** Komunikasi efektif dapat dilihat dari tindakan yang dilakukan oleh komunikator.

Dari uraian di atas, strategi komunikasi efektif dapat dilakukan dengan mempertimbangkan aspek-aspek komunikasi yang telah disebutkan. Komunikasi dikatakan efektif apabila apa yang disampaikan dan dimaksudkan dapat merangsang pemahaman penerima pesan, dan penerima melakukan sesuai dengan informasi yang diterimanya. Namun demikian, tidak semua komunikator dapat menjalankan tugasnya sebagai komunikator yang berkomunikasi secara efektif. Selain ada yang mengalami kesulitan berkomunikasi, tidak efektifnya komunikasi, disebabkan juga oleh hambatan-hambatan komunikasi yang muncul pada saat komunikasi berlangsung. Hal tersebutlah yang perlu juga diperhatikan oleh seorang komunikator dalam menerapkan strategi komunikasi efektif.

⁶²Mulaya, *Komunikasi Efektif*, h. 71.



BAB 5

Skill Berkomunikasi Antarpribadi

A. Unsur Utama Komunikasi Antarpribadi

Keterampilan interpersonal merupakan sikap perawat terhadap pasien yang penuh perhatian, ramah, dan dapat dipercaya yang merupakan bentuk keterampilan yang dimiliki sejak lahir atau timbul secara perlahan-lahan sebagai bentuk pengalaman bertahun-tahun.⁶³ Kemampuan interpersonal ini juga diartikan sebagai kemampuan perawat dalam menjalin hubungan yang baik dengan pasien maupun dengan petugas yang lain. Kompetensi utama yang harus dimiliki guna mencapai pasien safety adalah keterampilan komunikasi. Menurut Nashori dalam Yuni, ada lima aspek *interpersonal skill*, yaitu:⁶⁴

Kemampuan berinisiatif, Kemampuan ini diartikan sebagai suatu bentuk interaksi dan hubungan dengan orang lain atau dengan lingkungan sosial yang lebih besar. Inisiatif merupakan usaha untuk mencari pengalaman baru yang lebih banyak dan luas tentang dunia luar dan tentang arti dirinya sendiri dengan tujuan agar lebih memahami.

Kemampuan untuk bersikap terbuka (*self disclosure*). Kemampuan ini merupakan bagian inti dalam diri (*innerself*) anatara lain didalamnya terdapat pengungkapan ide-ide, pendapat, minat, pengalaman dan perasaan-perasaannya kepada orang lain. *Self disclosure* dapat mengubah

⁶³ Agus Harjono, *Analisis Faktor-faktor Kompetensi Interpersonal Perawat yang memprediksi Terjadinya Keluhan Pasien*, (Semarang: Universitar Diponegoro, 2005) h.

⁶⁴ Yuni Kurniasih dan Anggorowati, *Keterampilan Interpersonal: upaya Menciptakan Komunikasi Efektif*, Journal of Health Studies Vol. 1 No. 1 Maret 2017: 71-77 Semarang: Universitas Diponegoro

suatu hubungan perkenalan yang tidak mendalam menjadi hubungan yang lebih serius sehingga akan memperoleh teman baru. *Self-disclosure* adalah suatu proses yang dilakukan seseorang hingga dirinya dikenal oleh orang lain.

Kemampuan untuk bersikap asertif Menurut Perlman dan Cozby asertivitas adalah kemampuan dan kesediaan individu untuk mengungkapkan perasaan-perasaan secara jelas dan dapat mempertahankan hak-haknya dengan tegas. Kemampuan memberikan dukungan emosional Kemampuan memberi dukungan emosional sangat berguna untuk mengoptimalkan komunikasi inter-personal antar dua pribadi. Menurut Barker dan Lamle (dalam Nashori, 2008) dukungan emosional mencakup kemampuan untuk menenangkan dan memberi rasa nyaman kepada orang lain ketika orang tersebut dalam keadaan tertekan dan bermasalah. Kemampuan mengatasi konflik Setiap hubungan antar pribadi mengandung unsur-unsur konflik atau perbedaan kepentingan. kemampuan dalam mengatasi konflik adalah kemampuan seseorang untuk menyelesaikan konflik yang terjadi dengan orang lain agar tidak memberikan dampak negatif terhadap hubungan telah terjalin dan dapat meningkatkan kualitas hubungan antar pribadi dengan orang lain.

Menurut Nashori dalam Yuni, kemampuan interpersonal ini ditandai oleh adanya karakteristik-karakteristik psikologis tertentu yang sangat mendukung dalam menciptakan dan membina hubungan antar pribadi yang baik dan memuaskan. didalamnya termasuk kemampuan untuk menyesuaikan komunikasi dengan konteks dari interaksi yang telah berlangsung. *Interpersonal skills* dipengaruhi oleh faktor-faktor yang bersifat eksternal diantaranya adalah: Kontak dengan orang tua Kontak anak dengan orangtua banyak berpengaruh terhadap kompetensi interpersonal anak. Adanya kontak di antara mereka menjadikan anak belajar dari lingkungan sosialnya dan pengalaman bersosialisasi tersebut dapat mempengaruhi perilaku sosial-nya. *Interpersonal skill* menuntut perawat untuk dapat menyerap dan tanggap terhadap suasana hati, perangai, niat dan hasrat orang lain. Dengan adanya interpersonal skill diharapkan perawat bisa bekerjasama dengan orang lain dan melakukan sinergi untuk membuahakan hal-hal yang positif termasuk bentuk komunikasi yang efektif.

Komunikasi merupakan konsep yang rumit karena diperlukan suatu latihan yang teratur dan sistematis sehingga menghasilkan “kesan yang

tepat”. Komunikasi adalah proses transfer informasi antara dua orang atau lebih.

Hal ini dilakukan pada berbagai tingkatan atau jenjang guna mencapai tujuan bersama. Dapat pula diartikan sebagai pertukaran pesan verbal maupun non verbal antara komunikator (pengirim) dengan komunikan (penerima pesan) untuk mengubah tingkah laku (*attitude change*) pada orang yang terlibat dalam komunikasi.

Disini tampak bahwa komunikasi antara dua orang (komunikasi antarpribadi) memiliki tujuh unsur utama yang mendasarinya, yaitu (1) berbagai maksud gagasan, dan perasaan yang ada dalam diri pengirim pesan serta bentuk perilaku yang dipilihnya. Semua itu menjadi awal bagi perilaku komunikasinya, yakni mengirimkan pesan yang mengandung isi atau makna tertentu. (2) proses kodifikasi pesan oleh pengirim. Pengirim pesan atau komunikator mengubah gagasan, perasaan, dan maksud-maksudnya ke dalam bentuk pesan yang dikirimkan. (3) proses pengiriman pesan kepada penerima. (4) adanya saluran(*channel*) atau media, melalui apa pesan tersebut dikirim. (5) proses *dekodifikasi* pesan oleh penerima. Penerima menginterpretasikan atau menafsirkan makna pesan. (6) Tanggapan batin oleh penerima pesan terhadap hasil interpretasinya tentang makna pesan yang ditangkap. (7) kemungkinan adanya hambatan(*noise*) tertentu.

Menurut Wilbur Schramm dalam Edi,⁶⁵ manusia apabila dihadapi dengan suatu pesan untuk mengambil keputusan menerima atau menolaknya, maka ia terlebih dahulu akan melakukan komunikasi dengan diri sendiri (*interpersonal communication*) yang disebut dengan istilah” proses berfikir”. Jadi suatu pesan akan tergantung dari hasil komunikasi dengan diri sendiri, apakah seseorang akan menerima ataupun menolaknya. Proses komunikasi intrapribadi ini akan digambarkan seperti di atas.

B. Pentingnya Komunikasi Antarpribadi

Komunikasi antarpribadi sangat penting bagi kebahagiaan hidup seseorang. Johnson dalam Edi menunjukkan beberapa peranan yang disumbangkan oleh komunikasi antarpribadi dalam rangka menciptakan kebahagiaan hidup manusia.⁶⁶

⁶⁵ Edi Harahap., H. 55

⁶⁶

Pertama, komunikasi antar pribadi membantu perkembangan intelektual dan social setiap manusia. Perkembangan sejak dari bayi (bahkan sejak dalam kandungan ibu) sampai dewasa mengikuti pola semakin meluasnya ketergantungan atau komunikasi yang intensif dengan ibunya bagi seorang bayi. Lingkungan komunikasi itu menjadi semakin luas dengan berkembangnya usia seorang anak manusia. Bersamaan dengan itu, perkembangan intelektual dan social setiap orang sangat ditentukan oleh kualitas komunikasinya dengan orang lain.

Kedua identitas atau jati diri seseorang 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 diberikan orang lain pada dirinya. Seorang diri anak akan menjadi tahu bagaimana pandangan orang lain tentang dirinya berkat pertolongan komunikasi dengan orang lainlah, seseorang dapat menemukan jati dirinya, yaitu mengetahui siapa dirinya yang sebenarnya.

Ketiga dalam kerangka memahami realitas lingkungan social disekitarnya serta menguji kebenarannya kesan-kesan dan pemahaman yang dimilikinya tentang dunia sekitar, seorang anak perlu membandingkan dengan kesan-kesan dan pemahaman orang lain tentang suatu realitas. Tentu saja, perbandingan sosial (social comparison) semacam itu hanya dapat dilakukan melalui komunikasi dengan orang lain.

Keempat, kesehatan mental sebagian besar orang ditentukan oleh kualitas komunikasi atau hubungannya dengan orang lain, lebih lebih bagi seorang guru yang menjadi tokoh yang sangat signifikan dan turut member pengaruh dalam kehidupan individu siswanya. Bila hubungan dengan orang lain diliputi oleh berbagai masalah, tentu ia akan menderita, merasa sedih, cemas, dan frustrasi. Bila kemudian ia menarik diri serta menghindar dari orang lain, maka rasa sepi dan terasing yang mungkin dialaminya tentu akan menimbulkan penderitaan, bukan hanya menderita emosional atau batin, bahkan mungkin juga penderitaan fisik.

Untuk menjadi bahagia, orang membutuhkan konfirmasi dari orang lain yang menunjukkan bahwa dirinya normal, sehat, dan bahagia. Lawan dari konfirmasi adalah diskonfirmasi, yakni penolakan dari orang lain berupa tanggapan yang menunjukkan bahwa dirinya abnormal, tidak sehat dan tidak bahagia. Semua itu hanya dapat diperoleh melalui komunikasi secara pribadi dengan orang lain.

C. Komponen Keterampilan Berkomunikasi Antarpribadi

Keterampilan berkomunikasi antar pribadi dapat dikelompokkan menjadi tiga kelompok sebagaimana dikemukakan oleh Sokolove dan Sadke, dalam Maman, sebagai berikut:⁶⁷

1. Kemampuan untuk mengungkapkan perasaan mahasiswa.

Kemampuan ini berkaitan dengan penciptaan iklim yang positif dalam kegiatan belajar, yang memungkinkan mahasiswa mau mengungkapkan perasaan atau masalah yang dihadapinya tanpa merasa dipaksa atau dipojokkan. Iklim yang demikian ini dapat ditumbuhkan dosen dengan dua cara, yaitu menunjukkan sikap memperhatikan (*attending behavior*) dan mendengarkan dengan aktif (*active listening*). Dalam usaha menumbuhkan iklim ini, dosen perlu bersikap:

- a. memberi dorongan, bukan bermusuhan,
- b. bertanya, bukan menghakimi, serta
- c. fleksibel (luwes), bukan terstruktur.

Sikap memperhatikan dapat ditunjukkan dengan berbagai cara seperti mengadakan kontak pandang, mimik muka, maupun gerakan tubuh, mengucapkan kata-kata singkat misalnya ya, benar, yang semuanya ini menunjukkan bahwa dosen sedang mendengarkan mahasiswa berbicara. Secara singkat dapat dikatakan bahwa sikap memperhatikan yang efektif dapat ditunjukkan dengan dua cara, yaitu isyarat nonverbal (kontak pandang, mimik muka, sikap tubuh yang rileks atau gerak mendekati) serta isyarat verbal (diam/kesenyapan sejenak, katakata/ komentar singkat, atau kesimpulan singkat). Tentulah sangat menyakitkan bagi mahasiswa jika ketika mereka berbicara kepada dosen, dosen memandang ke tempat lain dan sama sekali tidak menunjukkan adanya perhatian pada pembicaraan mahasiswa.

2. Kemampuan menjelaskan perasaan yang diungkapkan mahasiswa

Bila mahasiswa sudah bebas mengungkapkan perasaan/masalah yang dihadapinya, tugas dosen kini adalah membantu mahasiswa untuk mengklasifikasi ungkapan perasaan tersebut. Untuk itu, dosen perlu

⁶⁷ Maman Rachman, *Dasar-dasar Komunikasi dan Keterampilan Dasar Mengajar*, (Semarang: LP3 Universitas Negeri Semarang, 2015) h. tt.

menguasai dua jenis keterampilan, yaitu merefleksikan dan mengajukan pertanyaan inventori. Tindakan merefleksikan dapat disamakan dengan dosen menaruh cermin di hadapan mahasiswa sehingga mahasiswa dapat melihat kembali apa yang dilakukan atau diucapkannya. Dalam hal ini, dosen dapat mengulangi kembali ucapan mahasiswa atau memberikan balikan. Sebagaimana yang disebutkan Rogers dalam Morissan (2013), mahasiswa yang melihat sendiri sikap yang ditampilkannya, kebingungannya, atau perasaannya diekspresikan secara akurat oleh orang lain, akan mulai merintis jalan untuk menerima keadaan tersebut. Agar dapat merefleksikan ungkapan perasaan mahasiswa secara efektif, dosen perlu mengingat hal-hal berikut:

- a. Hindari prasangka terhadap pembicaraan atau topik yang dibicarakan,
- b. Perhatikan dengan cermat semua pesan verbal/nonverbal dari pembicara,
- c. Lihat, dengarkan, dan rekam dalam hati kata-kata/perilaku khas yang diperlihatkan oleh pembicara,
- d. Bedakan/simpulkan kata-kata/pesan yang bersifat emosional,
- e. Beri tanggapan pada mahasiswa dengan cara memparaphrase kata-kata yang diucapkan, menggambarkan perilaku khusus yang diperlihatkan, dan tanggapan mengenai kedua hal tersebut,
- f. Jaga nada suara, jangan sampai berteriak, menghakimi atau seperti memusuhi,
- g. Minta klarifikasi apakah yang dikatakan pada nomor 5 itu benar demikian.

