

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA DAN KERANGKA PEMIKIRAN

1.1 Tinjauan Pustaka Dan Kerangka Pemikiran

Tinjauan pustaka adalah evaluasi kritis dan mendalam dari penelitian sebelumnya. Tinjauan pustaka menyediakan panduan praktis untuk topik tertentu. Jika anda memiliki waktu terbatas untuk melakukan penelitian, tinjauan literatur dapat memberi anda gambaran umum atau bertindak sebagai batu loncatan.

Bagi para professional, ini adalah laporan yang berguna untuk memperbarui informasi terkini sesuai bidang mereka. Bagi para sarjana, kedalaman dan luasnya tinjauan pustaka menekankan kredibilitas peneliti dibidangnya.

1.1.1 Tinjauan Penelitian Terdahulu

Tinjauan penelitian terlebih dahulu merupakan salah satu referensi yang diambil oleh peneliti. Melihat hasil karya ilmiah para peneliti terdahulu, yang mana pada dasarnya peneliti sebagai pendukung penelitian, tentunya dengan melihat hasil karya ilmiah yang memiliki serta tujuan yang sama atau sejenis.

Tabel 2.1
Tinjauan Penelitian Terdahulu

No	Uraian	Peneliti		
		Jarot Harjanto	Dian Amilia	Julian Ayuri
1	Universitas	Universitas Komputer Indonesia	Universitas Komputer Indonesia	Institut Agama Islam Negeri (IAIN)
2	Tahun	2011	2018	2018
3	Judul	Komunikasi Interpersonal Abdi Dalem (Studi Deskriptif Tentang Komunikasi Interpersonal Abdi Dalem Di Keraton Yogyakarta)	Proses Komunikasi Interpersonal Orang Tua Kepada Anak Autis (Studi Deskriptif Mengenai Proses Komunikasi Interpersonal Orang Tua Kepada Anak Autis Di Kota Bandung)	Komunikasi Interpersonal Dalam Meningkatkan Keharmonisan Lintas Suku Di Kecamatan Raman Utara Kabupaten Lampung Timur
4	Metode	Kualitatif	Kualitatif	Kualitatif
5	Hasil peneliti	Menunjukkan bahwa komunikasi interpersonal merupakan factor pendukung utama abdi dalem menjalankan seluruh aktivitas di Keraton	Menunjukkan proses komunikasi interpersonal orang tua kepada anak autis di Kota Bandung.	Menunjukkan komunikasi interpersonal dalam meningkatkan kerharmonisan

		Yogyakarta		
6	kesimpulan	Bahwa komunikasi interpersonal yang dilakukan Abdi Dalem Keraton Yogyakarta berjalan sesuai dengan apa yang diharapkan oleh Keraton Yogyakarta.	Melakukan Komunikasi interpersonal antara orang tua dan anak autis harus dilakukan dengan tegas, singkat dan jelas.	Komunikasi interperseonal sangat berpengaruh dan sangat efektif dalam meningkatkan keharmonisan lintas suku di Kecamatan Raman Utara Kabupaten Lampung Timur
7	Perbedaan	Sama-sama menganalisis tentang komunikasi interpersonal akan tetapi yang jadi membedakannya adalah skripsi Jarot H menggunakan komunikasi interpersonal untuk warga sekitar abdi dalam, jika penelitian peneliti untuk atasan dan bawahan	Menambahkan beberapa komunikasi verbal dan non verbal,	Menganalisi keharmonisan antar lintas suku, jika penelitian peneliti menganalisis keharmonisan antar atasan dan bawahan

1.1.2 Tinjauan Pustaka

Tinjauan pustaka merupakan proses umum yang dilalui untuk mendapatkan teori yang relevan dengan masalah yang akan di teliti mencari

penelitian yang mempunyai kesamaan dan diangkat untuk mendukung proses penelitian.

