

**BAB II**  
**TINJAUAN PUSTAKA**

**2.1 Tinjauan Tentang Komunikasi**

**2.1.1. Tinjauan Penelitian Terdahulu**

**Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu**

<b>Judul Penelitian</b>	EFEKTIVITAS KOMUNIKASI ANTARPRIBADI PERAWAT DALAM MELAYANI PASIEN DI RUMAH SAKIT JIWA PROVINSI JAWA BARAT	EFEKTIVITAS KOMUNIKASI ANTARPRIBADI GURU SD NEGERI BANJARSARI 1 BANDUNG TERHADAP PEMBENTUKAN SIKAP SISWA MENGHADAPI PERKEMBANGAN TEKNOLOGI INFORMASI DAN KOMUNIKASI	EFEKTIVITAS KOMUNIKASI ANTARPRIBADI ANTARA ORANG TUA DENGAN ANAK DALAM MENGEMBANGKAN KEPERIBADIAN ANAK ( Suatu Studi Deskriptif Efektivitas Komunikasi Antarpribadi Antara Orang Tua Dengan Anak Dalam Mengembangkan Kepribadian Anak Sekolah Dasar Di Kecamatan Coblong Kota Bandung)
<b>Nama Peneliti/ Tahun</b>	Kemas Salfiya 2011	Mega Indah Puspasari/ 2012	Diah Oktaviani Indah Cahyagi/ 2011
<b>Universitas/ Jurusan</b>	UNIKOM/ Ilmu Komunikasi	UNIKOM/ Ilmu Komunikasi	UNIKOM/ Ilmu Komunikasi
<b>Metode</b>	Kualitatif, dengan Studi Deskriptif	Kualitatif, dengan Studi Survey	Kualitatif, dengan Studi Deskriptif.
<b>Hasil</b>	pesan, <i>feedback</i> , keterbukaan, empati, perilaku suportif, perilaku positif, kesetaraan merupakan factor penunjang efektivitas komunikasi antarpribadi perawat	1.) pengaruh tujuan komunikasi terhadap sikap siswa adalah 0,266 cukup kuat dan signifikan, 2.) rencana terhadap sikap siswa adalah 0,349 cukup	keterbukaan, bahwa orang tua memiliki waktu bersama anak, berkomunikasi dan memberikan perhatian serta mengarahkan ke

	dalam menyampaikan pesannya kepada pasien di Rumah Sakit Jiwa Privinsi Jawa Barat. Karena dengan faktor-faktor tersebut sebuah pesan yang disampaikan perawat kepada para pasien bisa diterima dengan baik oleh para pasien sehingga semua itu bisa berdampak pada kegiatan keperawatan yang nantinya akan berpengaruh pada perkembangan kesehatan kejiawaan para pasien kearah yang lebih baik di Rumah Sakit Jiwa Provinsi Jawa Barat.	kuat dan signifikan, 3.) waktu yang digunakan terhadap sikap siswa adalah 0,475 cukup kuat dan signifikan, 4.) Serta adanya pengaruh efektivitas komunikasi terhadap perhatian Siswa adalah 0,444 cukup kuat dan signifikan, 5.) pengaruh efektivitas komunikasi terhadap pengertian Siswa adalah 0,445 cukup kuat dan signifikan, 6.) pengaruh efektivitas komunikasi terhadap pemahaman Siswa adalah 0,376 cukup kuat dan signifikan, 7.) dan adanya pengaruh efektivitas komunikasi terhadap sikap Siswa adalah 0,496 cukup kuat dan signifikan.	arah yang positif. Sebuah empaty yaitu kepekaan orang tua terhadap apa yang dirasakan oleh anak. Sikap mendukung yaitu dorongan sebagai motivasi. Sikap positif yaitu dalam hubungan orang tua dengan anak, orang tua selalu memiliki sikap yang positif, dan kesetaraan dimana orang tua tidak pernah membedakan perhatian dan bentuk komunikasi diantara anaknya.
<b>Perbedaan</b>	Desain penelitian menggunakan Studi Deskriptif, sementara Peneliti menggunakan Studi Kasus.	Desain penelitian menggunakan Studi Survey sementara Peneliti menggunakan Studi Kasus.	Desain penelitian menggunakan Studi Deskriptif, sementara Peneliti menggunakan Studi Kasus.

### 2.1.2. Pengertian Komunikasi

Secara terminologis, komunikasi berarti proses penyampaian suatu pernyataan oleh seseorang kepada orang lain. Dari pengertian itu jelas bahwa komunikasi melibatkan sejumlah orang, dimana seseorang menyatakan sesuatu kepada orang lain. Jadi, yang terlibat dalam komunikasi itu adalah manusia. Karena itu, komunikasi yang dimaksudkan disini adalah 'komunikasi manusia' atau dalam

bahasa asing ‘human communication’, yang sering kali pula disebut ‘komunikasi sosial’ atau ‘social communication’. Komunikasi manusia sebagai singkatan dari komunikasi antarmanusia dinamakan komunikasi sosial atau komunikasi kemasyarakatan karena hanya pada manusia-manusia yang bermasyarakat terjadinya komunikasi. Masyarakat terbentuk dari paling sedikit dua orang yang saling berhubungan dengan komunikasi sebagai penjalannya. (Rismawaty dkk, 2014:70-71).

Kata komunikasi atau communication dalam bahasa Inggris berasal dari bahasa Latin communis yang berarti “sama”, *communico*, *communication* atau *communicare* yang berarti membuat sama (*to make common*). Istilah pertama (*communis*) adalah istilah yang paling sering disebut sebagai asal-usul kata komunikasi, yang merupakan akar dari kata-kata latin lainnya yang mirip. Komunikasi menyarankan bahwa suatu pikiran, suatu makna atau suatu pesan dianut secara sama. Akan tetapi definisi- definisi kontemporer menyarankan bahwa komunikasi merujuk pada cara berbagai hal-hal tersebut, seperti dalam kalimat “kita berbagi pikiran”, “kita mendiskusikan makna”, “dan kita mengirimkan pesan”(Mulyana,2002:4-42).

Definisi komunikasi harus dilihat dari kemanfaatannya untuk menjelaskan fenomena yang didefinisikan dan mengevaluasinya. Berikut merupakan beberapa definisi komunikasi menurut para ahli:

Beberapa definisi tentang komunikasi yang dikemukakan oleh para ahli sebagai berikut:

1. Carl Hovland, Janis & Kelley

Komunikasi adalah suatu proses dimana seseorang (komunikator) menyampaikan stimulus (biasanya dalam bentuk kata-kata) dengan tujuan mengubah atau membentuk perilaku orang lainnya (khalayak).

## 2. Harold Lasswell

Komunikasi pada dasarnya merupakan suatu proses menjelaskan 'siapa', mengatakan 'apa', dengan saluran 'apa', 'kepada siapa', dan 'dengan akibat apa' atau 'hasil apa' (who says 'what' in 'which' channel to 'who' and 'with what effect').

## 3. Barnlund

Komunikasi timbul didorong oleh kebutuhan-kebutuhan untuk mengurangi rasa ketidakpastian, bertindak secara efektif, mempertahankan atau memperkuat ego.

## 4. Weaver

Komunikasi adalah seluruh prosedur yang melalui mana pikiran seseorang dapat mempengaruhi pikiran orang lainnya. (Rismawaty dkk, 2014:67-68).

Dari berbagai definisi tentang ilmu komunikasi tersebut diatas, terlihat bahwa para ahli memberikan definisinya sesuai dengan sudut pandangnya dalam melihat komunikasi. Masing-masing memberikan penekanan arti, ruang lingkup, dan konteks yang berbeda. Hal ini menunjukkan bahwa, ilmu komunikasi sebagai bagian dari ilmu sosial adalah suatu ilmu yang bersifat multi-disipliner. (Rismawaty dkk, 2014:68).