Dalam kaitan ini, pertanyaan inventori dapat didefinisikan sebagai pertanyaan yang menyebabkan orang melacak pikiran, perasaan, dan perbuatannya sendiri, serta menilai keefektifan dari perbuatan tersebut. Menurut pengamat psikologi humanistik, manusia yang sehat dan matang mampu menilai perasaannya sendiri menentukan tingkat produktivitasnya, dan kemudian berdasarkan kedua hal itu, memodifikasi perilakunya.

Pertanyaan inventori dapat digolongkan menjadi tiga jenis yaitu:

- a. Pertanyaan yang menuntut mahasiswa untuk mengungkapkan perasaan dan pikirannya, contoh: Bagaimana perasaan Anda? Ceritakan apa yang Anda alami!

- b. Pertanyaan yang menggiring mahasiswa untuk mengidentifikasi pola-pola perasaan, pikiran, dan perbuatannya. Contoh: Bagaimana biasanya reaksi Anda dalam situasi seperti ini? Kondisi apa yang menyebabkan Anda bereaksi seperti itu?
 - c. Pertanyaan yang menggiring mahasiswa untuk mengidentifikasi konsekuensi/akibat dari perasaan, pikiran, dan perbuatannya. Contoh: Apa yang terjadi kalau Anda bereaksi seperti itu? Apa akibat respons yang Anda berikan tersebut bagi Anda sendiri? Bagaimana perasaan Anda setelah perilaku itu Anda tunjukkan?
3. Mendorong mahasiswa untuk memilih perilaku alternatif.
Kemampuan ini meliputi hal-hal berikut.
- a. Kemampuan mencari/mengembangkan berbagai perilaku alternatif yang sesuai.
 - b. Kemampuan melatih perilaku alternatif serta merasakan apa yang dihayati mahasiswa dengan perilaku tersebut.
 - c. Menerima balikan dari orang lain tentang keefektifan setiap perilaku alternatif.
 - d. Meramalkan konsekuensi jangka pendek dan jangka panjang dari setiap perilaku alternatif.
 - e. Memilih perilaku alternatif yang paling sesuai dengan kebutuhan pribadi mahasiswa.

Keterampilan berkomunikasi bukan merupakan kemampuan yang dibawa sejak lahir dan juga tidak akan muncul secara tiba-tiba saat orang memerlukannya. Keterampilan tersebut harus dipelajari atau dilatih. Seperti keterampilan-keterampilan lainnya, keterampilan berkomunikasi ini dapat dipelajari mengikuti kiat-kiat sebagai berikut.⁶⁸

1. Harus disadari mengapa keterampilan berkomunikasi ini penting dikuasai dan diketahui manfaatnya bagi semua orang, termasuk bagi seorang guru, kepala sekolah dan praktisi kependidikan lainnya.
2. Harus disadari pula arti keterampilan berkomunikasi dan bentuk-bentuk komponen perilaku yang perlu dikuasai untuk mewujudkan keterampilan tersebut.
3. Harus rajin mencari atau menemukan situasi-situasi dimana keterampilan tersebut dapat dipraktikkan.

⁶⁸ Edi., h.59.

4. Tidak boleh segan atau malu meminta bantuan orang lain untuk memantau upaya serta memberikan penilaian tentang kemajuan yang sudah dicapai maupun kekurangan yang harus di perbaiki.
5. Tidak boleh bosan belajar atau berlatih. Keterampilan berkomunikasi tersebut harus dipraktikkan terus-menerus.
6. Keseluruhan latihan tersebut harus dibagi dalam satuan-satuan atau bagian-bagian tertentu, agar dapat dirasakan keberhasilan usaha yang telah dikerjakan. Misalnya berlatih membangun sikap percaya, mengungkapkan pikiran secara jelas, mendengarkan, dan sebagainya.
7. Akan sangat menolong bila dapat menemukan teman yang dapat diajak sebagai lawan berlatih.
8. Keterampilan berkomunikasi dengan seluruh komponen atau bagiannya harus terus-menerus dilatih dan dipraktikkan sampai akhir menjadi bagian yang tidak dapat dipisahkan dari diri seseorang.

Seluruh langkah diatas dapat dilakukan dalam kerangka metode pembelajaran yang di sebut *Experintial learning* atau belajar melalui pengalaman.



BAB 6

Etika Komunikasi

A. Pengertian Etika

Dari segi etimologi, istilah etika berasal dari kata latin *ethicus* yang berarti kebiasaan. Sesuatu yang dianggap etis atau baik, apabila sesuai dengan kebiasaan masyarakat. Kenyataannya, banyak masyarakat yang tertarik untuk mempelajari etika, sehingga terdapat pengertian lain tentang etika adalah sebagai suatu studi atau ilmu yang membicarakan perbuatan atau tingkah laku manusia, mana yang dinilai baik, mana yang di nilai buruk.⁶⁹

Meskipun pada dasarnya etika sama dengan nilai, dimana etika memiliki pengertian yang sangat luas, namun ada kesamaan persepsi yang kita dapatkan. Nilai atau *value* adalah sesuatu yang menarik bagi kita, sesuatu yang kita cari, sesuatu yang menyenangkan, sesuatu yang disukai dan diinginkan, singkatnya bahwa nilai adalah sesuatu yang baik.⁷⁰

Menurut W.J.S Poerwadarminta dalam Kamus Umum Bahasa Indonesia, etika diartikan sebagai ilmu pengetahuan tentang asas -asas akhlak (moral).⁷¹ Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia “etika” berarti ilmu tentang apa yang baik dan apa yang buruk dan tentang hak dan kewajiban moral (akhlak), kumpulan asas atau nilai yang berkenaan dengan akhlak, nilai mengenai benar dan salah yang dianut suatu golongan atau masyarakat.

⁶⁹ Suranto AW, *Komunikasi Interpersonal*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2011) h. 125.

⁷⁰ K. Bertens, *Etika*, (Jakarta, Gramedia Pustaka Utama, Cet VIII, 2004), h. 139.

⁷¹ W.J.S Poerwadarminta, *Kamus Umum Bahasa Indonesia*(Jakarta: Balai Pustaka, 1991) h. 278.

Dari pengertian pengetahuan kebahasaan ini terlihat bahwa etika berhubungan dengan upaya menentukan tingkah laku manusia. Sementara itu, dalam Encyclopedia Britanica, etika didefinisikan sebagai berikut: “*Ethics is the branch of philosophy that is concerned with what is morally good or bad, right and wrong, a synonym for it is moral philosophy.*” Artinya, etika adalah cabang filsafat mengenai kesusilaan baik dan buruk, benar dan salah, etika merupakan sinonim dari filsafat moral. Adapun arti etika dari segi terminologi (istilah) yaitu sebagaimana yang telah dikemukakan oleh para ahli dengan ungkapan yang berbeda - beda sesuai dengan sudut pandangnya masing - masing. Ahmad Amin dalam Abudin Nata,⁷² misalnya mengartikan etika adalah ilmu yang menjelaskan arti baik dan buruk, menerangkan apa yang seharusnya dilakukan oleh manusia, menyatakan tujuan yang harus dituju oleh manusia di dalam perbuatan mereka dan menunjukkan jalan untuk melakukan apa yang seharusnya diperbuat. Sedangkan Menurut Soegarda Poerbakawatja dalam Zaenal Muti’in Bahaf⁷³, etika adalah filsafat nilai, pengetahuan tentang nilai - nilai, ilmu yang mempelajari soal kebaikan dan keburukan di dalam hidup manusia semuanya, terutama mengenai gerak-gerik pikiran dan rasa yang merupakan pertimbangan dan perasaan sampai mengenai tujuannya bentuk perbuatan. Sementara itu, pengertian etika menurut Ki Hajar Dewantara adalah ilmu yang mempelajari soal kebaikan dan keburukan dalam kehidupan manusia, terutama yang berkaitan dengan gerak-gerik pikiran dan rasa yang merupakan pertimbangan dan perasaan, sehingga dapat mencapai tujuannya dalam bentuk perbuatan⁷⁴. Jadi yang dimaksud dengan Etika adalah Ilmu yang membahas perbuatan baik dan perbuatan buruk manusia sejauh yang dapat dipahami oleh pikiran manusia atau tidak lain adalah aturan perilaku, adat kebiasaan manusia dalam pergaulan antara sesamanya dan menegaskan mana yang benar dan mana yang buruk.

Selanjutnya komunikasi yaitu berasal dari bahasa Inggris yaitu “*communication*” yang berarti : perhubungan, kabar, perikabaran⁷⁵. Istilah tersebut, menurut Anwar Arifin⁷⁶, berasal dari bahasa latin yaitu “*communicatio*” artinya pemberitahuan, memberi bahagian, pertukaran dimana sipembicara mengharapkan pertimbangan atau jawaban dari pendengarnya. Kata sifatnya yaitu *communis* yang berarti “bersifat

⁷² Abuddin Nata, *Akhlaq Tasawuf*, (Jakarta: Rajawali Press, 2010), h. 90.

⁷³ Zaenal Muti’in Bahaf, *Filsafat Umum*, (Serang: Keiysa Press, 2009), 219.

⁷⁴ Abuddin Nata, *Akhlaq Tasawuf*, (Jakarta: Raja Grafindo, 1996), h. 88.

⁷⁵ S. Wojowarsito dan W.J.S. Poerwadarminta, *Kamus Lengkap Inggris Indonesia-Indonesia Inggris*. Cet. II. (Jakarta : Hasta, 1974), h. 25.

⁷⁶ Anwar Arifi, *Strategi Komunikasi ; Sebuah Pengantar Ringkas* (Bandung : CV. Armico, 1984), h14

umum dan terbuka, bersama- sama ”. Sedangkan kata kerjanya adalah “*communicara*” yang berarti “bermusyawarah”, berunding dan berdialog”. Komunik diperbincangkan. Dimana kesamaan bahasa yang digunakan dalam sebuah percakapan belum tentu menimbulkan kesamaan makna. Dengan kata lain mengerti bahasanya saja belum tentu mengerti makna yang dibawakan oleh bahasa itu. Artinya komunikasi efektif itu minimal harus mengandung kesamaan makna antara dua pihak yang terlibat, dan yang terpenting lagi adalah orang lain bersedia menerima paham atau keyakinan, melakukan sesuatu perbuatan atau kegiatan lain dari hasil komunikasi tersebut. Sedangkan pengertian komunikasi menurut istilah, beberapa ahli memberikan batasan- batasan sebagai berikut: Pertama, James A.F. Stones dalam H.A.W. Widjaja⁷⁷, menyebutkan bahwa komunikasi adalah proses dimana seseorang berusaha memberikan pengertian dengan cara pemindahan pesan. Kedua, John R. Schemerhorn Cs, mengatakan bahwa komunikasi dapat diartikan sebagai proses antar pribadi dalam mengirim dan menerima simbol-simbol yang berarti bagi kepentingan mereka. Menurut Onong Uchjana Effendi⁷⁸ komunikasi adalah proses penyampaian suatu pesan oleh seseorang kepada orang lain untuk memberitahu atau untuk mengubah sikap, pendapat atau perilaku, baik langsung secara lisan, ataupun tidak langsung secara media. Dari tersebut Onong⁷⁹, kemudian menyimpulkan tentang komunikasi sebagai berikut: 1). Pesan (*massage*) 2). Pengiriman pesan, 3). Penyampaian pesan, 4). Pemilihan sarana atau media, 5).Penerimaan pesan, 6). Respons, efek atau pengaruh.

Dari beberapa pengertian terebut diatas, dapat dipahami bahwa komunikasi merupakan suatu proses sosial yang sanagt mendasar dan vital dalam kehidupan manusia. Dikatakan mendasar karena setiap manusia baik yang primitif maupun modern ber keinginan mempertahankan suatu persetujuan mengenai berbagai aturan sosial melalui komunikasi karena setiap individu memiliki kemampuan untuk berkomunikasi dengan individu -individu lainnya yang dengan demikian dapat menetapkan kredibilitasnya dalam melangsungkan kehidupannya.

⁷⁷ H.A.W. Widjaja, *Komunikasi dan Hubungan Masyarakat*, Cet. III. (Jakarta: Bumi Aksara, 1997), h. 8-9.

⁷⁸ Onong Uchjana Efendi, *Dinamika Komunikasi*, Cet. II (Bandung : PT. Remaja Rosdakarya, 1992), h. 4-5.

⁷⁹ *Ibid.*, h. 18.

B. Unsur Pokok Etika

Wacana etika melibatkan perilaku dan sistem nilai etis yang dipunyai oleh setiap individu atau kolektif masyarakat. Oleh sebab itu, wacana etika mempunyai unsur-unsur pokok. Unsur-unsur pokok itu adalah kebebasan, tanggung jawab, hati nurani, dan prinsip-prinsip moral dasar.

Kebebasan adalah unsur pokok dan utama dalam wacana etika. Etika menjadi bersifat rasional karena etika selalu mengandaikan kebebasan. Dapat dikatakan bahwa kebebasan adalah unsur hakiki etika. Kebebasan eksistensial adalah kemampuan manusia untuk menentukan dirinya sendiri. Ini berarti bahwa kebebasan ini bersifat positif. Ini berarti kebebasan eksistensial lebih menunjukkan kebebasan untuk. Tentu saja, kebebasan dalam praktek hidup sehari-hari mempunyai ragam yang banyak, yaitu kebebasan jasmani-rohani, kebebasan sosial, kebebasan psikologi, kebebasan moral.

Tanggung jawab adalah kemampuan individu untuk menjawab segala pertanyaan yang mungkin timbul dari tindakan-tindakan. Tanggung jawab berarti bahwa orang tidak boleh mengelak, bila diminta penjelasan tentang perbuatannya. Tanggung jawab mengandaikan penyebab. Orang bertanggung jawab atas segala sesuatu yang disebabkan olehnya. Pertanggung jawaban adalah situasi dimana orang menjadi penyebab bebas. Kebebasan adalah syarat utama dan mutlak untuk bertanggung jawab. Ragam tanggung jawab terdiri dari tanggung jawab retrospektif dan tanggung jawab prospektif. Hati nurani adalah penghayatan tentang nilai baik atau buruk berhubungan dengan situasi konkret. Hati nurani yang memerintahkan atau melarang suatu tindakan menurut situasi, waktu, dan kondisi tertentu. Dengan demikian, hati nurani berhubungan dengan kesadaran. Kesadaran adalah kesanggupan manusia untuk mengenal dirinya sendiri dan karena itu berefleksi tentang dirinya. Hati nurani bisa sangat bersifat retrospektif dan prospektif. Dengan demikian, hati nurani juga bersifat personal dan adipersonal. Pada dasarnya, hati nurani merupakan ungkapan dan norma yang bersifat subjektif.