2.1.2.1 Definisi Ilmu Komunikasi

Definisi Ilmu bergantung pada sistem filsafat yang dianutnya. Sekarang Ilmu memperoleh posisi yang bebas dan mandiri. Definisi Ilmu tidak lagi didasarkan dan dilihat dari filsafatnya, melainkan berdasarkan apa yang dilaksanakan oleh ilmu tersebut, serta metodoloinya. (Wiranto, 2008:1 dalam Rismawaty et al., 2014 : 61).

Ilmu yang didapat mempunyai posisi yang sangat luas dan tidak tergantung lagi pada filsafat, melainkan dilihat dari apa yang dilaksanakan oleh ilmu dan metodoloi tersebut. Jadi ilmu itu bisa didapatkan dimana saja sehingga sudah menjadi pendapatan sehari-hari, disaat beraktivitaspun mendapatkan ilmu.

Kata “Komunikasi” berasal dari bahasa Latin, *communic*, yang berarti membuat kebersamaan antara membangun kebersamaan antara dua orang atau lebih. Akar katanya *communic* adalah *ommunico*, yang artinya berbagi (Stuart, 1983 dalam Rismawaty et al., 2014:65). Dalam hal ini, yang dibagi adalah pemahaman bersama melalui pertukaran pesan. Komunikasi sebagai kata kerja (*verb*) dalam bahasa Inggris, *communicate*, berarti : (1) untuk bertukar pikiran-pikiran, perasaan-perasaan, dan informasi; (2) untuk membuat tahu; (3) untuk membuat sama; dan (4) untuk mempunyai sebuah hubungan yang simpatik. Untuk kata benda (*noun*), *communication*, berarti: (1) pertukaran symbol, pesan-pesan yang sama, dan informasi; (2) proses pertukaran diantara individu-individu melalui system symbol-symbol yang sama; (3) seni untuk mengekspresikan

gagasan-gagasan, dan (4) ilmu pengetahuan tentang informasi. (Vardiansyah, 2004;3 dalam Rismawaty et al., 2014:65).

Bride mengatakan dalam Majalah Ilmiah Unikom bahwa fungsi komunikasi yaitu fungsi informasi, fungsi sosialisasi, fungsi motivasi, fungsi debat dan diskusi, fungsi pendidikan, memajukan kebudayaan, hiburan dan integrasi. (Dewi Kurniasih, Tatik Rohmawati 2013 : 241)

Komunikasi adalah pertukaran pikiran antara dua orang atau lebih sehingga mendapati informasi-informasi yang belum kita ketahui. Komunikasi dalam kata kerja memiliki arti untuk bertukar pikiran, informasi dan perasaan. Jika komunikasi dalam kata benda mempunyai arti untuk bertukar simbol, pesan, informasi, dan mengekspresikan gagasan-gagasan melalui gambar, dll.

Jadi pengertian Ilmu Komunikasi adalah Ilmu yang mempelajari tentang tata cara berkomunikasi serta menggunakan berbagai alat komunikasi sebagai saran komunikasi terhadap orang lain. Sedangkan menurut Berelson & Stainer pada tahun 1964 dalam buku Sasa Djuarsa Sendjaja mengatakan bahwa Komunikasi adalah proses penyampaian informasi, gagasan, emosi, keahlian, dan lain-lain menggunakan simbol-simbol, seperti kata-kata, gambar, angka, dan lain-lain.

2.1.2.2 Tujuan Komunikasi

Tujuan Komunikasi menurut Dan B. Curtis dalam Solihat et al., 2015:9 sebagai berikut:

1. *Memberikan informasi kepada para klien, kolega, bawahan, dan penyelia (supervisor)*

2. *Menolong orang lain, memberikan nasihat kepada orang lain, ataupun berusaha memotivasi orang lain dalam mencapai tujuan.*
3. *Menyelesaikan masalah dan membuat keputusan*
4. *Mengevaluasi perilaku secara efektif.*

Tujuan Komunikasi adalah memberikan informasi antara satu sama lain sehingga bisa memecahkan sebuah masalah antara individu dengan individu lainnya dan membuat keputusan yang benar serta disetujui oleh orang lain, menolong orang dengan cara memberi nasihat dan motivasi, dan mengintrospeksi diri sendiri dengan efektif.