Sedangkan menurut Harold D. Laswell "komunikasi adalah proses penyampaian pesan oleh komunikator kepada komunikan melalui media yang

menimbulkan efek tertentu (Effendy, 2000 : 10)”. Paradigma Laswell menyatakan: *who, says what, in which channel, to whom with, what effect* (siapa, mengatakan apa, melalui saluran apa, kepada siapa, dengan efek apa) hal tersebut menunjukkan bahwa komunikasi meliputi 5 unsur yaitu:

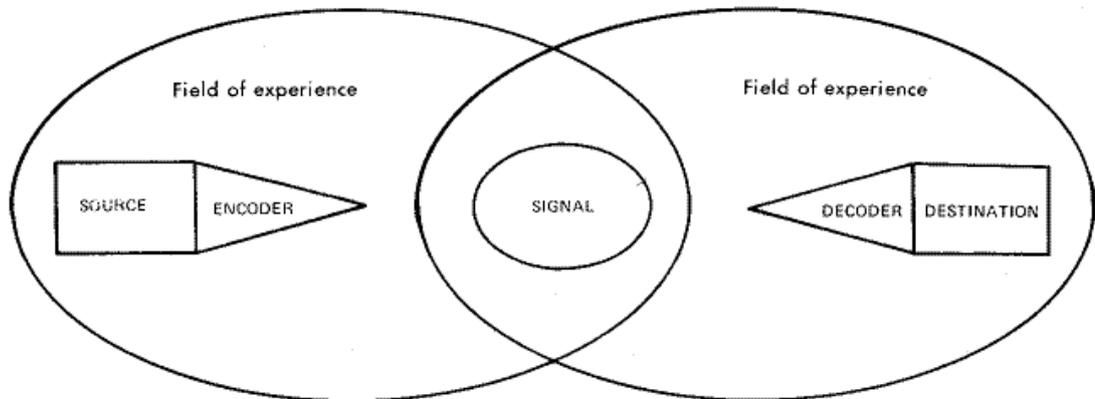
1. Komunikator, yaitu orang yang menyampaikan pesan
2. Pesan (*message*), yaitu pernyataan yang didukung oleh lambang, ide, opini, informasi dan lain sebagainya
3. Komunikan (*communicant, audience*), yaitu orang yang menerima pesan
4. Saluran (*media, channel*), yaitu alat yang digunakan oleh komunikator untuk menyampaikan pesan
5. Efek (*effect*) yaitu efek atau pengaruh kegiatan komunikasi yang dilakukan komunikator kepada komunikan (Effendy, 2000 : 6)

Prof. Drs. Onong Uchjana Effendy, M. A dalam bukunya Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek mengemukakan pendapatnya sebagai berikut: “istilah komunikasi atau dalam bahasa Inggris *Communication* berasal dari kata Latin *Communicatio*, dan bersumber dari kata *communis* yang berarti sama. Sama di sini maksudnya adalah sama makna”. (Effendy, 1997:9). Hal ini berarti bahwa dalam komunikasi harus ada pengertian yang sama pada kedua belah pihak, yaitu antara komunikator dan komunikan dalam memaknai pesan.

Definisi di atas dapat di simpulkan kalau dua orang terlibat dalam komunikasi, misalnya dalam bentuk percakapan maka komunikasi akan terjadi atau berlangsung selama ada kesamaan makna mengenai apa yang di percakapkan. Kesamaan dalam komunikasi dapat di ibaratkan dua buah lingkaran yang bertindih satu sama lain. Daerah yang bertindih itu disebut kerangka pengalaman (*Field of Experience*) yang menunjukkan adanya kesamaan antara A dan B dalam hal tertentu.

Gambar 2. 1

## Field of Experience orang berkomunikasi



Sumber: Effendy, 1997: 19

Dari gambar di atas, kita dapat menarik tiga prinsip dasar komunikasi, yaitu :

1. Komunikasi hanya bisa terjadi bila terdapat pertukaran pengalaman yang sama antara pihak-pihak yang terlibat dalam proses komunikasi (*sharing similar experiences*)
2. Jika daerah tumpang tindih (*Field of experiences*) menyebar menutupi lingkaran A atau B menuju terbentuknya satu lingkaran yang sama, maka makin besar kemungkinan terciptanya suatu proses komunikasi yang mengena (efektif)
3. Tetapi jika daerah tumpang tindih ini makin mengecil dan menjauhi kedua lingkaran, atau cenderung mengisolasi lingkaran masing-masing maka komunikasi sangat terbatas bahkan besar kemungkinannya gagal dalam menciptakan suatu proses komunikasi yang efektif (Effendy, 1997:20-21)

*Sender Encoder receiver decoder Signal Field of Experience Field of Experience A B.*

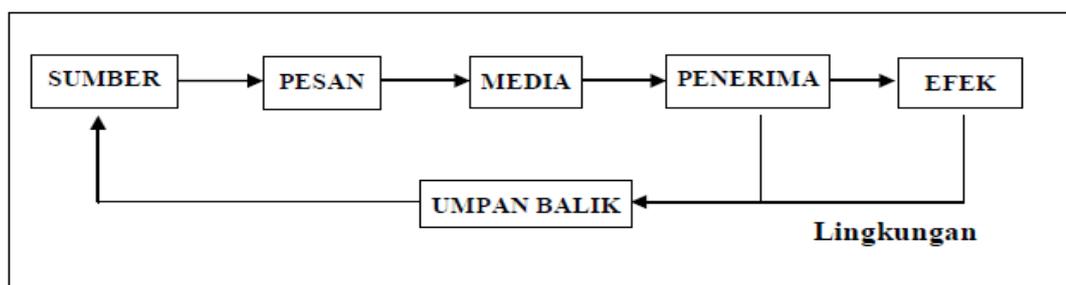
Komunikasi adalah penciptaan makna antara dua orang atau lebih lewat penggunaan simbol-simbol atau tanda-tanda, komunikasi disebut efektif apabila makna yang tercipta relatif sesuai dengan yang diinginkan komunikator (Mulyana, 1999: 49)

Berlo (1966), dikutip Cangara menyebutkan dengan nama “SMCR” yakni pengirim (*source*), pesan (*message*), saluran-media (*channel*), penerima (*receiver*). Jika unsur-unsur komunikasi yang dikemukakan di atas dilukiskan dalam gambar, maka kaitannya antara satu unsur dengan unsur lainnya dapat di lihat sebagai berikut

**Gambar 2. 2**

**Unsur-unsur komunikasi David K. Berlo**

**Unsur-unsur Komunikasi**



Sumber : Cangara, 1998 : 23

Dalam komunikasi antarpribadi bisa terdiri dari satu orang, tetapi bisa juga dalam bentuk kelompok, misalnya organisasi atau lembaga. Sumber sering di sebut pengirim atau komunikator. Dalam penelitian ini yang bertindak sebagai komunikator adalah Puskesmas Slrt karena melaluinya pesan ditampilkan. Pesan (*message*) adalah sesuatu yang disampaikan pengirim kepada *Feedback* Sumber Pesan Media Penerima Efek penerima. Pesan dapat disampaikan dengan tatap muka

atau melalui media komunikasi isinya berupa ilmu pengetahuan, hiburan, informasi atau propaganda.

Media disini adalah alat yang digunakan untuk memindahkan pesan dari sumber kepada penerima. Komunikasi antarpribadi yang dilakukan dalam penelitian ini adalah media yang dapat menyampaikan isi pesan. Melalui komunikasi yang dilakukan penerima akan mendapatkan ilmu pengetahuan, nasihat tanpa terkesan diperintah.

Penerima (*receiver*) merupakan elemen yang penting karena dialah yang menjadi sasaran dari komunikasi. Komunikasi yang disampaikan oleh sumber (Puskesmas Slrt) akan diterima oleh Masyarakat, karena merekalah yang peliti maksud sebagai *receiver* dalam penelitian ini. Setelah komunikasi berlangsung tentunya tidak akan berlalu begitu saja ada efek yang akan diterima oleh sumber sebagai tanggapan atau umpan balik dari *receiver*.

Ahli komunikasi lainnya Carl I. Hovland mendefinisikan komunikasi seperti yang dikutip Onong Uchjana Effendy, sebagai berikut:

“Komunikasi adalah upaya yang sistematis untuk merumuskan secara tegas azas-azas penyampaian pesan dan informasi serta pementukan pendapat dan sikap. Lebih khusus lagi bahwa komunikasi adalah proses merubah perilaku orang lain (*communication is the process to modify the behaviour of the individuals*)”. (Effendy, 1997:10)

### **2.1.3 Tujuan Komunikasi**

Menurut Berlo ada 2 (dua) ukuran tujuan komunikasi (*dimension of purpose*) yaitu:

1. Kepada "Siapa" seseorang melakukan komunikasi. Dalam hal ini harus dibedakan antara sasaran yang dituju (*Intended receiver*) dengan sasaran yang bukan dituju (*unitended receiver*). Dalam berkomunikasi paling sedikit terdapat dua keinginan bereaksi.
2. Bagaimana seseorang melakukan komunikasi. Tujuan komunikasi dapat diletakan di sepanjang ukuran continuum, yang menunjukkan apakah tujuan itu segera diperoleh (*consum story purpose*) atau tertunda (*Instrumental purpose*). Schramm menyebutnya sebagai "*Immediate reward*" dan "*delayed reward*". Komunikasi pun mempunyai tujuan sebagai berikut :
  - a. Perubahan Sikap (*attitude change*) Komunikasi dapat merubah sikap setelah dilakukan suatu proses komunikasi.
  - b. Perubahan pendapat (*opinion change*) Perubahan pendapat dapat terjadi dalam suatu komunikasi yang tengah dan sudah berlangsung dan tergantung bagaimana komunikator menyampaikan komunikasinya.
  - c. Perubahan perilaku (*behaviour change*) Perubahan perilaku dapat terjadi bila dalam suatu proses komunikasi, apa yang dikemukakan komunikator sesuai dengan yang disampaikan hal ini tergantung kepada kredibilitas komunikator itu sendiri.
  - d. Perubahan sosial (*social change*). Perubahan yang terjadi dalam tatanan masyarakat itu sendiri sesuai dengan lingkungan ketika berlangsungnya komunikasi. (Effendy, 1993:55).