Prinsip kesadaran moral adalah beberapa tataran yang perlu diketahui untuk memosisikan tindakan individu dalam kerangka nilai moral tertentu. Etika selalu memuat unsur hakiki bagi seluruh program tindakan moral. Prinsip tindakan moral mengandaikan pemahaman menyeluruh individu atas seluruh tindakan yang dilakukan sebagai seorang manusia. Setidaknya ada tiga prinsip dasar dalam kesadaran moral.

Prinsip-prinsip itu adalah prinsip sikap baik, keadilan dan hormat terhadap diri sendiri serta orang lain. Prinsip keadilan dan hormat terhadap diri sendiri merupakan syarat pelaksanaan sikap baik, sedangkan prinsip sikap baik menjadi dasar mengapa seseorang untuk bersikap adil dan hormat.⁸⁰

C. Etika Komunikasi dalam Islam

Adapun menurut Tata Taufik dalam bukunya Etika Komunikasi Islam mengungkapkan bahwa dakwah merupakan komunikasi Islam dimana dakwah dan komunikasi sebagai suatu teknik, serta dakwah Islamiah sebagai tindakan *amar ma'ruf nahi munkar* serta penyampaian pesan risalah Islamiah.⁸¹ Selanjutnya etika komunikasi Islam yang telah dipaparkan oleh Jalaluddin Rakhmat dalam bukunya Islam Aktual: Refleksi Sosial Seorang Cendekiawan Muslim ialah ada enam bentuk atau jenis gaya bicara (*qawlan*) di dalam al-Qur'an yang dikategorikan sebagai kaidah, prinsip atau etika komunikasi Islam. Bentuk-bentuk etika komunikasi Islam tersebut seperti halnya⁸²:

1. *Qawlan Sadidan* (perkataan yang benar)

Kata *qawlan sadidan* disebut dua kali dalam Al-Qur'an. Pertama, Allah menyuruh manusia menyampaikan *qawlan sadidan* dalam urusan anak yatim dan keturunan, terdapat dalam Firman Allah QS. An-Nisaa/4: 9

وَلِيُخْشِ الَّذِينَ لَوْ تَرَكُوا مِنْ خَلْفِهِمْ ذُرِّيَّةً ضِعَافًا خَافُوا عَلَيْهِمْ
فَلْيَتَّقُوا اللَّهَ وَلْيَقُولُوا قَوْلًا سَدِيدًا

Artinya: dan hendaklah takut kepada Allah orang-orang yang seandainya meninggalkan dibelakang mereka anak-anak yang lemah, yang mereka khawatir terhadap (kesejahteraan) mereka. oleh sebab itu hendaklah mereka bertakwa kepada Allah dan hendaklah mereka mengucapkan Perkataan yang benar.

⁸⁰ Muhammad Mufid, *Etika dan Filsafat Komunikasi*, (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2009), hlm. 181-182.

⁸¹ Tata Taufik, *Etika Komunikasi Islam*, (Bandung: CV Pustaka Setia, 2012), hlm. 211-221.

⁸² Jalaluddin Rakhmat, *Islam Aktual: Refleksi Seorang Cendekiawan Muslim*, (Bandung: Mizan, 1994), hlm. 76-87.

Kedua, Allah memerintahkan *qawlan sadidan* sesudah taqwa. Hal tersebut dalam FirmanNya QS. Al-Ahzaab: 70

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا اتَّقُوا اللَّهَ وَقُولُوا قَوْلًا سَدِيدًا

Artinya: Hai orang-orang yang beriman, bertakwalah kamu kepada Allah dan Katakanlah Perkataan yang benar.

Prinsip komunikasi yang pertama menurut Al-Quran adalah berkata yang benar. Ada beberapa makna dari pengertian yang benar :

a. Sesuai dengan kriteria kebenaran

Arti pertama benar adalah sesuai dengan kebenaran. Dalam segi substansi mencakup faktual, tidak direkayasa atau dimanipulasi. Sedangkan dari segi redaksi, harus menggunakan kata-kata yang baik dan benar, baku dan sesuai dengan kaidah bahasa yang berlaku.

b. Tidak bohong

Arti kedua dari *qawlan sadidan* adalah ucapan yang jujur, tidak bohong dapat diwujudkan dengan menjaga lisan. Nabi Muhammad saw bersabda: “Dari Abu Juhaifah, Rasulullah Saw bertanya: “amal apa yang paling disukai Allah? para sahabat terdiam. Tidak seorang pun menjawab. Kemudian, beliau sendiri menjawab dengan bersabda; Menjaga Lisan.”⁸³

2. *Qawlan Baligha* (efektif, tepat sasaran)

Kata “*baligh*” dalam bahasa arab artinya sampai, mengenai sasaran atau mencapai tujuan. Apabila dikaitkan dengan *qawl* (ucapan atau komunikasi), “*baligh*” berarti fasih, jelas maknanya, terang, tepat mengungkapkan apa yang dikehendaki. Oleh karena itu prinsip *qawlan baligha* dapat diterjemahkan sebagai prinsip komunikasi yang efektif. Secara terperinci, ungkapan *qawlan baligha* dapat dilihat dalam QS. An-Nisaa: 63

أُولَئِكَ الَّذِينَ يَعْلَمُ اللَّهُ مَا فِي قُلُوبِهِمْ فَأَعْرِضْ عَنْهُمْ وَعِظْهُمْ وَقُلْ لَهُمْ فِي أَنْفُسِهِمْ قَوْلًا بَلِيغًا

⁸³ Alaik. S, 40 *Hadits Shahih Bibirmu Harimaumu*, (Yogyakarta: Pustaka Pesantren, 2011), hlm. 98.

Artinya: Mereka itu adalah orang-orang yang Allah mengetahui apa yang di dalam hati mereka. karena itu berpalinglah kamu dari mereka, dan berilah mereka pelajaran, dan Katakanlah kepada mereka Perkataan yang berbekas pada jiwa mereka.

Lebih jauh penafsiran dari ayat di atas adalah mengibaratkan hati mereka sebagai wadah ucapan, dan wadah tersebut harus diperhatikan. Sehingga apa yang dimaksudkan ke dalamnya sesuai, bukan saja dalam kuantitasnya, tetapi juga dengan sifat dari wadah tersebut. Dalam hal ini, ada jiwa yang harus diasah dengan ucapan-ucapan halus, dan ada pula yang harus dientak dengan kalimat-kalimat yang keras atau ancaman yang menakutkan. Pada akhirnya, di samping ucapan yang disampaikan, cara penyampaian dan waktunya pun harus diperhatikan.

Jalaluddin Rahmat memerinci pengertian *qawlan baligha* menjadi dua, *qawlan baligha* terjadi bila da'i (komunikator) menyesuaikan pembicaraannya dengan sifat-sifat khalayak yang dihadapinya sesuai dengan *frame of reference and field of experience*. Kedua, *qawlan baligha* terjadi bila komunikator menyentuh khalayaknya pada hati dan otaknya sekaligus. Jika dicermati dapat disimpulkan kata *qawlan baligha* ialah menggunakan kata-kata yang efektif, tepat sasaran, komunikatif, mudah dimengerti, langsung ke pokok masalah (*straight to the point*), dan tidak berbelit-belit atau bertele-tele. Agar komunikasi tepat sasaran, gaya bicara dan pesan yang disampaikan hendaklah disesuaikan dengan kadar intelektualitas komunikan dan menggunakan bahasa yang dimengerti oleh mereka.

3. *Qawlan Karima* (perkataan yang mulia)

Perkataan yang mulia, dibarengi dengan rasa hormat dan mengagungkan, enak didengar, lemah-lembut, dan bertata krama. Jika dikaji lebih jauh, komunikasi dakwah dengan menggunakan *qawlan karima* lebih ke sasaran dengan tingkatan umurnya lebih tua. Sehingga, pendekatan yang digunakan lebih pada pendekatan yang sifatnya pada sesuatu yang santun, lembut, dengan tingkatan dan sopan santun yang diutamakan. Dalam artian, memberikan penghormatan dan tidak menggurui dan retorika yang berapi-api. Terkait dengan hal tersebut, ungkapan *qawlan karima* ini terdapat dalam QS. Al-Israa: 23

وَقَضَىٰ رَبُّكَ أَلَّا تَعْبُدُوا إِلَّا إِيَّاهُ وَبِالْوَالِدَيْنِ إِحْسَانًا ۖ إِنَّمَا يُبَلِّغَنَّ عِندَكَ
 الْكِبَرَ أَحَدُهُمَا أَوْ كِلَاهُمَا فَلَا تَقُلْ لَهُمَا آفٌ وَلَا تَنْهَرْهُمَا وَقُلْ لَهُمَا
 قَوْلًا كَرِيمًا

Artinya: dan Tuhanmu telah memerintahkan supaya kamu jangan menyembah selain Dia dan hendaklah kamu berbuat baik pada ibu bapakmu dengan sebaik-baiknya. jika salah seorang di antara keduanya atau Kedua-duanya sampai berumur lanjut dalam pemeliharaanmu, Maka sekali-kali janganlah kamu mengatakan kepada keduanya Perkataan “ah” dan janganlah kamu membentak mereka dan ucapkanlah kepada mereka Perkataan yang mulia.

Dengan penjelasan diatas maka *qawlan karima* diperlakukan jika dakwah itu ditujukan kepada kelompok orang yang sudah masuk kategori usia lanjut. Seseorang *da'i* dalam perhubungan dengan lapisan *mad'u* yang sudah masuk kategori usia lanjut, haruslah bersikap seperti terhadap orang tua sendiri, yakni hormat dan tidak kasar kepadanya, karena manusia meskipun telah mencapai usia lanjut, bisa saja berbuat salah atau melakukan hal-hal yang sesat menurut ukuran agama. Komunikasi yang baik tidak dinilai dari tinggi rendahnya jabatan atau pangkat seseorang, tetapi ia dinilai dari perkataan seseorang. Cukup banyak orang yang gagal berkomunikasi dengan baik kepada orang lain disebabkan mempergunakan perkataan yang keliru dan berpotensi merendahkan orang lain. Permasalahan perkataan tidak bisa dianggap ringan dalam komunikasi. Karena salah perkataan berimplikasi terhadap kualitas komunikasi dan pada gilirannya mempengaruhi kualitas hubungan sosial. Bahkan karena salah perkataan hubungan sosial itu putus sama sekali.

4. *Qawlan Ma'rufan* (perkataan yang baik, pantas)

Ungkapan *qawlan ma'rufan*, jika ditelusuri lebih dalam dapat diartikan dengan “ungkapan atau ucapan yang pantas dan baik”. “pantas” di sini juga bisa diartikan sebagai kata-kata yang “terhormat”, sedangkan “baik” diartikan sebagai kata-kata yang “sopan”. *Qawlan Ma'rufan* juga bermakna pembicaraan yang bermanfaat dan menimbulkan kebaikan. Sebagai muslim yang beriman, perkataan kita harus terjaga dari perkataan yang sia-sia, apapun yang kita ucapkan harus selalu mengandung nasehat, menyejukkan hati bagi orang yang

mendengarnya. Jangan sampai kita hanya mencari-cari kejelekan orang lain, yang hanya bisa mengkritik atau mencari kesalahan orang lain, memfitnah dan menghasut. Ungkapan *qawlan ma'rufan* terungkap dalam QS. An-Nisaa:8

وَإِذَا حَضَرَ الْقِسْمَةَ أُولُو الْقُرْبَىٰ وَالْيَتَامَىٰ وَالْمَسَاكِينُ فَارْزُقُوهُمْ مِنْهُ
وَقُولُوا لَهُمْ قَوْلًا مَعْرُوفًا

Artinya: dan apabila sewaktu pembagian itu hadir kerabat, anak yatim dan orang miskin, Maka berilah mereka dari harta itu, (sekedarnya) dan ucapkanlah kepada mereka Perkataan yang baik.

Ayat tersebut menjelaskan bahwa, *qawlan ma'rufan* adalah perkataan yang baik. Allah menggunakan frase ini ketika berbicara tentang kewajiban orang-orang kaya atau kuat terhadap orang-orang miskin atau lemah. *Qawlan ma'rufan* berarti pembicaraan yang bermanfaat memberikan pengetahuan, mencerahkan pemikiran, menunjukkan pemecahan terhadap kesulitan kepada orang lemah, jika tidak dapat membantu secara material, setidaknya dapat membantu secara psikologi.

5. *Qawlan Layyina* (lemah lembut)

Qawlan Layyina berarti pembicaraan yang lemah-lembut, dengan suara yang enak didengar, dan penuh keramahan, sehingga dapat menyentuh hati maksudnya tidak mengeraskan suara, seperti membentak, meninggikan suara. Siapapun tidak suka bila berbicara dengan orang-orang yang kasar. Rasulullah selalu bertutur kata dengan lemah lembut, hingga setiap kata yang beliau ucapkan sangat menyentuh hati siapapun yang mendengarnya. Perilaku untuk berlaku lemah lembut tersebut tergambar dalam QS. Thaa-haa: 44

فَقُولَا لَهُ قَوْلًا لَّيِّنًا لَّعَلَّهُ يَتَذَكَّرُ أَوْ يَخْشَىٰ

Artinya: Maka berbicaralah kamu berdua kepadanya dengan kata-kata yang lemah lembut, Mudah-mudahan ia ingat atau takut”.

Contoh di atas, merupakan salah satu sikap bijak dari Nabi Muhammad Saw yang lemah lembut dalam berdakwah (menyikapi masalah). Dengan demikian, interaksi aktif dari *qawlan layyina*

adalah komunikasi yang ditujukan pada dua karakter *mad'u*. *Pertama*, adalah pada *mad'u* tingkat penguasa dengan perkataan yang lemah lembut menghindarkan atau menimbulkan sifat konfrontatif. *Kedua*, *mad'u* pada tataran budayanya yang masih rendah. Sikap dengan *qawlan layyina* akan berimbas pada sikap simpati dan sebaliknya akan menghindarkan atau menimbulkan sikap antipati.

6. *Qawlan Maisura* (mudah diterima).