2.1.2.3 Unsur-Unsur Komunikasi

Menurut Cangara (2007:23) dalam Solihat et al., (2015:11-12). Unsur-unsur Komunikasi adalah sebagai berikut :

1. *Sumber*
Sumber peristiwa komunikasi akan melibatkan sumber sebagai pembuat atau pengirim informasi. Sumber bisa terdiri dari satu orang, tetapi bisa juga dalam bentuk kelompok, partai, organisasi atau lembaga.
2. *Pesan*
Pesan adalah sesuatu yang disampaikan pengirim kepada penerima. Pesan dapat disampaikan dengan cara tatap muka atau melalui media komunikasi yang isinya dapat berupa ilmu pengetahuan, hiburan, informasi, nasihat, atau propaganda
3. *Media*
Media yang dimaksud adalah alat yang digunakan untuk memindahkan pesan dari sumber kepada penerima. Dalam komunikasi antarpribadi panca indera dan berbagai saluran komunikasi seperti telepon, telegram digolongkan sebagai media komunikasi.
4. *Penerimaan*
Penerima adalah pihak yang menjadi sasaran pesan yang dikirim oleh sumber. Penerimaan bisa terdiri dari satu orang atau lebih, bisa dalam bentuk kelompok, partai atau Negara.
5. *Pengaruh*

Pengaruh atau efek adalah perbedaan atau apa yang dipikirkan dirasakan dan dilakukan oleh penerima sebelum dan sesudah penerima pesan

6. *Tanggapan balik*

Umpan balik adalah salah satu bentuk dari pada pengaruh yang berasal dari penerima, tetapi sebenarnya umpan balik bisa juga berasal dari unsur lain seperti pesan dan media, meski pesan belum sampai pada penerima

7. *Lingkungan*

Lingkungan atau situasi adalah factor-faktor tertentu yang dapat mempengaruhi jalannya komunikasi. Factor ini dapat digolongkan dalam empat macam yakni lingkungan fisik, lingkungan sosial budaya, lingkungan psikologis dan lingkungan dimensi waktu.

Komunikasi mempunyai beberapa unsur yaitu sumber, pesan, media, penerimaan, pengaruh, tanggapan balik, dan lingkungan. Sumber komunikasi dapat terjadi dari satu orang atau lebih sehingga menimbulkan sebuah pesan dan mengirim pesan kepada orang lain. Pesan dapat disampaikan dengan cara bertemu langsung dengan cara tatap muka atau melalui media komunikasi yang berisikan tentang ilmu pengetahuan. Media adalah sebuah alat komunikasi yang bisa mengirim pesan dengan cara tidak tatap muka. Penerimaan adalah orang yang menjadi sasaran sehingga pesan tersampaikan kepada satu orang atau lebih. Pengaruh adalah efek atau tingkah laku yang diterima oleh penerima pesan dari sumber sebelum dan sesudah memberi pesan. Umpan balik adalah salah satu respon atau tingkah laku penerima yang diberikan kepada sumber. Lingkungan adalah salah satu faktor terjadinya komunikasi.

2.1.2.4 Fungsi Komunikasi

Menurut Rudolf F. Vender komunikasi mempunyai dua fungsi. Pertama, fungsi sosial, yaitu 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 saat tertentu, seperti: apa yang akan kita makan pagi hari, apakah kita akan kuliah atau tidak, bagaimana belajar menghadapi tes.

Fungsi komunikasi menurut Onong Uchjana Effendi dalam buku Dimensi-dimensi Komunikasi yang dikutip oleh Manap Solihat, Melly Maulin P., Olih Solihin dalam buku Interpersonal Skill sebagai berikut:

1. *Public Information*

Memberikan informasi kepada masyarakat. Perilaku menerima informasi merupakan perilaku alamiah masyarakat. Dengan menerima informasi yang benar masyarakat akan merasa aman tentram. Informasi akurat diperlukan oleh beberapa bagian masyarakat untuk bahan dalam pembuatan keputusan. Informasi dapat dikaji secara mendalam sehingga melahirkan teori baru dengan demikian akan menambah perkembangan ilmu pengetahuan. Informasi disampaikan pada masyarakat melalui berbagai tatanan komunikasi, tetapi yang lebih banyak melalui kegiatan mass communication.