#### 2.1.4 Karakteristik Komunikasi

Komunikasi dapat terjadi dalam berbagai konteks. Bisa dilakukan secara langsung antara satu orang atau lebih dengan yang lainnya, bisa juga dilakukan melalui media, baik media massa maupun media nirmassa.

Untuk melihat betapa kompleksnya komunikasi, Sasa Djuarsa Sendjaja menjelaskan beberapa karakteristik komunikasi, yaitu:

1. “Komunikasi adalah suatu proses Komunikasi sebagai suatu proses artinya, komunikasi merupakan serangkaian tindakan yang terjadi secara berurutan serta berkaitan satu sama lainnya dalam kurun waktu tertentu. Proses komunikasi melibatkan banyak faktor dan unsur, antara lain: komunikator, pesan, saluran atau alat yang dipergunakan, komunikan, dan dampak dari komunikasi.
2. Komunikasi adalah upaya yang disengaja serta mempunyai tujuan Komunikasi adalah suatu kegiatan yang dilakukan secara sadar, disengaja, serta sesuai dengan tujuan yang ingin dicapai komunikator. Sadar artinya kegiatan komunikasi dilakukan dalam keadaan mental psikologis yang terkendalikan. Disengaja maksudnya komunikasi yang dilakukan sesuai dengan kehendak komunikator.
3. Komunikasi menuntut adanya partisipasi dan kerjasama dari para pelaku yang terlibat Kegiatan komunikasi akan berlangsung baik apabila pihak-pihak yang berkomunikasi sama-sama ikut terlibat dan sama-sama mempunyai perhatian yang sama terhadap topik pesan yang dikomunikasikan.

4. Komunikasi bersifat simbolis pada dasarnya, komunikasi merupakan tindakan yang dilakukan dengan menggunakan lambang-lambang seperti; bahasa verbal dalam bentuk kata-kata, kalimat-kalimat, angka-angka atau tanda-tanda lainnya.
5. Selain bahasa verbal, terdapat lambang-lambang yang bersifat nonverbal yang dapat dipergunakan dalam komunikasi seperti gerak tubuh, warna, jarak dan lain-lain.
6. Komunikasi bersifat transaksional Komunikasi pada dasarnya menuntut dua tindakan, yakni memberi dan menerima. Pengertian transaksional menunjuk pada suatu kondisi bahwa keberhasilan komunikasi tidak hanya ditentukan oleh satu pihak, tetapi oleh kedua belah pihak yang saling bekerjasama.
7. Komunikasi menembus ruang dan waktu Komunikasi menembus ruang dan waktu maksudnya, komunikator dan komunikan yang terlibat dalam komunikasi tidak harus hadir pada waktu serta tempat yang sama. Hal itu bisa dilakukan dengan bantuan teknologi komunikasi seperti telepon, *video text*, *teleconference* dan lain-lain. (Sendjaja, 2004: 1.13-1.116)

#### **2.1.5 Proses Komunikasi**

Menurut Onong Uchjana Effendy :

“Proses komunikasi pada intinya terbagi menjadi empat tahap, yakni secara primer, sekunder, linear, dan sirkular”

1. Proses komunikasi secara primer adalah proses penyampaian pesan dan atau perasaan kepada orang lain dengan menggunakan lambang (*symbol*) sebagai media. Lambang atau simbol berupa bahasa, kial, syarat, gambar, warna dan

lain sebagainya, yang secara langsung mampu “menerjemahkan” pikiran, perasaan komunikator kepada komunikan.

2. 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.
3. Proses komunikasi secara linear adalah proses penyampaian pesan dari komunikator kepada komunikan sebagai titik terminal. Komunikasi ini berlangsung baik dalam situasi tatap muka maupun dalam situasi komunikasi bermedia. Proses komunikasi linear umumnya berlangsung pada komunikasi bermedia, kecuali komunikasi melalui media telepon. Media yang digunakan khususnya media massa, yakni: surat kabar, televisi, radio, dan film.
4. Proses komunikasi secara sirkular adalah terjadinya feedback atau umpan balik, yaitu terjadinya arus komunikan ke komunikator. Sirkular secara harfiah berarti bulat atau bundar“. (Effendy, 2007:15).

Pada proses komunikasi secara primer, pikiran dan atau perasaan seseorang baru akan diketahui oleh dan akan ada dampaknya kepada orang lain apabila ditransmisikan dengan menggunakan media primer tersebut yaitu lambang-lambang. Dengan demikian, pesan (*message*) yang disampaikan komunikator kepada komunikan terdiri dari isi (*content*) dan lambang-lambang (*symbol*).

Media primer atau lambang yang paling banyak digunakan dalam komunikasi adalah bahasa, karena hanya bahasa yang mampu menerjemahkan pikiran seseorang kepada orang lain, apakah itu berbentuk ide, informasi atau opini.

Selain bahasa, gambar juga banyak digunakan dalam berkomunikasi, karena gambar melebihi kias, isyarat dan warna dalam hal “menerjemahkan” pikiran seseorang tetapi tetap tidak melebihi bahasa. Demi efektifnya komunikasi, lambang-lambang tersebut sering dipadukan penggunaannya.

Proses komunikasi sekunder merupakan sambungan dari komunikasi primer untuk menembus dimensi ruang dan waktu. Maka, dalam menata lambang-lambang untuk memformulasikan isi pesan komunikasi, komunikator harus memperhitungkan ciri-ciri atau sifat-sifat media yang akan digunakan. Penentuan media yang akan dipergunakan perlu didasari pertimbangan mengenai siapa komunikan yang akan dituju. Menurut Effendy:

”Pada proses komunikasi secara sekunder, media yang dipergunakan dapat diklasifikasikan sebagai berikut: 1. Media Massa (Mass Media), yakni tertuju kepada sejumlah orang yang relatif amat banyak. 2. Media Nir-Massa atau Media Non Massa, yakni tertuju kepada satu orang atau sejumlah orang yang relatif sedikit.” (Effendy, 2007:23).

#### **2.1.6 Unsur-unsur Komunikasi**

Komunikasi telah didefinisikan sebagai usaha penyampaian pesan antar manusia, sehingga untuk terjadinya proses komunikasi minimal terdiri dari 3 (tiga) unsur yaitu:

1. Pengirim pesan (*komunikator*).
2. Penerima pesan (*komunikan*).
3. Pesan itu sendiri.

Komunikasi merupakan sebuah proses yang didalamnya terjadi perpindahan antara pesan yang disampaikan dengan penerima pesan tersebut. Pesan, merupakan seperangkat lambang bermakna yang disampaikan oleh komunikator. Hal ini terjadi antara seorang komunikan terhadap komunikator. Pesan itu bisa berupa gagasan, informasi, opini dan lain-lain. Dan dalam prosesnya pula pesan dibagi menjadi 2 (dua) bagian yaitu:

1. Pesan Verbal

Adalah sebuah proses komunikasi, dimana pada komunikasi verbal simbol atau pesan verbal adalah semua jenis *symbol* yang menggunakan satu kata atau lebih. Hampir semua rangsangan wicara yang kita sadari termasuk kedalam kategori pesan verbal yang disengaja. Yaitu usaha yang dilakukan secara sadar untuk berhubungan dengan orang lain secara lisan.

2. Pesan Non Verbal

Secara sederhana pesan non verbal adalah semua isyarat yang bukan kata-kata. Istilah non verbal biasanya digunakan untuk melukiskan semua peristiwa komunikasi diluar kata-kata yang terucap dan tertulis. Pada saat yang sama kita harus menyadari bahwa banyak peristiwa dan perilaku nonverbal ini ditafsirkan melalui simbol-simbol verbal. Dalam pengertian ini, peristiwa dan perilaku nonverbal itu tidak sungguh-sungguh bersifat nonverbal (Mulyana, 2005: 312).