Dalam Al-Qur'an ditemukan istilah *qawlan maisura* yang merupakan salah satu tuntunan untuk melakukan komunikasi dengan mempergunakan bahasa yang mudah dimengerti dan melegakan perasaan.⁸⁴ Secara *terminologi qawlan maisura* berarti "mudah". Lebih lanjut dalam komunikasi dakwah dengan menggunakan *qawlan maisura* dapat diartikan bahwa dalam menyampaikan pesan dakwah, *da'i* harus menggunakan bahasa yang "ringan", "sederhana", "pantas", atau yang "mudah diterima" oleh *mad'u* secara spontan tanpa harus melalui pemikiran berat. Perkataan *qawlan maisura* terekam pada QS. Al-Israa:28

وَأَمَّا تُعْرَضْنَ عَنْهُمْ ابْتَغَاءَ رَحْمَةٍ مِنْ رَبِّكَ تَرْجُوهَا فَقُلْ لَهُمْ قَوْلًا مَيْسُورًا

Artinya: "dan jika kamu berpaling dari mereka untuk memperoleh rahmat dari Tuhanmu yang kamu harapkan, Maka Katakanlah kepada mereka Ucapan yang pantas.

Maksud dari ayat di atas, apabila kamu tidak dapat melaksanakan perintah Allah Swt, maka katakanlah kepada mereka perkataan yang baik agar mereka tidak kecewa lantaran mereka belum mendapat bantuan dari kamu. Oleh karena itu, kamu dapat memberikan kepada mereka hak-hak mereka.

D. Tujuan Etika dalam Komunikasi

Richard L. Johansen dalam Edi Harahap⁸⁵, berpendapat banyak orang beranggapan bahwa dalam sebuah pembicaraan, kita harus menggunakan etika untuk menghargai dan menghormati lawan bicara. Kehadiran

⁸⁴ Djamarah, Syaiful Bahri, *Pola Komunikasi Keluarga Orang Tua dan Anak dalam Keluarga*, (Jakarta: PT Rineka Cipta, 2004), hlm. 110

⁸⁵ Edi Harahap, *Komunikasi Antarpribadi.*, h. 170-173.

etika dalam proses berkomunikasi tidak datang dengan tiba-tiba, tetapi kehadirannya harus dibangun oleh kedua belah pihak yang sedang berkomunikasi. Dalam teori ini, etika memiliki tiga tujuan, yaitu:

1. Membantu manusia untuk bertindak secara bebas dan dapat dipertanggungjawabkan;
2. Membantu manusia mengambil sikap dan tindakan secara tepat dalam hidup ini; dan
3. Tujuan akhir untuk menciptakan kebahagiaan.

Terlepas setuju atau tidaknya kita dengan teori di atas, namun ada hal yang bisa kita sepakati bahwa etika berhubungan dengan moral, “sistem tentang bagaimana kita harus hidup secara baik sebagai manusia” Reed H. Blake dan Edwin O. Haroldsen. Penggunaan moral patut dipahami oleh semua orang, karena dalam kehidupan sehari-hari manusia tidak akan pernah lepas dari komunikasi. Dari mulai kita bangun tidur sampai kemudian tertidur kembali, komunikasi selalu menjadi kegiatan utama kita entah itu komunikasi verbal atau nonverbal, entah itu komunikasi antarpribadi atau komunikasi organisasi. Hal seperti ini memang telah menjadi kodrat kita sebagai seorang manusia yang memang tidak dapat hidup sendiri. Kita selalu membutuhkan orang lain di sekitar kita, walaupun hanya untuk sekedar melakukan obrolan basa-basi karena manusia adalah makhluk sosial dan dari dalam interaksi itulah manusia lambat laun menciptakan nilai-nilai bersama yang kemudian disebut sebagai kebudayaan.

Pendapat ini sejalan dengan dalil yang dikemukakan oleh Ronald Arnett dalam Ed. Pada dalil ini Arnett mengatakan ada tiga dalil sebagai standar etika komunikasi antarpribadi. Pertama, harus terbuka terhadap informasi yang merefleksikan konsep diri sendiri dan konsep diri orang lain. Kedua, aktualisasi diri atau pemenuhan diri partisipan harus didukung jika memungkinkan. Ketiga, memperhitungkan emosi dan perasaan.

Pemakaian etika dalam konteks komunikasi antarpribadi memiliki paradoks tersendiri. Di lain pihak, hal ini dapat menjadi hal yang positif namun terkadang sesuatu yang negatif dan cenderung merusak serta memperburuk keadaan juga dapat terjadi. Berbagai hal dinilai bertanggung jawab atas masalah ini. Dari mulai cara kita berkomunikasi antarsesama sampai pada saat kita menggunakan etika dalam berinteraksi. Sebagai penyandang prediket makhluk sosial, manusia selalu terlibat dan

berinteraksi dengan orang lain baik secara kelompok maupun secara personal. Scoot M. Cutlip dan Allen H. Center menyatakan, keterlibatannya dalam interaksi antarpribadi, manusia melakukan pertukaran pesan melalui berbagai macam simbol yang disepakati bersama, di mana penggunaan pancaindra yang dimiliki dapat secara maksimal dan saling memberikan umpan balik. Komunikasi yang memang terjadi di dalam kelompok kecil (hanya antara 2-3 orang) memiliki pengaruh yang besar dalam perkembangan psikologis dan mutu hubungan antarpribadi.

Persoalan etika yang potensial selalu melekat dalam setiap bentuk komunikasi antarpribadi sehingga komunikasi dapat dinilai dalam dimensi benar-salah, memberikan pengaruh yang signifikan terhadap manusia lain, sehingga komunikator secara sadar memilih tujuan-tujuan tertentu yang ingin dicapai dan cara-cara berkomunikasi guna mencapai tujuan tersebut. Apakah seorang komunikator bertujuan menyampaikan informasi, meningkatkan pemahaman seseorang, memudahkan keputusan yang bebas pada orang lain, menawarkan nilai-nilai yang penting memperlihatkan esistensi dan relevansi suatu persoalan sosial, memberikan sebuah jawaban atau program aksi atau memicu pertikaian-persoalan etika yang potensial terpadu dalam upaya-upaya simbolik sang komunikator. Demikianlah keadaannya pada sebagian besar komunikasi pribadi, baik komunikasi antara dua orang, dalam kelompok kecil, dalam retorika gerakan sosial maupun dalam hubungan masyarakat.

E. Etika Dalam Kehidupan Manusia

Ungkapan bahwa manusia adalah satu-satunya hewan yang memiliki “nilai”. Lebih khusus lagi, barangkali esensi tertinggi manusia adalah *homo ethicus*, manusia adalah pembuat penilaian etika. Tetapi muncul pertanyaan, apa yang menjadi permasalahan etika dalam komunikasi antarpribadi? Jelas, dengan menghindari etika dalam berkomunikasi, maka orang akan bersandar pada berbagai macam pembenaran. Dalam pembenaran itu; (1) setiap orang tahu bahwa teknik komunikasi tertentu adalah tidak etis jadi tidak perlu dibahas; (2) karena yang penting dalam komunikasi hanyalah masalah kesuksesan maka masalah etika tidak relevan untuk dibicarakan; (3) penilaian etika hanyalah masalah penilaian individu secara pribadi sehingga tak ada jawaban pasti; dan (4) menilai etika orang lain itu menunjukkan keangkuhan atau bahkan tidak sopan.

Secara potensial timbul ketegangan antara “kenyataan” dan “keharusan”, antara yang aktual dan yang ideal. Mungkin terdapat ketegangan antara apa yang dilakukan setiap orang dengan apa yang menurut kita harus dilakukan oleh orang tersebut. Mungkin terdapat konflik antara komunikasi yang kita pandang berhasil dan penilaian teknik tersebut tidak boleh digunakan karena cacat menurut etika. Kita mungkin terlalu menekankan pemahaman tentang sifat dan efektivitas teknik, proses dan metode komunikasi dengan mengorbankan perhatian pada masalah etika tentang penggunaan teknik-teknik seperti itu. Kita harus menguji bukan hanya bagaimana, melainkan juga apakah kita secara etis harus, memakai berbagai macam metode dan pendekatan. Masalah “apakah”, jelas bukan hanya penyesuaian khalayak, melainkan masalah etika. Kita boleh merasa bahwa tujuan-tujuan etika itu tidak dapat dicapai secara nyata sehingga tidak banyak manfaatnya.

Bagaimana para peserta dalam sebuah transaksi komunikasi antarpribadi menilai etika dari komunikasi itu, atau bagaimana para pengamat luar menilai etikanya, akan berbeda-beda tergantung pada standar etika yang mereka gunakan. Sebagian di antara bahkan mungkin akan memilih untuk tidak mempertimbangkan etika. Namun demikian, masalah etika yang potensial tetap ada meskipun tidak terpecahkan atau tidak terjawab.

Apakah seorang komunikator menginginkan penilaian etika atau tidak? Komunikator umumnya akan menilai, secara resmi ataupun tidak resmi, upaya komunikator berdasarkan standar etika yang relevan menurut mereka. Jika bukan karena alasan lain, selain alasan pragmatik, yakni untuk kesempatan meningkatkan kesuksesan, komunikator perlu mempertimbangkan kriteria etis para khalayaknya.



BAB 7

Menumbuhkan Kepercayaan Diri

A. Pengertian Kepercayaan Diri

Salah satu aspek kepribadian yang menunjukkan sumber daya manusia yang berkualitas adalah tingkat kepercayaan diri seseorang. Percaya diri merupakan salah satu aspek kepribadian yang sangat penting dalam kehidupan. Orang yang percaya diri yakin atas kemampuan mereka sendiri serta memiliki penghargaan yang realistis, bahkan ketika harapan mereka tidak terwujud, mereka tetap berpikiran positif dan dapat menerimanya. Menurut Thantaway⁸⁶, percaya diri adalah kondisi mental atau psikologis diri seseorang yang memberikan keyakinan kuat pada dirinya untuk berbuat. Orang yang tidak percaya diri memiliki konsep diri negatif, kurang percaya dalam kemampuannya, karena itu sering menutup diri.

Kepercayaan diri merupakan suatu keyakinan dalam jiwa manusia bahwa tantangan hidup apapun harus di hadapi dengan berbuat sesuatu. Kepercayaan diri itu lahir dari kesadaran bahwa jika memutuskan untuk melakukan sesuatu, sesuatu itu pula yang harus dilakukan. Kepercayaan diri itu akan datang dari kesadaran seorang individu bahwa individu tersebut memiliki tekad untuk melakukan apapun, sampai tujuan yang ia inginkan tercapai.⁸⁷

⁸⁶ Thantaway, *Kamus Istilah Bimbingan dan Konseling*, (Yogyakarta: 2005) h. 87

⁸⁷ Engelis de Barbara, *Percaya Diri Sumber Sukses dan Kemandirian*, (Jakarta: PT.Gramedia Pustaka Utama, 2000) 10

Kepercayaan diri adalah kepercayaan seseorang kepada kemampuan yang ada dalam kehidupannya. Kepercayaan diri juga sebagai keyakinan akan kemampuan diri dalam kehidupan seseorang dalam menerima kenyataan, sehingga dapat mengembangkan kesadaran diri berfikir positif dan mandiri. Adapun kepercayaan diri pada seseorang dapat dilihat pada aspek kemandirian, optimis, tidak mementingkan diri sendirian dan toleran, yakin akan kemampuan diri sendiri, memiliki ambisi yang wajar dan tahan menghadapi cobaan.⁸⁸ Rasa percaya diri merupakan sikap mental optimisme dari kesanggupan anak terhadap kemampuan diri untuk menyelesaikan segala sesuatu dan kemampuan diri untuk melakukan penyesuaian diri pada situasi yang dihadapinya. Percaya diri adalah suatu keyakinan terhadap segala aspek kelebihan yang dimilikinya dan keyakinan tersebut membuatnya merasa mampu untuk bisa mencapai berbagai tujuan di dalam hidupnya. Orang yang percaya diri memiliki rasa optimis dengan kelebihan yang dimiliki dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan.⁸⁹

Berdasarkan beberapa pengertian di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa kepercayaan diri adalah kesadaran individu akan kekuatan dan kemampuan yang dimilikinya, meyakini adanya rasa percaya dalam dirinya, merasa puas terhadap dirinya baik yang bersifat batiniah maupun jasmaniah, dapat bertindak sesuai dengan kepastiannya serta mampu mengendalikannya dalam mencapai tujuan yang diharapkannya.

B. Ciri- ciri Percaya Diri

Terdapat beberapa ciri-ciri orang yang memiliki rasa percaya diri yang tinggi, di antaranya:

1. Selalu bersikap tenang dalam mengerjakan segala sesuatu.
2. Mempunyai potensi dan kemampuan yang memadai.
3. Mampu menetralkan ketegangan yang muncul di dalam berbagai situasi.
4. Mampu menyesuaikan diri dan berkomunikasi di berbagai situasi.
5. Memiliki kondisi mental dan fisik yang cukup menunjang penampilannya.

⁸⁸ Walgito, B, *Peran Psikologi Di Indonesia: Peran Orang Tua Dalam Pembentukan Kepercayaan Diri*, (Yogyakarta: pustaka pelajar: 2000) 15

⁸⁹ Hakim, *Mengatasi Rasa Tidak Percaya Diri*, (Jakarta: Puspa Swara, 2005) 6

6. Memiliki kecerdasan yang cukup.
7. Memiliki pengalaman hidup yang menempa mentalnya menjadi kuat dan tahan di dalam menghadapi berbagai cobaan hidup.
8. Selalu bereaksi positif di dalam menghadapi berbagai masalah. Misalnya dengan tetap tegar, tabah dan sabar dalam menghadapi persoalan hidup.⁹⁰

C. Faktor- faktor Penghambat Percaya Diri

Menurut Syaifullah beberapa faktor penghambat percaya diri yang sering timbul pada diri seseorang akibatnya menimbulkan berbagai masalah dalam kehidupannya. Diantaranya:

1. Takut.

Hampir seluruh manusia terjangkit oleh penyakit yang bernama ketakutan. Ia mendatangi satu persatu manusia tanpa permisi dan kompromi. Yang muda atau yang tua, yang sukses atau yang gagal dan yang mempunyai kecerdasan intelektual atau yang tidak sama sekali, terjangkit penyakit tersebut. Ketakutan yang menjangkit setiap orang tersebut memang menjadi sesuatu yang berbahaya, ketika seseorang mengalami ketakutan, ia tidak bisa berbuat apa-apa, yang bisa dilakukannya hanyalah mendramatisirnya dengan berlebihan. Dan ia pun berada pada posisi terpuruk dan bisa jadi depresi. Dan apapun yang menjadi keinginan dan orientasi ke depannya sejenak terhenti, bahkan bisa saja lama terhentinya.