2. *Public Education*

Mendidik masyarakat. Kegiatan komunikasi pada masyarakat dengan memberikan berbagai informasi tidak lain agar masyarakat menjadi lebih baik, lebih maju, lebih berkembang kebudayaannya. Kegiatan mendidik masyarakat dalam arti luas adalah memberikan berbagai informasi yang dapat menambah kemajuan masyarakat dengan tatanan komunikasi massa. Sedangkan kegiatan mendidik masyarakat dalam arti sempit adalah memberikan berbagai informasi dan juga berbagai ilmu pengetahuan melalui berbagai tatanan komunikasi kelompok pada pertemuan-pertemuan, kelas-kelas, dan sebagainya. Tetapi kegiatan mendidik masyarakat yang paling efektif adalah melalui kegiatan Komunikasi Interpersonal antara penyuluh dengan anggota masyarakat, antara guru dengan murid, antara pimpinan dengan bawahan, dan antara orang tua dengan anak-anaknya.

3. *Public Persuasion*

Mempengaruhi masyarakat. Kegiatan memberikan berbagai informasi pada masyarakat juga dapat dijadikan sarana untuk mempengaruhi masyarakat tersebut ke arah perubahan sikap dan perilaku yang diharapkan. Misalnya mempengaruhi masyarakat untuk mendukung sesuatu pilihan dalam pemilu dapat dilakukan melalui komunikasi massa dalam bentuk kampanye, propaganda, selebaran-selebaran, sepanduk dan sebagainya. Tetapi berdasarkan beberapa penelitian kegiatan

mempengaruhi masyarakat akan lebih efektif dilakukan melalui Komunikasi Interpersonal.

4. Public Entertainment

Menghibur masyarakat. Perilaku masyarakat menerima informasi selain untuk memenuhi rasa aman juga menjadi sarana hiburan masyarakat. Apalagi pada masa sekarang ini banyak penyajian informasi melalui sarana seni hiburan.

Komunikasi mempunyai empat fungsi yaitu, *public information, public education, public persuasion, dan public entertainment. Public Information* adalah pemberian informasi tepat dan benar kepada masyarakat sehingga masyarakat akan aman dan tentram, jika masyarakat menerima informasi yang salah atau *hoax* maka masyarakat tidak akan tentram. *Public Education* adalah kegiatan mendidik masyarakat dengan cara memberikan informasi dan ilmu pengetahuan agar masyarakat menjadi lebih baik. *Public Persuasion* adalah kegiatan yang mempengaruhi masyarakat untuk merubah sikap dan perilaku masyarakat dengan cara komunikasi. *Public Entertainment* adalah kegiatan menghibur masyarakat untuk memenuhi rasa aman yang lebih kepada masyarakat.

1.1.3 Tinjauan Tentang Komunikasi Interpersonal

2.1.3.1 Definisi Komunikasi Interpersonal

Komunikasi Interpersonal atau komunikasi antarpribadi merupakan proses komunikasi yang terjadi di antara satu individu dengan individu lainnya. Komunikasi di level ini menepakan interaksi tatap muka diantara dua individu tersebut dan dalam kondisi yang khusus. Pada komunikasi group, keterlibatan individu didalamnya dilihat dari segi kuantitas lebih banyak dibandingkan level

sebelumnya. Dilevel inilah interaksi interpersonal dilibatkan dan dapat diterapkan (Littlejohn, 1996:5 dalam Rismawaty et al., 2014:172)

Komunikasi Interpersonal adalah proses komunikasi yang terjadi antara individu dengan individu lainnya dengan cara bertatap muka dengan kondisi atau situasi yang khusus, begitupun individu dengan kelompok.