Analisis 5 unsur menurut Lasswell (1960), komunikasi pada dasarnya merupakan suatu proses yang menjelaskan siapa (*who*), mengatakan apa (*says*

*what*), dengan saluran apa (*in which channel*) kepada siapa (*to whom*), dengan akibat atau hasil apa (*with what effect*):

1. *Who* (siapa/ sumber)

Sumber atau komunikator adalah pihak yang mempunyai kebutuhan untuk berkomunikasi atau yang memulai suatu Komunikasi bisa seorang individu, kelompok organisasi, maupun suatu negara sebagai komunikator.

2. *Says What* (pesan)

Apa yang akan disampaikan atau dikomunikasikan kepada penerima (komunikan), dari sumber (komunikator) atau isi informasi. Merupakan seperangkat symbol verbal atau non verbal yang mewakili perasaan, nilai, gagasan atau maksud sumber tadi.

3. *In Which Channel* (saluran / media)

Wahana atau alat untuk menyampaikan pesan dari komunikator (sumber) kepada komunikan (penerima) baik secara langsung (tatap muka), maupun tidak langsung (melalui media cetak atau elektronik).

4. *To Whom* (untuk siapa atau penerima)

Orang atau kelompok atau organisai atau suatu Negara yang menerima pesan dari sumber. Disebut tujuan, pendengar, khalayak, komunikan, penafsir atau penyandi balik.

5. *With What Effect* (dampak atau efek)

Dampak atau efek yang terjadi pada komunikan (penerima) setelah menerima pesan dari sumber, seperti perubahan sikap, bertambahnya pengetahuan. *Feedback* (umpan balik), umpan balik memainkan peranan

penting dalam komunikasi sebab ia menentukan berlanjutnya atau berhentinya komunikasi. Umpan balik dapat bersifat positif, dapat pula bersifat negatif. *Feedback* adalah informasi yang dikirimkan balik ke sumbernya (Clement dan Frandsen, 1976).

### 2.1.7 Fungsi Komunikasi

Rudolf F. Verdeber mengemukakan bahwa komunikasi itu mempunyai dua fungsi, yaitu :

“Pertama, fungsi sosial, yakni untuk tujuan kesenangan, untuk menunjukkan ikatan dengan orang lain, membangun dan memelihara hubungan. Kedua, fungsi pengambilan keputusan, yakni memutuskan untuk melakukan atau tidak melakukan sesuatu pada suatu saat tertentu”. (Mulyana, 2007:5).

Lain halnya dengan Judy C Pearson dan Paul E. Nelson yang mengemukakan bahwa komunikasi mempunyai dua fungsi umum, yaitu: “Pertama, untuk kelangsungan hidup diri-sendiri yang meliputi: keselamatan fisik, meningkatkan kesadaran pribadi, menampilkan diri kita sendiri kepada orang lain dan mencapai ambisi pribadi. Kedua, untuk kelangsungan hidup masyarakat, tepatnya untuk memperbaiki hubungan sosial dan mengembangkan keberadaan suatu masyarakat”. (Mulyana, 2007:5).

Berikut merupakan empat fungsi komunikasi berdasarkan kerangka yang dikemukakan William I. Gorden, yaitu:

#### 1. Fungsi komunikasi sebagai komunikasi sosial

Fungsi komunikasi sebagai komunikasi sosial setidaknya mengisyaratkan bahwa komunikasi itu penting untuk membangun konsep diri kita, aktualisasi-diri, untuk kelangsungan hidup, untuk memperoleh kebahagiaan, terhindar dari tekanan dan tegangan, antara lain lewat

komunikasi yang bersifat menghibur dan memupuk hubungan dengan orang lain. Melalui komunikasi kita bekerja sama dengan anggota masyarakat (keluarga, kelompok belajar, perguruan tinggi, RT, RW, desa, kota dan Negara secara keseluruhan) untuk mencapai tujuan bersama. Implisit dalam fungsi komunikasi sosial ini adalah fungsi komunikasi kultural. Pada satu sisi, komunikasi merupakan suatu mekanisme untuk mensosialisasikan norma-norma budaya masyarakat, baik secara horisontal, dari suatu masyarakat kepada masyarakat lainnya, ataupun secara vertikal, dari suatu generasi kepada generasi berikutnya.

## 2. Fungsi komunikasi sebagai komunikasi ekspresif

Komunikasi ekspresif tidak otomatis bertujuan mempengaruhi orang lain, namun dapat dilakukan sejauh komunikasi tersebut menjadi instrumen untuk menyampaikan perasaan-perasaan (emosi) kita. Perasaan-perasaan tersebut terutama dikomunikasikan melalui pesan-pesan nonverbal. Perasaan sayang, peduli, rindu, simpati, gembira, sedih, takut,

### 2.1.8 Sifat Komunikasi

Sifat komunikasi menurut Onong Uchana Effendy ada beberapa jenis,

yaitu:

1. Tatap muka (*face-to-face*)
2. Bermedia (*Mediated*)
3. Verbal (*Verbal*):
  - Lisan (*Oral*)
  - Tulisan

#### 4. Non verbal (Non-verbal):

- Gerakan/ isyarat badaniah (*gestural*)
- Bergambar (Pictorial).” (Effendy, 2007:7)

Dalam penyampaian pesan, seorang komunikator dituntut untuk memiliki kemampuan dan sarana agar mendapat umpan balik (*feedback*) dari komunikan sehingga maksud pesan tersebut dapat dipenuhi dengan baik dan berjalan efektif. Komunikasi dengan tatap muka (*face-to-face*) dilakukan. Antara komunikator dan komunikan secara langsung, tanpa menggunakan media apapun kecuali bahasa sebagai lambang atau symbol. Komunikasi bermedia dilakukan oleh

Komunikator kepada komunikan dengan menggunakan media sebagai alat bantu dalam menyampaikan pesannya. Komunikator dapat menyampaikan pesannya secara verbal dan non verbal. Verbal dibagi ke dalam dua macam yaitu lisan (*Oral*) dan tulisan (*Written / printed*). Sementara non verbal dapat menggunakan gerakan atau isyarat badaniah (*gestural*) seperti melambaikan tangan, mengedipkan mata dan sebagainya, dan menggunakan gambar untuk mengemukakan ide atau gagasannya.

## 2.2 Tinjauan Komunikasi Antarpribadi

### 2.2.1 Pengertian Komunikasi Antarpribadi

Komunikasi antarpersona menurut Joseph A. Devito yang dikutip oleh Effendi (2007) adalah:

“Proses pengiriman dan penerimaan pesan-pesan antara dua orang, atau di antara sekelompok kecil orang-orang dengan beberapa efek dan beberapa umpan balik seketika. Berdasarkan definisi tersebut komunikasi antarpersona dapat berlangsung antara dua orang yang sedang bercakap-

cakap atau antara dua orang dalam status pertemuan, misalnya antara penyaji makalah dengan salah seorang peserta suatu seminar.” (Effendy, 2007:158)

Berdasarkan definisi Devito itu, komunikasi antarpersona dapat berlangsung antara dua orang yang memang sedang berdua-duaan seperti suami istri yang sedang bercakap-cakap, atau antara dua orang dalam suatu pertemuan, misalnya antara penyaji makanan dengan salah seorang peserta suatu seminar.

Menurut alo Liliweri yang dikutip dari Onong Uchjana Effendy mengenai pengertian komunikasi antarpersona sebagai berikut: “Pada hakikatnya komunikasi antar pribadi adalah komunikasi antara seorang komunikator dengan seorang komunikan. Jenis komunikasi tersebut dianggap paling efektif untuk mengubah sikap, pendapat, atau perilaku manusia berhubung prosesnya yang dialogis”. (Liliweri, 1997: 12)

Sifat dialogis tersebut ditunjukkan melalui komunikasi lisan dalam percakapan yang menampilkan arus balik yang langsung. Jika komunikator yang mengetahui tanggapan komunikan pada saat itu juga komunikator mengetahui dengan pasti apakah pesan-pesan yang dia kirimkan itu diterima atau di tolak, berdampak positif atau negatif. Jika tidak diterima maka komunikator akan memberi kesempatan seluas-luasnya kepada komunikan untuk bertanya.

Jadi dapat dijelaskan bahwa komunikasi antarpersona adalah komunikasi yang diadakan dan berlangsung dalam dalam situasi yang dialogis, komunikasi diadik adalah komunikasi yang melibatkan dua orang atau berinteraksi secara sadar, langsung dan tatap muka. Sedangkan yang dimaksud dengan situasi yang dialogis adalah situasi yang berbagi dalam banyak hal, dapat berupa berbagai informasi,

kegembiraan, kesedihan dan dalam komunikasi antarpersona tidak melihat adanya perbedaan status sosial atau ekonomi dari masing-masing perilaku komunikasi.