Ketakutan sebenarnya tidak berbahaya bagi kita, jika kita mampu memaknai ketakutan sebagai sifat yang memang harus dimiliki oleh manusia karena keterbatasan dan kekurangan dirinya. Ketakutan juga membuat kita bisa belajar memperkaya potensi sehingga menutupi kekurangan yang ada dalam diri. Tetapi ketika ketakutan itu dijadikan sebagai sesuatu yang merisaukan, ketakutan tersebut akan menjadi penyakit yang mengganggu keberlangsungan ketenangan kita.

2. Cemas

Kecemasan bersemayam dalam setiap jiwa manusia. Disadari atau tidak, kecemasan selalu hadir dalam hidup ketika seseorang berinteraksi dengan dirinya maupun orang lain. Hanya saja kadar

⁹⁰ *Ibid.*, h. 5.

kecemasan berbeda-beda. Kecemasan merupakan suatu penyakit yang berbahaya, ia akan selalu membawa diri seseorang pada posisi yang tidak baik. Beberapa psikolog terkenal berbeda-beda dalam mendefinisikannya. Kecemasan adalah keberadaan seseorang pada posisi tidak menyenangkan, biasanya ditandai oleh perasaan-perasaan subjektif seperti ketegangan dan kekhawatiran, yang menyebabkan perubahan detak jantung tidak normal dan pernapasan yang tidak stabil. Menurut Freud, kecemasan melibatkan persepsi tentang perasaan yang tidak menyenangkan dan reaksi fisiologis. Dengan kata lain kecemasan adalah reaksi atas situasi yang dianggap berbahaya. Menurut Kartono, kecemasan adalah rasa ragu, gentar atau tidak berani terhadap hal-hal yang tidak jelas. Dari beberapa definisi di atas sebenarnya dapat ditarik kesimpulan bahwa kecemasan adalah suatu penyakit manusia ketika dirinya tertekan dan merasa tidak mampu menghadapi persoalan yang menimpanya.

3. *Negative thinking*

No empowerment is so effective as self-empowerment. In this world, the optimists have it, not because they are always right, but because they are positive. Even when wrong, they are positive, and that is the way of achievement.

Tidak ada kekuatan yang paling efektif dibandingkan kekuatan dari dalam diri. Di dunia ini, hanya orang-orang optimis yang mempunyai kekuatan besar. Bahkan ketika segalanya berjalan keliru, mereka tetap positif dan itulah jalan menuju prestasi. Inilah arti dari kata yang diucapkan oleh David Landes. Kata-kata tersebut secara tidak langsung menunjukkan secara jelas bahwa manusia mempunyai kekuatan dahsyat yang ada dalam dirinya. Kekuatan tersebut bisa berupa keyakinan, semangat dan jiwa yang besar yang cenderung berpikir positif. Tetapi kekuatan-kekuatan tersebut tidak hanya bisa menjadi suatu potensi dan kompetensi, kekuatan-kekuatan tersebut juga bisa menjadi kelemahan bagi seseorang yang tidak mampu mengendalikan kekuatan tersebut. Karena seseorang menjadi penguasa penuh atas dirinya. Ketika dirinya lemah dalam mengontrol kekuatan tersebut, maka kekuatan itu sekaligus akan menjadi kelemahan.⁹¹

Menurut Hakim ada beberapa faktor penghambat timbulnya rasa kepercayaan diri pada seseorang yang sering kali terjadi, diantaranya:

⁹¹ *Ibid.*, h. 113-114.

- a. Perasaan dianiaya orang lain Ini adalah perasaan yang tak hanya membuat kita kehilangan kepercayaan diri kita saja, namun juga membuat kita kehilangan kepercayaan terhadap orang lain. Selanjutnya mengarahkan kita kepada pukulan yang menyakitkan kepada mereka. Akibatnya adalah hilangnya hubungan akrab yang mengaitkan kita dengan orang lain, perasaan hilangnya hubungan kemanusiaan inilah yang menciptakan perasaan teraniaya orang lain.
- b. Merasa marah Ini menyangkut seluruh perasaan marah, dimulai dari beberapa kejengkelan hingga kemarahan yang meledak, atau kemarahan yang cepat dan sengit.
- c. Perasaan kecewa Perasaan kecewa ini bermakna bahwa permasalahan anda adalah sesuatu yang dapat diwujudkan, namun apa yang anda kerjakan tak mengantarkan anda untuk mendapatkan hasil yang diharapkan.
- d. Perasaan kehilangan harapan Ini adalah perasaan yang merusak bagi jiwa manusia, karena hal yang diinginkan tidak terwujud.
- e. Perasaan berdosa Perasaan berdosa, menyesal atau kecewa adalah perasaan yang menyakiti diri. Karena selalu menyalahkan diri sendiri terhadap apa yang telah dilakukan.⁹²

D. Aspek Kepercayaan Diri

Aspek-aspek yang terdandung dalam kepercayaan diri, antara lain:

1. Ambisi, ambisi merupakan dorongan untuk mencapai hasil yang diperlihatkan kepada orang lain. Orang yang percaya diri cenderung memiliki ambisi yang tinggi. Mereka selalu berpikiran positif dan berkeyakinan bahwa mereka mampu untuk melakukan sesuatu.
2. Mandiri, individu yang mandiri adalah individu yang tidak tergantung pada individu lain karena mereka merasa mampu untuk menyelesaikan segala tugasnya, tahan terhadap tekanan.
3. Optimis, individu yang optimis akan selalu berpikiran positif, selalu beranggapan bahwa ia akan berhasil, yakin dan dapat menggunakan kemampuan dan kekuatannya secara efektif, serta terbuka.

⁹² Yusuf, *Percaya Diri, Pasti*, (Jakarta: Gema Insani, 2005) 183-186

4. Tidak mementingkan diri sendiri, sikap percaya diri tidak hanya mementingkan kebutuhan pribadi akan tetapi selalu peduli orang lain.
5. Toleransi, sikap toleransi selalu mau menerima pendapat dan perilaku orang lain yang berbeda dengan dirinya.

Banyak orang beranggapan bahwa kepercayaan diri itu dapat dilihat dari itu dapat dilihat bagaimana mereka berinteraksi dengan orang asing, berperilaku menonjol dan senang untuk menjadi pusat perhatian. amun semua itu adalah sebagian kecil dari sikap seseorang yang memiliki cukup kepercayaan diri, akan tetapi hal yang paling penting adalah bagaimana kepercayaan diri itu dapat membuat anda mencapai sesuatu yang anda inginkan. Sebab banyak orang yang tidak menonjolkan kepercayaan dirinya, tidak menarik perhatian orang lain bagi dirinya sendiri tetapi mampu menaklukkan segala tantangan hidup dan pada akhirnya mendapatkan apa yang mereka inginkan.

Itulah tujuan akhir dari kepercayaan diri membuat seseorang mampu meraih tujuan yang diinginkannya, seseorang yang percaya diri itu adalah orang yang:

1. Mampu menghadapi berbagai situasi baru, sebagai kesulitan dan berbagai kesempatan mampu melihat hal-hal tersebut sebagai tantangan yang dapat diatasi dan ditanggulangi, bukannya menganggap hal tersebut sebagai ancaman yang harus dihindari.
2. Berani terlibat dan berperan aktif dalam melakukan perubahan, dan tidak hanya sekedar berharap bahwa keadaan atau lingkungan di sekitar merekalah yang akan berubah.
3. Mampu menyadari bahwa ada saat ketika mereka tidak dapat selalu mengontrol apa yang akan terjadi, tetapi mereka selalu dapat mengontrol reaksi dari apa yang terjadi.
4. Berani keluar dari keadaan ataupun situasi yang telah cukup nyaman bagi mereka selama ini dan mencoba berbagai pengalaman baru.
5. Mampu mengatasi kemunduran-kemunduran dengan menerapkan usaha yang lebih dalam lagi dalam rangka meraih apa yang mereka inginkan, walaupun pada saat merasa putus asa dan berpikir untuk menyerah pada keadaan.⁹³

⁹³ Yeung Rob, *Confidance*, (penerjemah setya shani, diterjemahkan dari confidence the art of getting whatever you want 01 edition), (jakarta: pearson education limited, 2014) 18-19

E. Unsur-unsur Kepercayaan Diri

Kepercayaan mutlak diperlukan bagi setiap orang agar komunikasi atau hubungan antarpribadi tumbuh dan berkembang. Kepercayaan meliputi unsur-unsur sebagai berikut⁹⁴:

1. Seorang berada dalam situasi dimana pilihan untuk mempercayai orang lain yang dapat menimbulkan berbagai akibat yang menguntungkan maupun merugikan bagi aneka kebutuhan dan tujuan atau kepentingan. Jadi, mempercayai mengandung unsur ketergantungan pada perilaku orang lain.
2. Penderitaan yang timbul akibat kerugian ini akan lebih besar di bandingkan manfaat yang menguntungkan.
3. Seorang yang memiliki cukup keyakinan bahwa orang lain akan berperilaku seperti yang diharapkannya, sehingga menimbulkan berbagai dampak yang menguntungkan
4. Berbagai akibat yang menguntungkan atau merugikan tersebut merupakan suatu “risiko” yang timbul sebagai akibat dari pemberian kepercayaan.

Kesimpulannya, unsur-unsur kepercayaan dari orang lain perlu di tumbuhkan. Menaruh kepercayaan kepada orang lain akan menimbulkan resiko atau dampak, baik dampak positif maupun dampak negative. Bila pemberian kepercayaan itu sesuai dengan harapan, maka orang tersebut akan memperoleh dampak positive. Sebaliknya, bila tidak sesuai dengan apa yang diharapkan, maka tentu saja akan menimbulkan resiko negative.

F. Mengembangkan Kepercayaan Diri

Untuk membangun suatu hubungan diantara dua orang perlu terlebih dahulu ada rasa saling mempercayai. Hal ini dilakukan pada saat menentukan dimana mereka harus mengambil resiko dengan cara saling mengungkapkan tentang pikiran, perasaan, dan reaksi yang lebih banyak terhadap situasi yang sedang dihadapi, atau dengan cara saling menunjukkan penerimaan, dukungan, atau kerjasama.

Saling percaya dibangun lewat resiko dan peneguhan/penguatan, serta dihancurkan lewat risiko dan penolakan. Kepercayaan tak mungkin

⁹⁴ Edi Harahap, *Komunikasi Antarpribadi*, h. 80.

timbul tanpa risiko, dan hubungan tidak akan mengalami kemajuan tanpa kepercayaan. Langkah-langkah dalam membangun kepercayaan adalah sebagai berikut;⁹⁵

1. Seorang klien (siswa bermasalah) mengambil risiko dengan mengungkapkan pikiran, perasaan, dan reaksinya terhadap situasi tertentu kepada orang lain(konselor).
2. Konselor harus menanggapi dengan penerimaan dukungan dan kerja sama, serta membalas keterbukaan klien dengan mengungkapkan pikiran, perasaan, dan reaksinya terhadap situasi kepada kliennya (Mahasiswa bermasalah)

Cara lain membangun kepercayaan adalah:

1. Guru B menunjukkan penerimaan, dukungan, dan kerja sama kepada guru A
2. Guru A menangani dengan mengungkapkan pikiran, perasaan, dan reaksi terhadap situasi kepada guru B.

Dengan kata lain terjadi timbal balik antara guru A dengan guru B, sehingga kedua belah pihak saling membangun kepercayaan. Melalui komunikasi antarpribadi inilah kepercayaan bisa dibangun. Sebaliknya kepercayaan akan sulit dibangun bila di antara kedua belah pihak tidak menunjukkan penerimaan, dukungan, dan kerjasama yang baik.

G. Faktor Penyebab Menurunnya Kepercayaan Diri

Disamping upaya membangun kepercayaan diatas, juga terdapat tiga macam tingkah laku yang bisa menurunkan kepercayaan dalam suatu hubungan antarpribadi, yaitu:⁹⁶

1. Menunjukkan penolakan, mengolok-olok, atau melecehkan keterbukaan diri orang lain.
2. Tidak membalas keterbukaan diri orang lain.
3. Tidak mau mengungkapkan pikiran, perasaan, dan reaksinya, kepada orang lain, kendati ia telah menunjukkan penerimaan dukungan, dan kerjasama.

⁹⁵ *Ibid.*, h.82

⁹⁶ *Ibid.*, h. 84.

Membangun kepercayaan diri dapat dilakukan dengan mengikuti berbagai kegiatan pelatihan. Hal ini menurut Johnson (1981) bertujuan untuk menolong seseorang agar dapat merumuskan cara-cara membangun kepercayaan dalam suatu hubungan antarpribadi.

Tingkat kepercayaan dalam suatu hubungan antarpribadi akan berubah-ubah dan berbeda-beda sesuai kemampuan dan kerelaan masing-masing individu untuk mempercayai dan dipercaya. Mempercayai berarti rela menghadapi risikodan menerima berbagai akibat yang menguntungkan atau merugikan dengan menjadikan dirinya lemah dihadapan orang lain. Tepatnya, mempercayai meliputi membuka diri dan rela menunjukkan penerimaan dan dukungan kepada orang lain. Dapat dipercaya berarti rela menanggapi orang lain yang sanggup mengambil resiko dengan cara memberikan jaminan bahwa orang lain tersebut akan menerima berbagai akibat yang menguntungkan. Jadi, dapat dipercaya meliputi penerimaan atas kepercayaan yang ditunjukkan oleh orang lain.

Menunjukkan penerimaan, dukungan, dan kerja sama mapun membalas pembukaan diri orang lain secara tepat adalah aspek-aspek penting dari sifat yang dipercayai dari hubungan antarpribadi. Tentang penerimaan ini ada dua hal yang perlu di catat. *Pertama*, penerimaan terhadap orang lain biasanya merupakan hasil atau akibat dari pemberian kepercayaan, dan hanya dapat dimulai dengan penerimaan diri. *Kedua*, penerimaan (dari orang lain) merupakan kunci untuk mengurangi kecemasan dan rasa takut bahwa diri seseorang menjadi berisiko terhadap serangan dari orang lain.