Stewart L Tubbs dan Sylvia Moss dalam Mulyana, 2005 mengatakan bahwa dalam Komunikasi Antarpribadi, pesertanya berada dalam jarak yang dekat, mengirim dan menerima pesan secara simultan dan spontan, baik secara verbal maupun nonverbal.

Komunikasi Interpersonal dilakukan dengan cara tatap muka individu dan individu lainnya berada dalam jarak yang dekat sehingga bisa mengirim dan menerima pesan dengan spontan baik verbal maupun non verbal.

Komunikasi Interpersonal adalah penyampaian pesan oleh satu orang dan penerimaan pesan oleh orang lain atau sekelompok kecil orang, dengan berbagai dampaknya dan dengan peluang untuk memberikan umpan balik segera. (Devito (1989) dalam Effendy,2003,p. 30)

Komunikasi Interpersonal adalah pesan yang disampaikan oleh satu orang dan penerima pesan oleh orang lain atau lebih dengan berbagai dampak atau efek dan umpan balik.

Komunikasi Interpersonal adalah komunikasi antara orang-orang secara tatap muka, yang memungkinkan setiap pesertanya menangkap reaksi orang lain secara langsung, baik secara verbal atau nonverbal. Komunikasi Interpersonal ini adalah komunikasi yang hanya dua orang, seperti suami istri, dua sejawat, dua

sahabat dekat, guru-murid dan sebagainya (Mulyana, 2000, p. 73 dalam Rismawaty et al., 2014:173)

Komunikasi Interpersonal adalah komunikasi yang terjadi antara orang-orang dengan cara tatap muka yang orang-orangnya menerima reaksi dengan secara langsung. Komunikasi ini hanya dilakukan oleh dua orang seperti Pelaksana Penagihan Pajak Kendaraan Bermotor dengan penelusur.

2.1.3.2 Fungsi Komunikasi Interpersonal

Komunikasi Interpersonal atau Komunikasi Antar Pribadi memiliki beberapa fungsi, yaitu:

1. **Membentuk Identitas Diri**
Komunikasi Antar Pribadi dapat membantu kita membentuk identitas diri yang didasarkan pada hubungan dan pencitraan
2. **Memahami Diri dan Orang Lain**
Untuk memahami diri sendiri dan orang lain dapat diperoleh dengan melalui interaksi yang kita lakukan dengan orang lain dan membuka diri atau self disclosure kepada orang lain. Pengaruh self disclosure adalah meningkatkan efektivitas Komunikasi Interpersonal
3. **Mengembangkan Hubungan Interpersonal**
Komunikasi Interpersonal dapat membantu kita menambah dan menghubungkan satu sama lain, serta mengembangkan hubungan yang baik.
4. **Memperoleh Informasi**
Selama berlangsungnya proses Komunikasi Interpersonal atau komunikasi antar pribadi berbagai informasi dan pengetahuan tentang orang lain tersaji dengan melimpah. Hal ini dapat membantu dan menambah ilmu yang tentunya kita belum tau.
5. **Mempengaruhi Orang Lain**
Komunikasi antar pribadi terkadang digunakan untuk mencapai tujuan salah satunya adalah untuk mempengaruhi orang lain. Untuk mencapai tujuan tersebut, kita biasanya menggunakan teknik komunikasi

persuasif agar orang bersedia menerima suatu paham atau keyakinan, melakukan sesuatu, dan lain sebagainya.

Komunikasi Interpersonal mempunyai beberapa fungsi yaitu membentuk identitas diri, memahami diri dan orang lain, mengembangkan hubungan interpersonal, memperoleh informasi, mempengaruhi orang lain. Fungsi Membentuk identitas diri dengan cara berkomunikasi kita bisa mengintropeksi diri kita sendiri. Fungsi memahami diri dan orang lain ini bisa dilakukan dengan cara berinteraksi dengan orang lain dan membuka diri kepada orang lain sehingga orang lain bisa lebih memahami. Fungsi mengembangkan hubungan interpersonal dapat membantu kita menambah teman dengan cara komunikasi interpersonal. Fungsi memperoleh informasi ini didapatkan dari berlangsungnya Komunikasi Interpersonal yang akan menambah ilmu pengetahuan yang belum kita tau sebelumnya. Fungsi mempengaruhi orang lain biasanya menggunakan komunikasi persuasif agar orang lain bisa menerima dengan pemahaman kita.