Dalam situasi seperti ini terasa adanya kemurnian dialog yang dapat mengungkapkan berbagai pendapat, perasaan dan kepercayaan dari individu-individu yang terlibat.

### **2.2.2 Unsur-unsur Komunikasi Antarpribadi**

Beberapa unsur komunikasi antarpersona antara lain:

#### **1. Konteks**

Konteks adalah suatu keadaan, suasana yang bersifat fisik, historis, psikologis tempat terjadinya komunikasi. Suatu konteks pada komunikasi antar persona ternyata berpengaruh terhadap harapan maupun tingkat partisipasi itu menentukan juga pemaknaan terhadap suatu pesan yang diterima yang akhirnya mempengaruhi perilaku.

#### **2. Komunikator- komunikan.**

Dalam komunikasi antar persona sudah jelas bahwa yang melakukan komunikasi adalah manusia, manusia yang terlibat dalam transaksi komunikasi berperan tertentu yaitu sebagai pengirim (Komunikator) maupun penerima (Komunikan) yang umumnya dilakukan secara simultan, sebagai seorang pengirim maka ia menyusun suatu pesan dan mulai mengkomunikasikannya kepada orang lain dengan harapan akan mendapatkan tanggapan sebagai manusia. Pesan-pesan itu dapat berbentuk tanpa isyarat serta simbol-simbol secara verbal maupun nonverbal.

#### **3. Pesan**

Komunikasi antarpersona melalui proses umum yaitu Pengirim dan penerima pesan/ pesan-pesan dalam komunikasi dapat dipahami melalui tiga unsur utama:

- 1) Makna yang terbentuk oleh semua orang
- 2) Simbol-simbol yang dipergunakan untuk menyampaikan makna,
- 3) Bentuk organisasi pesan-pesan itu.

#### 4. Saluran

Dalam membagi pesan dari seorang pengirim (setelah proses *encoding*) maka pesan harus melewati suatu tempat, atau alur lewatnya pesan-pesan itu, saluran itu sebenarnya mirip sarana transportasi yang mengangkut barang atau manusia dari suatu tempat ke tempat lainnya.

Dalam komunikasi suatu kata berisi pesan dibawah oleh seseorang kepada orang lain melalui gelombang suara, pernyataan raut wajah, gerakan tubuh, gerakan cahaya mata. Secara umum semakin banyak saluran yang dipergunakan untuk mendistribusikan pesan akan menghasilkan komunikasi yang semakin sukses.

#### 5. Gangguan

Gangguan merupakan setiap rangsangan yang menghambat pembagian pesan dari pengirim kepada penerima maupun sebaliknya. Sebagian besar sukses komunikasi manusia sangat bergantung pada cara mengatasi gangguan yang berbentuk eksternal maupun semantik.

Gangguan eksternal (*External noise*) adalah gangguan dari luar yang mengganggu penglihatan, suara ataupun stimulus lain dari lingkungan yang

menarik seseorang untuk memperhatikannya sehingga pemaknaan terhadap pesan semakin jauh.

Gangguan semantik (*semantic noise*) yang terjadi karena tidak benarnya proses decoding terhadap pesan. Gangguan semantic sering terjadi pada bahasa kata-kata, ungkapan, dialek yang berbeda dengan maksud pengirimannya.

#### 6. Umpan Balik

Umpan balik adalah pemberian tanggapan terhadap pesan yang dikirimkan dengan suatu makna tertentu. Umpan balik menunjukkan bahwa suatu pesan didengar, dilihat, dimengerti apalagi sama maknanya. Jadi berhasil kalau secara verbal maupun nonverbal reaksi penerima dapat menceritakan kepada pengirim bahwa pesan itu diterima ataupun ditolak atau juga dikoreksi. Dengan jalan ini maka penerima akan memahami pesannya belum atau bahkan tidak mencapai sasaran sama sekali.

#### 7. Model Proses

Model komunikasi sebenarnya mempunyai beberapa fungsi yang menurut Devito yaitu:

- 1) Model menyajikan pengorganisasian dari berbagai unsur dalam suatu proses komunikasi
- 2) Model merupakan alat bantu yang berfungsi *heuristik*
- 3) Model memungkinkan kita melakukan suatu prediksi terhadap komunikasi (apa yang terjadi pada suatu kondisi tertentu) model membantu kita mengadakan pengukuran terhadap unsur-unsur dan

proses komunikasi dalam suatu keadaan tertentu. (Liliweri, 1994: 1117).

### **2.2.3 Ciri-ciri Komunikasi Antarpribadi**

Ciri-ciri komunikasi antar persona menurut Alo Liliweri yang merupakan rumusan dari berbagai ciri-ciri komunikasi antar persona menurut para ahli diantaranya sebagai berikut:

1. Spontanitas yaitu terjadi sambil lalu dengan media utama adalah tatap muka.
2. Tidak mempunyai tujuan yang ditetapkan terlebih dahulu.
3. Terjadi secara kebetulan diantara peserta yang identitasnya kurang jelas.
4. Mengakibatkan dampak yang disengaja dan tidak disengaja.
5. Kerap kali berbalas-balasan.
6. Mempersyaratkan hubungan palingsedikit dua orang dengan
7. Hubungan yang bebas dan bervariasi, ada keterpengaruh.
8. Harus membuahkan hasil.
9. Menggunakan lambang-lambang yang bermakna

(Lilweri, 1997: 13).

### **2.2.4 Jenis-jenis Komunikasi Antarpribadi**

Secara teoritis komunikasi antar pribadi di klasifikasi menjadi dua jenis menurut sifatnya:

1. Komunikasi diadik (*dyadic communication*)

Komunikasi diadik adalah komunikasi antarpribadi yang berlangsung antara dua orang yakni yang seorang adalah komunikator yang menyampaikan pesan dari seorang lagi komunikan yang menerima pesan, oleh karena itu perilaku komunikasinya dua orang, maka dialog yang terjadi

berlangsung secara intens. Komunikator memusatkan perhatiannya kepada diri komunikan seorang itu. Situasi komunikasi seperti itu akan nampak dalam komunikasi triadik atau komunikasi kelompok, baik kelompok dalam bentuk keluarga maupun dalam bentuk kelas atau seminar.

## 2. Komunikasi triadik (*triadik communication*)

Komunikasi triadik adalah komunikasi antar pribadi (antar persona) yang pelakunya terdiri dari tiga orang, yakni seorang komunikator dan dua orang komunikan. Apabila dibandingkan dengan komunikasi diadik, maka komunikasi diadik lebih efektif, karena komunikator memusatkan perhatiannya kepada seorang komunikan, sehingga ia dapat menguasai *frame of reference* komunikan sepenuhnya, juga umpan balik yang berlangsung, kedua faktor yang sangat berpengaruh terhadap efektif atau tidaknya proses komunikasi.

Walaupun demikian dibandingkan dengan bentuk-bentuk komunikasi lainnya, misalnya komunikasi kelompok dan komunikasi massa, komunikasi triadik merupakan komunikasi antar pribadi lebih efektif tidaknya proses komunikasi (Onong Uchjana Effendy, 2003: 62-63).

### **2.2.5 Fungsi-fungsi Komunikasi Antarpribadi**

Fungsi-fungsi komunikasi antarpersona terdiri dari fungsi sosial dan fungsi pengambilan keputusan.

#### 1. Fungsi Sosial

Komunikasi antar persona secara otomatis mempunyai fungsi sosial, ini

disebabkan dalam proses komunikasi beroperasi dalam konteks sosial yang orang-orangnya berinteraksi satu sama lain. “Dalam kondisi demikian maka fungsi komunikasi antar persona mengandung aspek-aspek menurut Liliweri adalah sebagai berikut:

- 1) Manusia berkomunikasi untuk mempertemukan kebutuhan biologis dan psikologis, karena seperti kita ketahui bahwa setiap manusia secara alamiah merupakan makhluk sosial, tanpa mengadakan interaksi sosial maka seseorang gagal dalam kehidupannya.
- 2) Manusia berkomunikasi untuk memenuhi kewajiban sosial, karena setiap orang terikat dalam suasana sistem dan norma yang berlaku dalam masyarakat. Norma dan nilai tersebut mengatur kewajiban kewajiban tertentu secara sosial dalam berkomunikasi sebagai suatu keharusan yang tidak dapat dielakan.
- 3) Manusia berkomunikasi untuk mengembangkan hubungan timbal balik, dalam setiap perkenalan pertama dengan orang lain, setiap orang berusaha menutup diri. Barangkali pada saat pertama bentuk tindakan sosial yang terjadi hanya berinteraksi “biasa”, sebagai akibat basa-basi dalam pergaulan, kemudian meningkat menjadi relasi sosial, ekonomi diantara mereka. Dari suatu relasi yang kurang mementingkan pihak lain, kini meningkat menjadi pertukaran kepentingan dua pihak sebagai wujud dari rasa saling memerlukan.
- 4) Manusia berkomunikasi untuk meningkatkan dan merawat kualitas mutu diri sendiri. Ternyata bahwa hanya melalui komunikasi antar

persona setiap orang akan mendapatkan penilaian dari orang lain. Dengan demikian kita mampu menilai, melihat mutu komunikasi orang lain dan kemudian mengubah diri sendiri, meningkatkannya lalu berdampak pada usaha merawat kesehatan jiwa. Seseorang yang secara terus menerus secara lugas, saling bertukar pikiran dan perasaan sampai pada tahap psikologis, maka dirinya akan mengubah keadaan kesehatan jiwa orang lain yang berkomunikasi dengannya.