BAB 8

Membangun Konsep Diri

A. Defenisi Konsep Diri

Konsep diri adalah pandangan dan perasaan seseorang tentang dirinya. Persepsi tentang diri ini boleh bersifat psikologi, sosial dan fisik. Konsep diri bukan hanya sekadar gambaran deskriptif, tetapi juga penilaian seseorang tentang dirinya. Jadi konsep diri meliputi apa yang seseorang pikirkan dan apa yang seseorang rasakan tentang dirinya. Konsep diri pada dasarnya merupakan suatu skema, yaitu pengetahuan yang terorganisasi mengenai sesuatu yang kita gunakan untuk menginterpretasikan pengalaman.⁹⁷

Konsep diri bukanlah sesuatu yang tiba-tiba ada atau muncul. Pembentukan konsep diri merupakan hasil dari tindakan sendiri dan dipengaruhi oleh orang lain dalam proses interaksi sosial. Dengan demikian konsep diri dapat diartikan secara umum sebagai keyakinan, pandangan atau penilaian seseorang, perasaan dan pemikiran individu terhadap dirinya yang meliputi kemampuan, karakter, maupun sikap yang dimiliki individu. Konsep diri merupakan penentu sikap individu dalam bertindak laku, artinya apabila individu cenderung berpikir akan berhasil, maka hal ini merupakan kekuatan atau dorongan yang akan membuat individu menuju kesuksesan. Konsep diri atau *self concept*⁹⁸ dapat diartikan sebagai:

⁹⁷ Sarwono, Sarlito W., & Meinamo, Eko A. *Psikologi Sosial*. (Jakarta: Salemba Humanika, 2009). h. 54.-55

⁹⁸ Yusuf, Syamsu LN dan Juntika Nurihsan, *Teori Kepribadian*, (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2008) h. 7-9.

1. Persepsi, keyakinan, perasaan, atau sikap seseorang tentang dirinya,
2. Kualitas pensifatan individu tentang dirinya; dan
3. Suatu sistem pemaknaan individu dan pandangan orang lain tentang dirinya.

Ditinjau dari pembentukan konsep diri khususnya pada diri remaja, mereka belajar tentang dirinya sendiri melalui umpan balik yang mereka terima dari orang lain. Sosialisasi dengan lingkungan akan mempengaruhi konsep diri individu.. Ada dua komponen konsep diri yaitu komponen kognitif disebut citra diri (*self image*) dan komponen afektif disebut harga diri (*self esteem*). Secara signifikan ditentukan oleh apa yang seseorang pikirkan mengenai pikiran orang lain terhadapnya, jadi menekankan pentingnya respon orang lain yang diinterpretasikan secara subjektif sebagai sumber primer data mengenai diri. Konsep diri merupakan faktor yang sangat menentukan dalam interaksi, karena setiap orang bertingkah laku sedapat mungkin sesuai dengan konsep dirinya.

Menurut Ericson ada lima tahap pembentukan konsep diri pada seseorang:⁹⁹

1. *Sense of trust.*

Anak usia 1,5 tahun sampai 2 tahun perlu diberi motivasi dan bantuan bahwa anak itu telah dapat berjalan atau telah mampu makan makanan padat. Jika anak tidak diberi kekuatan trust, maka anak tersebut dianggap belum kuat untuk berdiri dan terus diberi makan cair.

2. *Sense of autonomy.*

Memberikan otonomi pada anak bahwa anak diberi peluang untuk dapat makan sendiri atau berpakaian sendiri. Memberikan inisiatif agar anak berbuat atas kemauannya sendiri.

3. *Sense of initiative.*

Memberikan anak kemungkinan-kemungkinan berinisiatif untuk melakukan berbagai aktivitas, seperti menggambar, menulis, ataupun membantu di rumah. Memberikan reinforcement tidak penuh pada anak karena hal tersebut akan memberi kekuatan tersendiri bagi anak.

⁹⁹ Erickson dalam Calhoun, J & Acocella, J. *Psikologi tentang Penyesuaian dan Hubungan. Kemanusiaan (Edisi ketiga)*. (Semarang: PT IKIP Semarang Press, 1995), h.70.

4. *Sense of industry.*

Pada usia 7-12 tahun anak punya keinginan berkarya misalnya belajar berbisnis.

5. *Sense of identity.*

Pada usia ini anak belajar memperoleh identitas diri dan terbentuklah gambaran mengenai dirinya sendiri. Bentuk konsep diri yang diperoleh pada usia ini akan menentukan dan mengarahkan perilaku anak dan terbentuklah konsep kepribadian individu.

Proses pembentukan konsep diri yang terjadi pada individu akan menghasilkan kepribadian yang mendorong individu untuk bersikap yang menjadi ciri khas yang unik pada setiap individu. Menurut Calhoun dan Acocella¹⁰⁰ Konsep diri positif menunjukkan adanya penerimaan diri dimana individu dengan konsep diri positif mengenal dirinya dengan baik sekali. Konsep diri yang positif bersifat stabil dan bervariasi. Individu yang memiliki konsep diri positif dapat memahami dan menerima sejumlah fakta yang sangat bermacam-macam tentang dirinya sendiri sehingga evaluasi terhadap dirinya sendiri menjadi positif dan dapat menerima dirinya apa adanya. Sedangkan konsep diri negatif adalah:

1. Pandangan individu tentang dirinya sendiri benar-benar tidak teratur, tidak memiliki perasaan, kestabilan dan keutuhan diri. Individu tersebut benar-benar tidak tahu siapa dirinya, kekuatan dan kelemahannya atau yang dihargai dalam kehidupannya
2. Pandangan tentang dirinya sendiri terlalu stabil dan teratur, hal ini bisa terjadi karena individu dididik dengan cara yang sangat keras, sehingga menciptakan citra diri yang tidak mengizinkan adanya penyimpangan dari seperangkat hukum yang dalam pikirannya merupakan cara hidup yang tepat.

B. Faktor-faktor yang Memengaruhi Konsep Diri

Faktor yang memengaruhi konsep diri adalah orang lain, significant others, reference group. Menurut Staury dan Sundeen dalam Edi Harahap, ada beberapa fakto-faktor yang memengaruhi perkembangan konsep diri. Faktor-faktor tersebut terdiri dari: (1) teori perkembangan, (2) teori *significant other* (3) *Self perception*. Berikut penjelasannya:¹⁰¹

¹⁰⁰ *Ibid.*, h.82.

¹⁰¹ Edi Harahap., h. 90-93.

1. Teori Perkembangan

Konsep diri belum ada sewaktu seseorang dilahirkan. Konsep secara bertahap sejak lahir seperti mulai mengenal dan membedakan dirinya dan orang lain. Dalam melakukan kegiatannya memiliki batasan diri yang terpisah dari lingkungan dan berkembang melalui kegiatan eksplorasi lingkungan melalui bahasa, pengalaman atau pengenalan tubuh, nama panggilan, pengalaman budaya dan hubungan antarpribadi, kemampuan pada area tertentu yang dinilai oleh diri sendiri atau masyarakat serta aktualisasi diri dengan merealisasi potensi yang nyata.

2. *Significant Other*

Significant Other adalah istilah lain untuk orang yang terpenting atau yang terdekat. Dalam hal ini konsep diri dipelajari melalui kontak dan pengalaman dengan orang lain, belajar diri sendiri melalui cermin orang lain yaitu dengan cara pandang di merupakan interpretasi diri dari pandangan orang lain terhadap dirinya. Seorang anak sangat dipengaruhi orang yang ada di dekatnya. Seorang remaja dipengaruhi oleh orang lain yang dekat dengan dirinya, pengaruh orang dekat atau orang penting sepanjang siklus hidup, pengaruh budaya dan sosialisasi sangat penting dalam membentuk konsep diri.

3. *Self Perception*

Merupakan persepsi individu terhadap diri sendiri dan penilaiannya, serta persepsi individu terhadap pengalamannya pada situasi tertentu. Konsep diri dapat dibentuk melalui pandangan diri dan pengalaman positif. Sehingga konsep merupakan aspek kritical dan dasar dari perilaku individu. Individu dengan konsep diri positif dapat berfungsi lebih efektif bila dilihat dari kemampuan antarpribadi, kemampuan intelektual dan penguasaan lingkungan. Sedangkan konsep diri negatif dapat dilihat dari hubungan individu dan sosial yang terganggu. Menurut Stuart dan Sundeen (1998) penilaian tentang konsep diri dapat dilihat berdasarkan rentang respons konsep diri, mulai dari respons adaptif sampai respons maladaptif seperti terlihat pada gambar berikut.

Parks dalam Edi Harahap menyatakan komunikasi antarpribadi bertujuan untuk memahami dan memperbaiki hubungan dengan orang lain. Dari hubungan dan jalinan komunikasi antarpribadi akan dapat

melahirkan konsep diri masing-masing pribadi tersebut, akan dapat melahirkan konsep dari masing-masing pribadi yang terlibat. Komunikasi antarpribadi akan ada suatu hubungan antara konsep diri seseorang dengan apa yang dipikirkan orang lain mengenai dirinya”.

Hal utama bagi terjalannya komunikasi public dan komunikasi antarpribadi merupakan kepercayaan pada tingkat terendah antara partisipan komunikasi. Komunikasi menawarkan kepercayaan antarpribadi yang berdasarkan pada pandangan khusus sifat manusia. Mereka mengasumsikan bahwa walaupun manusia pada dasarnya baik, terdapat batasan realistis dan keadaan mendesak yang membatasi pencapaian potensi idealnya. Perilaku yang dapat meningkatkan kepercayaan antara seseorang dengan orang lain bersifat menyenangkan, karena kepercayaan seseorang terhadap orang lain dilingkungan kerjanya cenderung memberikan ransangan (stimulus). Oleh karenanya kepercayaan merupakan citra pribadi yang dapat diperbaiki dan merupakan kesehatan psikologis yang dapat dipelihara. Kedua pihak tentu saja mengetahui bahaya memercayai orang lain secara berlebihan, karena orang lain tersebut dapat menggunakan kepercayaan itu untuk tujuan menipu, dan pengalaman ini akan berlanjut kepada rusaknya kepercayaan yang pada akhirnya menimbulkan keterasingan dan melemahnya kepercayaan diri.

Giffin dan Barnes menyajikan tiga pedoman untuk memupuk kepercayaan dalam komunikasi antarpribadi bagi seorang guru. Pertama, seorang individu harus aktif memperluas pemahamannya terhadap apa yang ada di sekelilingnya. Hal ini pada sebagian individu membutuhkan waktu yang relatif banyak. Kedua, “kepercayaan seorang individu terhadap orang lain harus bersifat sementara. Kepercayaan yang diberikannya harus dilakukan sedikit demi sedikit dan harus dijelaskan padanya, apa yang dikhawatirkan, apa yang diharapkan dari perilaku orang lain tersebut dan apa yang ingin dicapai”. Ketiga, kepercayaan tidak hanya harus diberikan tetapi juga harus diperoleh. Suatu tindakan kepercayaan menjadi tidak etis, kecuali bagi seorang pendidik yang dipercayai dan memang layak untuk dipercaya.

C. Pengembangan Konsep Diri.

Pengembangan peran (*role talking*) adalah mekanisme pokok untuk mengembangkan konsep diri, dan untuk memahami konsep diri orang lain. Peran adalah cara berperilaku dalam situasi tertentu dari orang-orang yang menduduki posisi dalam situasi budaya ataupun organisasi sosial. Sedangkan cara berperilaku itu digariskan secara sosial. Suatu peran memperlihatkan apa yang diduga dilakukan seseorang pada suatu situasi sesuai dengan posisinya.

Pengambilan peran merupakan proses dimana seseorang individu secara imajinasi menggambarkan sikap dan ekspektasi yang dimiliki orang lain terhadapnya bila ia melaksanakan peran tersebut. Keadaan ini memungkinkannya untuk meramalkan perilaku orang terhadapnya bila ia menduduki suatu peran. Dapat dibedakan empat level dari pengambilan peran yaitu:

1. Pengambilan Peran Dasar

Pengambilan peran dasar merupakan suatu proses dimana seorang individu secara imajinasi menggambarkan sikap dan ekspektasi dari posisi-posisi budaya dan organisasi, sehingga dapat mengantisipasi dan merespons pada berbagai peran orang lain. Contoh peran dasar tersebut adalah anak, ibu, bapak, kakak, nenek, kakek, pedagang, politisi, siswa, jurnalistik, juru tulis, ulama, hakim, hakim, polisi, tentara, dan sebagainya.

2. Pengambilan Peran Reflektif.

Pengambilan peran reflektif merupakan evaluasi diri dari berbagai keharusan tentang peran kesukaan dan tidak suka individu. Di sini dibutuhkan dua tipe informasi untuk melihat perbandingan yang demikian itu. Informasi mengenai peran-peran budaya dan organisasi sosial yang dapat melalui pengambilan peran dasar, dan informasi mengenai konsep diri individu, kesukaan dan ketidak sukaan. Contoh, sebagai seorang guru suka mengajar, tetapi tidak suka memeriksa hasil ujian siswa.

3. Pengambilan Peran yang Pantas

Pengambilan peran yang pantas adalah upaya untuk mengetahui evaluasi individu tentang beberapa aspek dari suatu peran secara positif, dan reduksi dari hubungan antara diri dengan objek tersebut menjadi bagian permulaan dari keperibadian atau konsep diri.

Misalnya, seorang siswa mungkin menjadi seorang pendebat yang aktif, dan satu aspek dari peran tersebut adalah menguji suatu argument secara tegas, dan sangat disukai nya contoh peran yang pantas adalah sikap jujur, aktif, alim kreatif, malas, praktis, romantic, dan lain lain.

4. Pengambilan peran sinektika

Pengambilan peran sinektika merupakan konstruksi secara imajinatif konsep diri oran lain sedemikian rupa, sehingga orang bisa memisah hubungan diri dengan objek yang bersifat dasar dan dan rflektif dari hubungan diri dandengan objek pantas dan sinektika. kareakteristik-kareakteristik penhgambilam perandemikian antara lain kooperatif, simpatik, adaptf, consensus, menyayangi, bersahabat, suka menolong, sabar, sensitife dan toleran.

Ada sejumlah proposisi yang dapat diambil dari keterangan di atas. Bila konsep diri seseorang terdiri dari peran dasar, yang ada hanyalah menyangkut budaya dan organisasi sosial. Bila konsep diri utama terdiri dari yang bersifat reflektif, konsep diri hanya bersifat evaluative, bila konsep diri dari seseorang yang bersifat pantas, maka orang tersebut akan slalu berbuat seperti apa maunya tanpa mempertimbangkan kemauan orang lain, dan bila konsep diri terdiri bersifat sinestik, orang hanya melakukan yang dimaui oleh orang lain saja.



BAB 9

Mengelola Konflik Antarpribadi

A. Definisi Konflik

Konflik merupakan gejala sosial yang serba hadir dalam kehidupan sosial, sehingga konflik bersifat *inheren* artinya konflik akan senantiasa ada dalam setiap ruang dan waktu, dimana saja dan kapan saja. Dalam pandangan ini, masyarakat merupakan arena konflik atau arena pertentangan dan integrasi yang senantiasa berlangsung. Oleh sebab itu, konflik dan integrasi sosial merupakan gejala yang selalu mengisi setiap kehidupan sosial. Hal-hal yang mendorong timbulnya konflik dan integrasi adalah adanya persamaan dan perbedaan kepentingan sosial. Di dalam setiap kehidupan sosial tidak ada satu pun manusia yang memiliki kesamaan yang persis, baik dari unsur etnis, kepentingan, kemauan, kehendak, tujuan dan sebagainya. Dari setiap konflik ada beberapa diantaranya yang dapat diselesaikan, akan tetapi ada juga yang tidak dapat diselesaikan sehingga menimbulkan beberapa aksi kekerasan. Kekerasan merupakan gejala tidak dapat diatasinya akar konflik sehingga menimbulkan kekerasan dari model kekerasan yang terkecil hingga peperangan.

Istilah “konflik” secara etimologis berasal dari bahasa Latin “*con*” yang berarti bersama dan “*fligere*” yang berarti benturan atau tabrakan.¹⁰² Pada umumnya istilah konflik sosial mengandung suatu rangkaian fenomena pertentangan dan pertikaian antar pribadi melalui dari konflik kelas sampai pada pertentangan dan peperangan internasional.

¹⁰² Elly M. Setiadi dan Usman Kolip, *Pengantar Sosiologi Pemahaman Fakta dan Gejala Permasalahan Sosial: Teori, Aplikasi, dan Pemecahannya* (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2011), hal 345.

Coser mendefinisikan konflik sosial sebagai suatu perjuangan terhadap nilai dan pengakuan terhadap status yang langka, kemudian kekuasaan dan sumber-sumber pertentangan dinetralisir atau dilangsungkan atau dieliminir saingannya.¹⁰³

Konflik artinya percekocan, perselisihan dan pertentangan. Sedangkan konflik sosial yaitu pertentangan antar anggota atau masyarakat yang bersifat menyeluruh dikehidupan.¹⁰⁴ Konflik yaitu proses pencapaian tujuan dengan cara melemahkan pihak lawan, tanpa memperhatikan norma dan nilai yang berlaku.¹⁰⁵ Dalam pengertian lain, konflik adalah merupakan suatu proses sosial yang berlangsung dengan melibatkan orang-orang atau kelompok-kelompok yang saling menantang dengan ancaman kekerasan.¹⁰⁶

Menurut lawang konflik diartikan sebagai perjuangan untuk memperoleh hal-hal yang langka seperti nilai, status, kekuasaan dan sebagainya dimana tujuan mereka berkonflik itu tidak hanya memperoleh keuntungan tetapi juga untk menundukkan pesaingnya. Konflik dapat diartikan sebagai benturan kekuatan dan kepentingan antara satu kelompok dengan kelompok lain dalam proses perebutan sumber-sumber kemasyarakatan (ekonomi, politik, sosial dan budaya) yang relatif terbatas.¹⁰⁷

Dari berbagai pengertian diatas dapat diambil kesimpulan bahwa konflik adalah percekocan, perselisihan dan pertentangan yang terjadi antar anggota atau masyarakat dengan tujuan untuk mencapai sesuatu yang diinginkan dengan cara saling menantang dengan ancaman kekerasan. konflik sosial adalah salah satu bentuk interaksi sosial antara satu pihak dengan pihak lain didalam masyarakat yang ditandai dengan adanya sikap saling mengancam, menekan, hingga saling menghancurkan. Konflik sosial sesungguhnya merupakan suatu proses bertemunya dua pihak atau lebih yang mempunyai kepentingan yang relative sama terhadap hal yang sifatnya terbatas Dalam bentuknya yang ekstrem, konflik itu dilangsungkan tidak hanya sekedar untuk mempertahankan hidup dan eksistensi, akan tetapi juga bertujuan sampai ketaraf pembinasaan eksistensi orang atau kelompok lain yang dipandang sebagai lawan atau saingannya.

¹⁰³ Irving M. Zeitlin, *Memahami Kembali Sosiologi*, (Yogyakarta: Gajah Mada University Press, 1998), h.156.

¹⁰⁴ Kamus Besar Bahasa Indonesia, (Jakarta: Balai Pustaka, 2005), hal.587.

¹⁰⁵ Soerjono Soekanto, *Kamus Sosiologi*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 1993), h.99

¹⁰⁶ J. Dwi Narwoko dan Bagong Suyanto, *Sosiologi Teks Pengantar dan Terapan*, (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2005), h. 68.

¹⁰⁷ Robert lawang, *Buku Materi Pokok Pengantar Sosiologi*, (Jakarta: universitas terbuka 1994).hal.53

B. Bentuk-bentuk Konflik

Secara garis besar berbagai konflik dalam masyarakat dapat diklasifikasikan ke dalam beberapa bentuk konflik berikut ini :

1. Berdasarkan Sifatnya. Berdasarkan sifatnya, konflik dapat dibedakan menjadi konflik destruktif dan konflik konstruktif.
 - a. Konflik Destruktif.

Merupakan konflik yang muncul karena adanya perasaan tidak senang, rasa benci dan dendam dari seseorang ataupun kelompok terhadap pihak lain. Pada konflik ini terjadi bentrokan-bentrokan fisik yang mengakibatkan hilangnya nyawa dan harta benda seperti konflik Poso, Ambon, Kupang, Sambas, dan lain sebagainya.
 - b. Konflik Konstruktif
Merupakan konflik yang bersifat fungsional, konflik ini muncul karena adanya perbedaan pendapat dari kelompok-kelompok dalam menghadapi suatu permasalahan. Konflik ini akan menghasilkan suatu konsensus dari berbagai pendapat tersebut dan menghasilkan suatu perbaikan. Misalnya perbedaan pendapat dalam sebuah organisasi.¹⁰⁸
2. Berdasarkan Posisi Pelaku yang Berkonflik.
 - a. Konflik Vertikal Merupakan konflik antar komponen masyarakat di dalam satu struktur yang memiliki hierarki. Contohnya, konflik yang terjadi antara atasan dengan bawahan dalam sebuah kantor.
 - b. Konflik Horizontal Merupakan konflik yang terjadi antara individu atau kelompok yang memiliki kedudukan yang relatif sama. Contohnya konflik yang terjadi antar organisasi massa.
 - c. Konflik Diagonal Merupakan konflik yang terjadi karena adanya ketidakadilan alokasi sumber daya ke seluruh organisasi sehingga menimbulkan pertentangan yang ekstrim. Contohnya konflik yang terjadi di Aceh.¹⁰⁹

Soerjono Soekanto membagi konflik sosial menjadi lima bentuk yaitu:

1. Konflik atau pertentangan pribadi, yaitu konflik yang terjadi antara dua individu atau lebih karena perbedaan pandangan dan sebagainya.

¹⁰⁸ Robert H. Lauer, *Perspektif Tentang Perubahan Sosial*, (Jakarta : PT. Rineka Cipta, 2001), hal.98

¹⁰⁹ Kusnadi, *Masalah Kerja Sama, Konflik dan Kinerja*, (Malang : Taroda, 2002), hal. 67

2. Konflik atau pertentangan rasial, yaitu konflik yang timbul akibat perbedaan-perbedaan ras.
3. Konflik atau pertentangan antara kelas-kelas sosial, yaitu konflik yang terjadi disebabkan adanya perbedaan kepentingan antar kelas sosial.
4. Konflik atau pertentangan politik, yaitu konflik yang terjadi akibat adanya kepentingan atau tujuan politis seseorang atau kelompok.
5. Konflik atau pertentangan yang bersifat internasional, yaitu konflik yang terjadi karena perbedaan kepentingan yang kemudian berpengaruh pada kedaulatan negara.¹¹⁰

Sementara itu, Ralf Dahrendorf mengatakan bahwa konflik dapat dibedakan atas empat macam, yaitu sebagai berikut :

1. Konflik antara atau yang terjadi dalam peranan sosial, atau biasa disebut dengan konflik peran. Konflik peran adalah suatu keadaan di mana individu menghadapi harapan-harapan yang berlawanan dari bermacam-macam peranan yang dimilikinya.
2. Konflik antara kelompok-kelompok sosial.
3. Konflik antara kelompok-kelompok yang terorganisir dan tidak terorganisir.
4. Konflik antara satuan nasional, seperti antar partai politik, antar negara, atau organisasi internasional.¹¹¹

Setiap orang memiliki perbedaan, jadi selama ada perbedaan tersebut konflik akan selalu muncul. Jangankan antarmanusia, di dalam diri setiap orang pun pasti sering terjadi konflik. Konflik seperti ini disebut dengan konflik batin, yaitu peperangan antara perasaan dengan pikiran, keinginan dengan penolakan, terutama pada saat seseorang berusaha menahan hawa nafsunya. Salah satu konflik paling awal dalam sejarah kehidupan manusia adalah konflik kakak dengan adik, Habil dan Kabil putra Nabi Adam AS. Tidak seorang pun mampu menghapus konflik dan kehidupannya, meskipun ada kenyataannya setiap orang tidak ingin hal yang demikian itu terjadi dalam dirinya. Menurut Hoda Lacey bertentangan dengan pihak lain bukanlah merupakan hal yang jelek. Jika dikelola secara konstruktif, konflik dapat membuahkan pembelajaran, pertumbuhan, perubahan, jalinan hubungan yang lebih baik, serta perasaan untuk memiliki tujuan bersama. Bahayanya terletak pada konflik yang tidak dikelola dengan baik

¹¹⁰ Soerjono Soekanto, *Sosiologi Suatu Pengantar*, (Jakarta: Rajawali Pers, 1992), hal.86.

¹¹¹ Robert H. Lauer, *Perspektif Tentang Perubahan Sosial*, (Jakarta : PT. Rineka Cipta, 2001), hal.102

atau yang dibiarkan memburuk. Konflik seperti ini akan menimbulkan malapetaka, yang menyebabkan timbul berbagai pengorbanan, mulai dari perasaan sampai kepada pengorbanan jiwa.¹¹²

C. Konflik dan Nilai Positifnya

Setiap hubungan antarpribadi mengandung unsur-unsur konflik, pertentangan pendapat, atau perbedaan kepentingan. Adapun yang dimaksud dengan konflik adalah situasi dimana tindakan salah satu pihak berakibat menghalangi, menghambat atau mengganggu tindakan pihak lain.

Kendati unsur konflik selalu terdapat dalam setiap bentuk hubungan antarpribadi, pada umumnya masyarakat memandang konflik sebagai keadaan yang buruk dan harus dihindarkan. Konflik dipandang sebagai penyebab yang akan merusak hubungan, maka harus dicegah. Namun, kini banyak orang mulai sadar bahwa rusaknya jalinan hubungan sesungguhnya lebih disebabkan oleh kegagalan memecahkan konflik secara konstruktif, adil dan memuaskan kedua belah pihak, bukan oleh munculnya konflik itu sendiri. Konflik kini sering diberi sebutan yang lebih berkonotasi positif, seperti “bumbu” dalam hubungan antarpribadi, baik dalam persahabatan, hubungan antar suami –istri, maupun bentuk-bentuk hubungan lainnya. Sesungguhnya, bila seseorang mampu mengelolanya secara konstruktif, konflik justru dapat memberikan manfaat positif bagi diri sendiri maupun bagi hubungan orang lain.

D. Strategi Mengatasi Konflik

Secara sosiologi, proses sosial dapat berbentuk proses sosial yang bersifat menggabungkan (*associative processes*) dan proses sosial yang menceraikan (*dissociative processes*). Proses sosial yang bersifat asosiatif diarahkan pada terwujudnya nilai-nilai seperti keadilan sosial, cinta kasih, kerukunan, solidaritas. Sebaliknya proses sosial yang bersifat dissosiatif mengarah pada terciptanya nilai-nilai negatif atau asosial, seperti kebencian, permusuhan, egoisme, kesombongan, pertentangan, perpecahan dan sebagainya. Jadi proses sosial asosiatif dapat dikatakan proses positif. Proses sosial yang dissosiatif disebut proses negatif. Sehubungan dengan hal ini, maka

¹¹² Lihat Edi Harahap., h.

proses sosial yang asosiatif dapat digunakan sebagai usaha menyelesaikan konflik.¹¹³

Adapun bentuk penyelesaian konflik yang lazim dipakai, yakni konsiliasi, mediasi, arbitrase, koersi (paksaan), *détente*. Urutan ini berdasarkan kebiasaan orang mencari penyelesaian suatu masalah, yakni cara yang tidak formal lebih dahulu, kemudian cara yang formal, jika cara pertama membawa hasil.¹¹⁴ Menurut Nasikun, bentuk-bentuk pengendalian konflik ada enam yaitu:

1. Konsiliasi (*conciliation*).

Pengendalian semacam ini terwujud melalui lembaga-lembaga tertentu yang memungkinkan tumbuhnya pola diskusi dan pengambilan keputusan-keputusan diantara pihak-pihak yang berlawanan mengenai persoalan-persoalan yang mereka pertentangkan.

2. Mediasi (*mediation*)

Bentuk pengendalian ini dilakukan bila kedua belah pihak yang bersengketa bersama-sama sepakat untuk memberikan nasihat-nasihatnya tentang bagaimana mereka sebaiknya menyelesaikan pertentangan mereka.

3. Arbitrase berasal dari kata latin *arbitrium*, artinya melalui pengadilan, dengan seorang hakim (*arbiter*) sebagai pengambil keputusan. Arbitrase berbeda dengan konsiliasi dan mediasi. Seorang arbiter memberi keputusan yang mengikat kedua belah pihak yang bersengketa, artinya keputusan seorang hakim harus ditaati. Apabila salah satu pihak tidak menerima keputusan itu, ia dapat naik banding kepada pengadilan yang lebih tinggi sampai instansi pengadilan nasional yang tertinggi.