- 5) Manusia berkomunikasi untuk menangani konflik, pertentangan antar manusia, terutama antar pribadi merupakan kenyataan hidup yang tidak dapat dihindari. Konflik ini tidak dapat terelakan karena ia datang tidak direncanakan. Melalui komunikasi antarpersona konflik dapat dihindari karena telah terjadi pertukaran pesan dan persamaan makna tentang sesuatu hal tertentu”.(Liliweri, 1994 : 27-30)

## 2. Fungsi pengambilan keputusan

Selain sebagai makhluk sosial, manusia juga dikaruniai oleh otak akal sebagai sarana berfikir yang tidak dimiliki oleh hewan, maka manusia memiliki kemampuan untuk mengambil suatu keputusan. Banyak keputusan diambil manusia, dilakukan dengan berkomunikasi karena mendengar saran pendapat, pengalaman, gagasan, pikiran maupun perasaan orang lain. “Ada dua aspek dari fungsi pengambilan keputusan jika dikaitkan dengan komunikasi, yaitu:

- 1) Manusia berkomunikasi untuk membagi informasi, informasi merupakan kunci utama bagi seseorang dalam pengambilan keputusan

yang efektif. Beberapa informasi yang diperoleh melalui kegiatan pengamatan, melalui bacaan, melalui obrolan, melalui acara televisi, melalui pesan radio hanya lebih banyak di peroleh komunikasi antarpersona.

- 2) Manusia berkomunikasi untuk mempengaruhi orang lain, karena informasi sangatlah mempengaruhi keberhasilan dalam pengambilan keputusan, maka komunikasi pada awalnya bertujuan untuk mendapatkan persetujuan dan kerja sama dengan orang lain. Tujuan pengambilan keputusan antara lain mempengaruhi orang lain terutama sikap prilaku”. (Liliweri, 1994 : 30-32) .

#### **2.2.6 Tujuan Komunikasi Antarpribadi**

Menurut Prof. Drs.H.A.W. Widjaja dalam bukunya “Ilmu Komunikasi “tujuan dari komunikasi antar persona adalah:

1. Mengenal diri sendiri dan orang lain.
2. Mengetahui dunia luar
3. Menciptakan dan memelihara hubungan
4. Mengubah sikap dan prilaku
5. Bermain dan mencari hiburan
6. Membantu orang lain. (Widjaja, 2000 : 122)

#### **2.2.7 Hambatan-Hambatan Dalam Komunikasi Antarpersona**

Komunikasi antar persona merupakan komunikasi antara seorang individu dengan individu lain, Menurut Sri Haryani dalam bukunya “Komunikasi Bisnis” beberapa hal yang menyebabkan komunikasi antar individu tidak efektif adalah:

1. Perbedaan persepsi
2. Kesalahan penyerapan pesan/informasi
3. Perbedaan bahasa
4. Kurang perhatian
5. Perbedaan kondisi emosional
6. Perbedaan latar belakang pendidikan

(Haryani, 2001: 51).

## **2.3 Tinjauan Tentang Efektivitas**

### **2.3.1 Pengertian Efektivitas**

Efektivitas adalah merupakan kemampuan untuk memilih tujuan dengan memanfaatkan sarana dan prasarana yang tepat untuk mencapai tujuan. Seperti halnya yang dikemukakan oleh Handoko yang mengemukakan, bahwa “Efektivitas adalah kemampuan untuk memilih tujuan yang tepat atau peralatan yang tepat untuk menentukan tujuan yang telah ditentukan.” (Handoko, 1998: 24).

Sedangkan menurut Winardi yang menjelaskan mengenai efektifitas, bahwa “Efektivitas adalah hasil yang dicapai seorang pekerjadi bandingkan jumlah hasil yang diperoleh seseorang pekerja dibandingkan dengan hasil produksi lain dalam jangka waktu tertentu.” (Winardi, 1992: 16)

Dari kutipan di atas, maka peneliti menyimpulkan bahwa efektivitas adalah hasil yang diperoleh seseorang pekerja dan dibandingkan dengan hasil produksi lain dengan diperbandingkan dengan waktu yang dipergunakan untuk menghasilkan barang/jasa tersebut. Kutipan menurut Komaruddin ini lebih menitik beratkan

kepada analisa tentang keadaan yang menunjukkan keberhasilan atau kegagalan yang dilakukan oleh pihak manajemen dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Menurut Onong Uchjana Effendy mendefinisikan Efektifitas sebagai berikut: “Komunikasi yang prosesnya mencapai tujuan yang direncanakan sesuai dengan biaya yang dianggarkan, waktu yang ditetapkan dan jumlah personil yang ditentukan.” (Effendy, 1989: 14).

### **2.3.2 Faktor-Faktor yang mempengaruhi Efektivitas Komunikasi**

Fiske dan Hartley menunjukkan faktor-faktor umum yang mempengaruhi efektivitas suatu komunikasi, antara lain:

1. Semakin besar monopoli sumber komunikasi terhadap penerima, semakin besar kemungkinan penerima akan menerima pengaruh atau pesan tersebut.
2. Pengaruh komunikasi yang paling besar adalah pada saat pesan yang disampaikan sesuai dengan pendapat, kepercayaan dan watak penerima.
3. Komunikasi dapat menyebabkan perubahan yang efektif atas masalah yang tidak dikenal, dianggap ringan, dan bukan inti, yang tidak terletak pada pusat sistem nilai penerima itu.
4. Komunikasi akan lebih efektif jika sumber dipercaya memiliki keahlian, status yang tinggi, obyektif, atau disukai, tetapi yang paling utama adalah sumber memiliki kekuasaan dan dapat diidentifikasi.
5. Konteks sosial, kelompok atau kelompok referensi akan menjadi penengah dalam komunikasi dan mempengaruhi apakah komunikasi akan diterima ataukah ditolak. (Devito, 1997: 209).

### 2.3.3 Efektivitas Komunikasi Interpersonal

Devito menjelaskan mengenai efektivitas komunikasi interpersonal dalam lima kualitas umum yang dipertimbangkan yaitu “Keterbukaan (*openness*), empati (*empathy*), perilaku mendukung (*supportiveness*), perilaku positif (*positiveness*), dan kesetaraan (*equality*).” (Devito, 1997: 259).

#### 1. Keterbukaan (*Openness*)

Kualitas keterbukaan mengacu pada sedikitnya tiga aspek dari komunikasi interpersonal. Pertama, komunikator interpersonal yang efektif harus terbuka kepada orang yang diajaknya berinteraksi. Ini tidaklah berarti bahwa orang harus dengan segera membukakan semua riwayat hidupnya. Memang ini mungkin menarik, tapi biasanya tidak membantu komunikasi. Sebaliknya, harus ada kesediaan untuk membuka diri mengungkapkan informasi yang biasanya disembunyikan, asalkan pengungkapan diri ini patut. Aspek keterbukaan yang kedua mengacu kepada kesediaan komunikator untuk bereaksi secara jujur terhadap stimulus yang datang. Orang yang diam, tidak kritis, dan tidak tanggap pada umumnya merupakan peserta percakapan yang menjemukan. Kita ingin orang bereaksi secara terbuka terhadap apa yang kita ucapkan. Dan kita berhak mengharapkan hal ini. Tidak ada yang lebih buruk daripada ketidakacuhan, bahkan ketidaksependapatan jauh lebih menyenangkan. Kita memperlihatkan keterbukaan dengan cara bereaksi secara spontan terhadap orang lain.

Aspek ketiga menyangkut “kepemilikan” perasaan dan pikiran

(Bochner dan Kelly, 1974). Terbuka dalam pengertian ini adalah mengakui bahwa perasaan dan pikiran yang anda lontarkan adalah memang milik anda dan anda bertanggungjawab atasnya. Cara terbaik untuk menyatakan tanggung jawab ini adalah dengan pesan yang menggunakan kata Saya (kata ganti orang pertama tunggal).