4. Perwasitan.

Di dalam hal ini kedua belah pihak yang bertentangan bersepakat untuk memberikan keputusan-keputusan tertentu untuk menyelesaikan konflik yang terjadi diantara mereka.¹¹⁵

Setiap orang memiliki strategi masing-masing dalam mengelola konflik. Strategi-strategi ini merupakan hasil belajar dan pengalaman, biasanya dimulai sejak masa kanak-kanak sampai dewasa, strategi ini akan bekerja secara otomatis. Biasanya seseorang tidak menyadari cara tingkah

¹¹³ Soetomo, *Masalah Sosial dan Pembangunan*, (Jakarta: PT. Dunia Pustaka Jaya, 1995), h.77

¹¹⁴ Nasikun, *Sistem Sosial Indonesia*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2003), h.22.

¹¹⁵ *Ibid.*, h. 25

laku dalam situasi konflik. Apa yang dilakukan seolah-olah terjadi begitu saja. Bila seorang guru terlibat dalam suatu konflik dengan orang lain, ada dua hal yang harus di pertimbangkan:¹¹⁶

1. Tujuan- tujuan atau berbagai kepentingan pribadi seseorang. Tujuan pribadi ini dapat dirasakan sebagai hal yang sangat penting sehingga harus mempertahankan mati-matian, atau tidak terlalu penting, sehingga dengan mudah ia berkorban.
2. Hubungan baik dengan pihak lain. Seperti tujuan pribadi, hubungan dengan pihak lain dengan siapa ia berkonflik ini juga dapat dirasakan sebagai hal sangat penting atau sama sekali tidak penting.

Cara seseorang bertingkah laku dalam suatu konflik dengan orang lain, akan ditentukan oleh seberapa penting tujuan-tujuan pribadi dan hubungan dengan pihak lain ia rasakan. Berdasarkan dua pertimbangan di atas, dapat ditemukan lima gaya dalam mengelola konflik antar pribadi, yaitu : gaya kura-kuara, gaya ikan hiu, gaya rubah dan gaya burung hantu (Johnson,1981)

1. Gaya Kura-kura lebih senang menarik diri bersembunyi di balik tempurung badannya untuk menghindari dari pokok-pokok persoalan maupun dari orang-orang yang dapat menimbulkan konflik. Mereka percaya bahwa setiap usaha memecahkan konflik hanya akan sia sia. Lebih mudah menarik diri, secara fisik maupun psikologis dari konflik daripada menghadapinya. Dalam pewayangan, sikap semacam ini kiranya dapat ditemukan dalam figur Baladewa.
2. Gaya ikan hiu
Ikan hiu senang menaklukkan lawan dengan memaksakannya menerima solusi konflik yang ia sodorkan. Baginya, tercapai tujuan pribadi adalah yang utama, sedangkan hubungan pihak lain tidak terlalu penting. Dalam tidak terlalu penting. Baginya, konflik harus dipecahkan dengan cara satu pihak menang dan pihak lainnya kalah. Watak ikan hiu adalah selalu mencari menang dengan cara menyerang, mengguguli dan mengancam ikan-ikan lain. Dalam pewayangan, sikap ini kiranya dapat ditemukan dalam figur duryudana.
3. Gaya Kancil
Seekor kancil sangat mengutamakan hubungan, dan kurang mementingkan tujuan-tujuan pribadinya, ia ingin diterima dan disukai

¹¹⁶ Edi Harahap, h.

oleh binatang lain. Ia berkeyakinan bahwa konflik harus dihindari, demi kerukunan. Sikap konflik tidak mungkin dipecahkan tanpa merusak hubungan. Konflik harus didamaikan, bukan dipecahkan, agar hubungan tidak menjadi rusak. Dalam dunia pewayangan, sikap ini kiranya dapat ditemukan dalam diri tokoh puntadewa.

4. Gaya Rubah

Rubah senang mencari kompromi. Baginya, baik tercapainya tujuan-tujuan pribadi maupun hubungan baik dengan pihak lain sama-sama cukup penting. Orang yang memiliki gaya seperti rubah, mau mengorbankan sedikit tujuan-tujuannya dan hubungannya dengan pihak lain demi tercapainya kepentingan dan kebaikan bersama.

5. Gaya Burung Hantu

Burung Hantu sangat mengutamakan tujuan pribadinya sekaligus hubungannya dengan pihak lain. Baginya, konflik merupakan masalah yang harus dicari pemecahan itu harus sejalan dengan tujuan-tujuan pribadinya maupun tujuan-tujuan pribadinya. Baginya, konflik bermanfaat meningkatkan hubungan dengan cara mengurangi ketegangan yang terjadi di antara dua pihak yang berhubungan. Menghadapi konflik, burung Hantu akan berusaha mencari penyelesaian yang memuaskan kedua belah pihak dan mampu menghilangkan ketegangan serta perasaan negative lain yang mungkin muncul di dalam diri kedua pihak akibat konflik tersebut. Dalam dunia pewayangan, supratiknya (1985) menyebutkan sikap ini dapat ditemukan dalam figur Kresna.

Seseorang perlu memahami strategi yang biasa digunakannya dalam menghadapi dan memecahkan masalah konflik dalam hubungannya dengan orang lain. Dengan memahami strategi yang biasa dipakainya, ia berharap akhirnya dapat membiasakan diri menggunakan strategi yang paling efektif ditinjau dari sudut tercapainya tujuan-tujuan pribadinya maupun terpliharanya hubungan baik dengan orang lain.



DAFTAR PUSTAKA

- A. Supratiknya, *Komunikasi Antarpribadi, Tinjauan Psikologis* (Yogyakarta: Kanisius, 1999)
- A. Supratiknya, *Komunikasi Antarpribadi, Tinjauan Psikologis*, Cet. 11 (Yogyakarta: Kanisius, 1995)
- Abuddin Nata, *Akhlaq Tasawuf*, (Jakarta: Raja Grafindo, 1996)
- Abuddin Nata, *Akhlaq Tasawuf*, (Jakarta: Rajawali Press, 2010)
- Agus Harjono, *Analisis Faktor-faktor Kompetensi Interpersonal Perawat yang memprediksi Terjadinya Keluhan Pasien*, (Semarang: Universitas Diponegoro, 2005)
- Alaik. S, *40 Hadits Shahih Bibirmu Harimaumu*, (Yogyakarta: Pustaka Pesantren, 2011)
- Alo Liliweri, *Gatra-Gatra Komunikasi Antarbudaya* (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2001)
- Anwar Arifi, *Strategi Komunikasi ; Sebuah Pengantar Ringkas* (Bandung : CV. Armico, 1984)
- Djamarah, Syaiful Bahri, *Pola Komunikasi Keluarga Orang Tua dan Anak dalam Keluarga*, (Jakarta: PT Rineka Cipta, 2004)
- Edi Harahap dan Syarwani Ahmad, *Komunikasi Antarpribadi (Perilaku Insani dalam Organisasi Pendidikan)*, Cet. I (Jakarta: Rajawali Pers, 2014)
- Elly M. Setiadi dan Usman Kolip, *Pengantar Sosiologi Pemahaman Fakta dan Gejala Permasalahan Sosial: Teori, Aplikasi, dan Pemecahannya* (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2011)

- Engelis de Barbara, *Percaya Diri Sumber Sukses dan Kemandirian*, (Jakarta: PT.Gramedia Pustaka Utama, 2000)
- Erickson dalam Calhoun, J & Acocella, J. *Psikologi tentang Penyesuaian dan Hubungan. Kemanusiaan (Edisi ketiga)*. (Semarang: PT IKIP Semarang Press, 1995).
- H.A.W. Widjaja, *Komunikasi dan Hubungan Masyarakat*, Cet. III. (Jakarta: Bumi Aksara, 1997)
- Hafied Cangara, *Pengantar Ilmu Komunikasi*, (Jakarta: PT. raja Grafindo Persada, 2010)
- Hakim, *Mengatasi Rasa Tidak Percaya Diri*, (Jakarta: Puspa Swara, 2005)
- Hartomo dan Arnicon Aziz, *Ilmu Sosial Dasar*, (Jakarta: Bumi Aksara: 2004)
- Irving M. Zeitlin, *Memahami Kembali Sosiologi*, (Yogyakarta: Gajah Mada University Press, 1998)
- J. Dwi Narwoko dan Bagong Suyanto, *Sosiologi Teks Pengantar dan Terapan*, (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2005)
- Jalaluddin Rakhmat, *Islam Aktual: Refleksi Seorang Cendekiawan Muslim*, (Bandung: Mizan, 1994)
- K. Bertens, *Etika*, (Jakarta, Gramedia Pustaka Utama, Cet VIII, 2004)
- Kamus Besar Bahasa Indonesia, (Jakarta: Balai Pustaka, 2005)
- Keith Davis, *Human Relations at Work* (Singapore: Mc. Graw-Hill Book Company, Ltd, 1989)
- Kusnadi, *Masalah Kerja Sama, Konflik dan Kinerja*, (Malang : Taroda, 2002)
- Maman Rachman, *Dasar-dasar Komunikasi dan Keterampilan Dasar Mengajar*, (Semarang: LP3 Universitas Negeri Semarang, 2015)
- Marhaini Fajar, *Ilmu Komunikasi Teori dan Praktik*, Cet. I (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2009)
- Marwoto, *Komposisi Praktis* (Yogyakarta: Hanindita, 1997)
- Muhammad Mufid, *Etika dan Filsafat Komunikasi*, (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2009)
- Nasikun, *Sistem Sosial Indonesia*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2003)

- Onong Uchjana Efenddy, *Ilmu, Teori dan Filsafat Komunikasi*, Cet. 3 (Bandung: PT. Citra Aditya Bakti, 2007)
- Onong Uchjana Efendi, *Dinamika Komunikasi*, Cet. II (Bandung : PT. Remaja Rosdakarya, 1992)
- Onong Uchjana Effendy, *Ilmu Komunikasi, Teori dan Praktik*, Cet. 20 (PT. Remaja Rosdakarya: Bandung, 2007)
- Perilaku Organisasi/herwanparwiyanto.staff.uns.ac.id
- Riswandi, *Teori Komunikasi*, Cet. I (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2009)
- Robert H. Lauer, *Perspektif Tentang Perubahan Sosial*, (Jakarta : PT. Rineka Cipta, 2001)
- Robert H. Lauer, *Perspektif Tentang Perubahan Sosial*, (Jakarta : PT. Rineka Cipta, 2001)
- Robert lawang, *Buku Materi Pokok Pengantar Sosiologi*, (Jakarta:universitas terbuka 1994)
- Rosady Ruslan, *Manajemen Public Relations dan Media Komunikasi (Konsepsi dan Aplikasi)*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2008)
- S. Wojowarsito dan W.J.S. Poerwadarminta, *Kamus Lengkap Inggris Indonesia-Indonesia Inggris*. Cet. II. (Jakarta : Hasta, 1974)
- S.Djuarsa Sendjaja, *Teori Komunikasi*, (Jakarta: Universitas Terbuka, 1994)
- Sarwono, Sarlito W., & Meinarno, Eko A. *Psikologi Sosial*. (Jakarta: Salemba Humanika, 2009).
- Silfia Hanani, *Komunikasi Antarpribadi Teori dan praktik*, (Yogyakarta: Ar-Ruzz Media, 2017)
- Siti Rahmaa Nurdianti, *Analisis Faktor-Faktor Hambatan Komunikasi Dalam Sosialisasi Program Keluarga Berencana Pada Masyarakat Kebon Agung-Samarinda*, E-Jurnal Ilmu Komunikasi, 2004, Vol. 2 No. 2, ejournal.ikom.fisip-inmul.ac.id
- Soerjono Soekanto, *Kamus Sosiologi*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 1993)
- Soerjono Soekanto, *Sosiologi Suatu Pengantar*,(Jakarta: Rajawali Pers, 1992)
- Soetomo, *Masalah Sosial dan Pembangunan*, (Jakarta: PT. Dunia Pustaka Jaya, 1995)
- Suprpto, *Komunikasi Organisasi* (Jakarta: Grasindo, 2009)

- Suranto AW, *Komunikasi Interpersonal*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2011)
- Suranto Aw, *Komunikasi Interpersonal*, Cet. 1 (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2011)
- Syaiful Bahri Djamarah, *Pola Komunikasi Orang Tua dan Anak dalam Keluarga*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2004)
- Tata Taufik, *Etika Komunikasi Islam*, (Bandung: CV Pustaka Setia, 2012)
- Thantaway, *Kamus Istilah Bimbingan dan Konseling*, (Yogyakarta: 2005)
- Vardiansyah, *pengantar ilmu komunikasi*, (Bogor: Ghalia Indonesia, 2004)
- W.A. Gerungan, *Psikologi Sosial*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2002)
- W.J.S Poerwadarminta, *Kamus Umum Bahasa Indonesia*(Jakarta: Balai Pustaka, 1991)
- Walgito, B, *Peran Psikologi Di Indonesia: Peran Orang Tua Dalam Pembentukan Kepercayaan Diri*, (Yogyakarta: pustaka pelajar: 2000)
- Werner J. Severin dan James W. Tankard Jr, *Teori Komunikasi: Sejarah, Metode, dan Terapan di Dalam Media Massa*, terj. Sugeng Hariyanto (Jakarta: Kencana, 2005)
- Yeung Rob, *Confidance*, (penerjemah setya shani, diterjemahkan dari confidence the art of getting whatever you want 01 edition), (jakarta: pearson education limited, 2014)
- Yuni Kurniasih dan Anggorowati, *Keterampilan Interpersonal: upaya Menciptakan Komunikasi Efektif*, Journal of Health Studies Vol. 1 No. 1 Maret 2017: 71-77 Semarang: Universitas Diponegoro)
- Yusuf, *Percaya Diri, Pasti*, (Jakarta: Gema Insani,2005)
- Yusuf, Syamsu LN dan Juntika Nurihsan, *Teori Kepribadian*, (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2008)
- Zaenal Muti'in Bahaf, *Filsafat Umum*, (Serang: Keiysa Press, 2009)
- Zikri Fachrul Nurhadi, *Teori Komunikasi Kontemporer*, Cet. 1(Depok:Kencana, 2017)
- Zuriah, *Komunikasi Organisasi*, (Medan: Scintific Corner Publishing, 2018)