## 2. Empati (*empathy*)

Henry Backrack (1976) mendefinisikan empati sebagai “kemampuan seseorang untuk „mengetahui“ apa yang sedang dialami orang lain pada suatu saat tertentu, dari sudut pandang orang lain itu, melalui kacamata orang lain itu.” Bersimpati, di pihak lain adalah merasakan bagi orang lain atau merasa ikut bersedih. Sedangkan berempati adalah merasakan sesuatu seperti orang yang mengalaminya, berada di kapal yang sama dan merasakan perasaan yang sama dengan cara yang sama. Orang yang empatik mampu memahami motivasi dan pengalaman orang lain, perasaan dan sikap mereka, serta harapan dan keinginan mereka untuk masa mendatang. Pengertian empatik ini akan membuat seseorang lebih mampu menyesuaikan komunikasinya. Misalnya menyesuaikan apa yang kita katakan atau bagaimana kita mengatakannya. Kita dapat menghindari topik tertentu atau memperkenalkan orang tertentu.

Langkah pertama dalam mencapai empati ini adalah menahan godaan untuk mengevaluasi atau menilai, menafsirkan, dan mengkritik. Bukankarena reaksi ini “salah”, melainkan semata-mata karena reaksi-

reaksi seperti ini sering kali menghambat pemahaman. Sedangkan fokusnya adalah ada pada pemahaman itu.

Kedua, makin dekat anda mengenal seseorang baik itu keinginannya, pengalamannya, kemampuannya, ketakutannya, maka akan semaink mampu kita melihat apa yang dilihat orang itu dan merasakan seperti apa yang dirasakannya. Cobalah mengerti alasan yang membuat orang itu merasa seperti yang dirasakannya. Jika anda mengalami kesulitan dalam memahami sudut pandang orang lain, ajukanlah pertanyaan, carilah kejelasan, dan doronglah orang untuk berbicara.

Ketiga, cobalah merasakan apa yang sedang dirasakan orang lain menurut sudut pandangnya. Mainkanlah peran orang lain dalam diri anda. Ini dapat membantu kita melihat dunia lebih dekat dengan apa yang dilihat orang itu.

Kita dapat mengkomunikasikan empati baik secara verbal maupun non verbal. Secara nonverbal, kita dapat mengkomunikasikan empati dengan memperlihatkan (1) keterlibatan aktif dengan orang itu melalui ekspresi wajah dan gerak-gerik yang sesuai; (2) konsentrasi terpusat meliputi kontak mata, postur tubuh yang penuh perhatian, dan kedekatan fisik; serta (3) sentuhan atau belaian yang sepantasnya.

Jerry Authier dan Kay Gustafson (1982) menyarankan beberapa metode yang berguna untuk mengkomunikasikan empati secara verbal, diantaranya:

- a. Merefleksi-balik kepada pembicara perasaannya (dan intensitasnya)

yang enurut anda sedang dialaminya. Ini membantu dalam memeriksa ketepatan persepsi anda dan juga dalam menunjukkan bahwa anda berusaha memahaminya.

- b. Membuat pernyataan dan bukan mengajukan pertanyaan. Jadi jangan mengatakan “Apakah anda marah kepada ayah anda?”, melainkan, “Saya mendapat kesan bahwa anda sedang marah kepada ayah anda?”
- c. Tanyakan pesan yang berbaur, pesan yang kompon verbal dan nonverbalnya sedang bertentangan.
- d. Lakukan pengungkapan diri yang berkaitan dengan peristiwa dan perasaan orang itu untuk mengkomunikasikan pengertian dan pemahaman terhadap apa yang sedang dialami orang itu.

### 3. Perilaku mendukung (*supportiveness*)

Hubungan interpersonal yang efektif adalah hubungan dimana terdapat Perilaku mendukung (*supportiveness*). Suatu konsep yang perumusannya dilakukan berdasarkan karya Jack Gibb. Komunikasi yang terbuka dan empatik tidak dapat berlangsung dalam suasana yang tidak mendukung. Kita memperlihatkan Perilaku mendukung dengan bersikap (1) deskriptif, bukan evaluatif, (2) spontan, bukan strategic, dan (3) provisional, bukan sangat yakin.

Suasana yang bersifat deskriptif dan bukan evaluatif membantu terciptanya sikap mendukung. Bila anda mempersepsikan suatu komunikasi sebagai permintaan akan informasi atau uraian mengenai suatu

kejadian tertentu, anda umumnya tidak merasakan sebagai ancaman. Anda tidak ditantang dan tidak perlu membela diri. Di pihak lain, komunikasi yang bernada menilai sering kali membuat kita bersikap defensif. Ini tidak berarti bahwa semua komunikasi evaluatif menimbulkan reaksi defensif. Orang sering kali bereaksi terhadap evaluasi positif tanpa sikap defensif. Dalam hal ini bahwa pada kenyataannya ada orang yang mempunyai kewenangan untuk mengevaluasi kita dengan cara apapun dapat membuat kita merasa tidak enak dan mungkin membuat anda bersikap defensif. Mungkin anda menduga evaluasi berikutnya tidak akan sangat positif. Begitu juga, evaluasi negatif tidak selalu menimbulkan reaksi defensif.

Tetapi pada umumnya, suasana evaluatif membuat orang lebih defensif daripada dalam suasana deskriptif. Toni Brougher, dalam *A Way with Words* (1982), mengemukakan tiga aturan dalam komunikasi deskriptif:

- a. Jelaskan apa yang terjadi: "Saya gagal dalam menamatkan promosi".
- b. Jelaskan bagaimana perasaan anda: "Saya merasa sangat sedih dan merasa saya sudah gagal total".
- c. Jelaskan bagaimana hal ini terkait dengan lawan bicara: "Maukah kamu ikut denganku ke kota malam ini? Saya perlu melupakan pekerjaan dan segala hal yang ada kaitannya dengan itu." Jangan menuduh atau menyalahkan. Hindari ungkapan evaluatif yang bernada negatif.

Spontanitas dapat membantu menciptakan suasana mendukung. Orang yang spontan dalam komunikasinya dan terus terang serta terbuka dalam mengutarakan pikirannya biasanya bereaksi dengan cara yang sama yaitu terus terang dan terbuka, bila kita merasa bahwa orang menyembunyikan perasaan yang sebenarnya atau dia mempunyai rencana/strategi maka kita bisa bereaksi secara *defensif*. *Provisionalisme* artinya bersikap tentatif dan berpikiran terbuka serta bersedia mendengar pandangan yang berlawanan dan bersedia mengubah posisi jika keadaan mengharuskan. *Provisionalisme* seperti itulah, bukan keyakinan yang tak tergoyahkan, yang membantu menciptakan suasana mendukung.

#### 4. Perilaku positif (*positiveness*)

Kita mengkomunikasikan perilaku positif dalam komunikasi interpersonal dengan sedikitnya dua cara: (1) menyatakan perilaku positif dan (2) secara positif mendorong orang yang menjadi teman kita berinteraksi.

Perilaku positif mengacu pada sedikitnya dua aspek dari komunikasi interpersonal. Pertama, komunikasi interpersonal terbina jika seseorang memiliki sikap positif terhadap diri mereka sendiri. Kedua, perasaan positif untuk situasi komunikasi pada umumnya sangat penting untuk interaksi yang efektif. Tidak ada yang lebih menyenangkan daripada berkomunikasi dengan orang yang tidak menikmati interaksi atau tidak bereaksi secara menyenangkan terhadap situasi atau suasana interaksi. Sikap positif dikenal dengan istilah *stroking* (dorongan).

Dorongan adalah istilah yang berasal dari kosa kata umum, yang dipandang sangat penting dalam analisis transaksional dan dalam interaksi antarmanusia secara umum. Perilaku mendorong menghargai keberadaan dan pentingnya orang lain, perilaku ini bertentangan dengan ketidakacuhan. Dorongan dapat berupa (1) dorongan verbal seperti dengan mengatakan “Saya menyukai anda”, atau “Saya senang bisa berbincang-bincang dengan anda”. (2) Dorongan nonverbal seperti senyuman, tepukan dibahu, atau tamparan muka. Dorongan positif umumnya berbentuk pujian dan penghargaan, dan terdiri dari atas perilaku yang biasanya kita harapkan, kita nikmati, dan kita banggakan. Dorongan positif ini mendukung citra pribadi kita dan membuat kita merasa lebih baik. Sebaliknya, dorongan negatif bersifat menghukum dan menimbulkan kebencian.

#### 5. Kesetaraan (*Equality*)

Dalam setiap situasi, barangkali terjadi ketidaksetaraan. Salah seorang mungkin lebih pandai. Lebih kaya, lebih tampan atau cantik, atau lebih atletis daripada yang lain. Tidak pernah ada dua orang yang benar-benar setara dalam segala hal. Terlepas dari ketidaksetaraan ini, komunikasi interpersonal akan lebih efektif bila suasananya setara. Artinya, harus ada pengakuan secara diam-diam bahwa kedua pihak sama-sama bernilai dan berharga, dan bahwa masing-masing pihak mempunyai sesuatu yang penting untuk disumbangkan.

Dalam suatu hubungan interpersonal yang ditandai oleh kesetaraan, ketidaksependapatan dan konflik lebih dilihat sebagai upaya untuk

memahami perbedaan yang pasti ada daripada sebagai kesempatan untuk menjatuhkan pihak lain. kesetaraan tidak mengharuskan kita menerima dan menyetujui begitu saja semua perilaku verbal dan nonverbal pihak lain. Kesetaraan berarti kita menerima pihak lain, atau menurut istilah Carl Rogers, kesetaraan meminta kita untuk memberikan “penghargaan positif tak bersyarat” kepada orang lain.

## 2.4 Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran merupakan alur pikir yang dijadikan sebagai skema pemikiran atau dasar-dasar pemikiran untuk memperkuat fokus yang melatarbelakangi penelitian ini. Dalam kerangka pemikiran ini peneliti akan menjelaskan masalah pokok penelitian. Peneliti Efektivitas komunikasi antarpribadi dalam memberikan pemahaman mengenai epidemi covid-19 di Kabupaten Cirebon. Adapun berikut Laswell menyatakan: *who, says what, in which channel, to whom with, what effect* (siapa, mengatakan apa, melalui saluran apa, kepada siapa, dengan efek apa) dan dari *Efektivitas* menurut Devito menjelaskan mengenai efektivitas komunikasi interpersonal dalam kualitas umum yang dipertimbangkan yaitu “Keterbukaan (*openness*), empati (*empathy*), Perilaku mendukung (*supportiveness*), Perilaku positif (*positiveness*),.” (Devito, 1997: 259)

### 1. *Massage* (pesan)

Komunikasi antarpersona melalui proses umum yaitu Pengirim dan penerima pesan/ pesan-pesan dalam komunikasi dapat dipahami melalui tiga unsur utama: Makna yang terbentuk oleh semua orang, Simbol-

simbol yang dipergunakan untuk menyampaikan makna, Bentuk organisasi pesan-pesan itu.

2. *Feedback* (Umpan Balik)

Umpan balik adalah pemberian tanggapan terhadap pesan yang dikirimkan dengan suatu makna tertentu. Umpan balik menunjukkan bahwa suatu pesan didengar, dilihat, dimengerti apalagi sama maknanya. Jadi berhasil kalau secara verbal maupun nonverbal reaksi penerima dapat menceritakan kepada pengirim bahwa pesan itu diterima ataupun ditolak atau juga dikoreksi. Dengan jalan ini maka penerima akan memahami pesannya belum atau bahkan tidak mencapai sasaran sama sekali.

3. *Openness* (Keterbukaan)

Terbuka dalam pengertian ini adalah mengakui bahwa perasaan dan pikiran yang anda lontarkan adalah memang milik anda dan anda bertanggungjawab atasnya. Cara terbaik untuk menyatakan tanggung jawab ini adalah dengan pesan yang menggunakan kata Saya (kata ganti orang pertama tunggal).

4. *Empathy* (Empati)

Henry Backrack (1976) mendefinisikan empati sebagai “kemampuan seseorang untuk „mengetahui“ apa yang sedang dialami orang lain pada suatu saat tertentu, dari sudut pandang orang lain itu, melalui kaca mata orang lain itu.”

5. *Supportiveness* (Perilaku Mendukung)

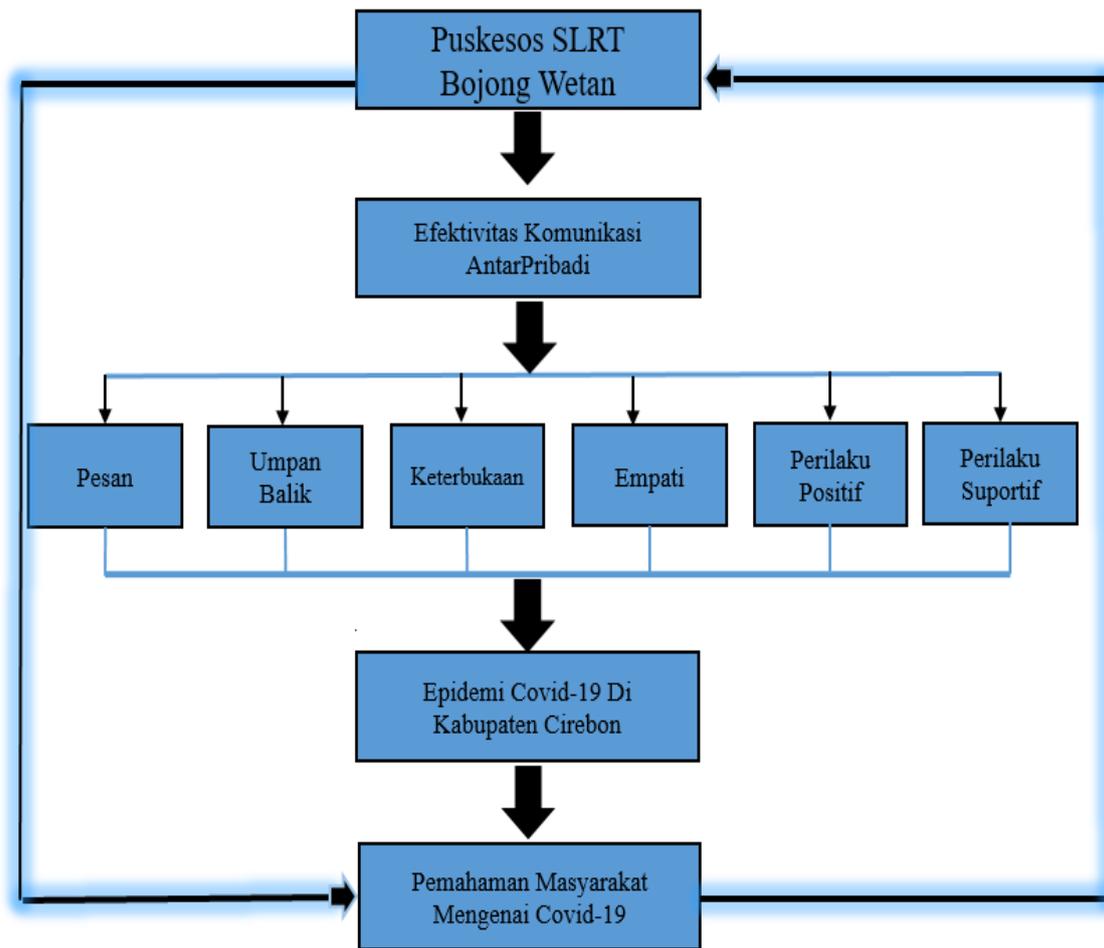
Hubungan interpersonal yang efektif adalah hubungan dimana terdapat sikap mendukung (*supportiveness*). Suatu konsep yang perumusannya

dilakukan berdasarkan karya Jack Gibb. Komunikasi yang terbuka dan empatik tidak dapat berlangsung dalam suasana yang tidak mendukung. Kita memperlihatkan sikap mendukung dengan bersikap (1) deskriptif, bukan evaluatif, (2) spontan, bukan strategic, dan (3) provisional, bukan sangat yakin.

#### 6. *Positiveness* (Perilaku Positif)

Sikap positif mengacu pada sedikitnya dua aspek dari komunikasi interpersonal. Pertama, komunikasi interpersonal terbina jika seseorang memiliki sikap positif terhadap diri mereka sendiri. Kedua, perasaan positif untuk situasi komunikasi pada umumnya sangat penting untuk interaksi yang efektif.

Peneliti dapat menggambarkan dari definisi *efektivitas komunikasi antarpribadi* sebagai fokus penelitian ini, yang mencakup dalam kajian penelitian ini mengenai Efektivitas Komunikasi Antarpribadi dalam memberikan pemahaman mengenai Covid-19 di Kabupaten Cirebon. Maka dari situ dapat dibuat kerangka pemikiran seperti yang dapat dilihat di halaman berikutnya:



**Gambar 2. 3**

**Kerangka Pemikiran**

Sumber Gambar : *Peneliti, Mei 2020*