Menurut Rismawaty, Desayu Eka Surya, dan Sangra Juliano P dalam buku *Pengantar Ilmu Komunikasi Fungsi Komunikasi Interpersonal* yaitu :

Fungsi Sosial

1. *Untuk Kebutuhan Biologis dan Psikologis*
Sejak lahir kita tidak dapat hidup sendiri untuk mempertahankan hidup. Kita perlu dan harus berkomunikasi dengan orang lain untuk memenuhi kebutuhan biologis kita seperti makan dan minumn dan memenuhi kebutuhan psikologis kita seperti sukses dan kebahagiaan.
2. *Mengembangkan Hubungan Timbal Balik*
Komunikasi dengan suatu proses sebab-akibat atau aksi-reaksi yang arahnya bergantian. Seseorang menyampaikan pesan baik verbal atau non-verbal, seseorang penerima bereaksi dengan jawaban verbal atau menganggukan kepala, kemudian orang pertama bereaksi lagi setelah menerima respon tersebut, begitupun seterusnya.
3. *Untuk Meningkatkan dan Mempertahankan Mutu Diri Sendiri*

Komunikasi penting untuk membangun konsep diri kita, aktualisasi diri, kelangsungan hidup untuk memperoleh kebahagiaan, terhindar dari tekanan. Konsep diri adalah pandangan kita mengenai siapa diri kita dan itu hanya bisa kita peroleh lewat informasi yang mengenai siapa diri kita dan itu hanya bisa kita peroleh lewat informasi yang diberikan orang lain kepada kita

4. Menangani Konflik

Untuk melakukan komunikasi dengan baik, sebaiknya kita mengetahui situasi dan kondisi serta karakteristik lawan bicara kita. Sebagaimana yang kita tau, bahwa setiap manusia bisa menjadi sangat sensitive pada bahasa tubuh, ekspresi wajah, postur, gerakan, intonasi suara yang akan membantu individu untuk memberi penekanan pada kebenaran, ketulusan dan realibilitas dari komunikasi itu sendiri sehingga komunikasi itu sendiri dapat mempengaruhi pola pikir lawan bicara kita.

Fungsi Komunikasi Interpersonal memiliki fungsi sosial yaitu untuk kebutuhan Biologis dan Psikologis pada dasarnya manusia tidak bisa hidup dengan sendirian dan sejak lahir pun kita sudah di asuh oleh orang tua kita sendiri untuk memenuhi kebutuhan biologis dan psikologis, mengembangkan timbal balik yang sudah terjadi oleh pemberi pesan dan penerima pesan memberikan respon secara langsung maupun tidak langsung, lalu ada untuk meningkatkan mutu dan mempertahankan diri sendiri ini seperti penglihatan kita untuk mengembangkan kualitas yang ada di diri kita dan itu hanya bisa didapatkan dari informasi yang diberikan oleh orang lain kepada kita, dan yang terakhir ada menangani konflik untuk mengetahui keadaan disekitar dan karakteristik lawan bicara disaat terjadinya komunikasi berlangsung karena manusia berbeda-beda sifat dan kita tidak ada yang tau.

2.1.3.3 Ciri-ciri Komunikasi Interpersonal

Menurut Rogers dalam buku Pengantar Ilmu Komunikasi karya Rismawaty, Desayu Eka Surya, dan Sangra Juliano P, ciri-ciri dalam *komunikasi antarpribadi atau komunikasi interpersonal* adalah:

1. *Arus pesan dua arah*
2. *Konteks komunikasi dua arah*
3. *Tingkat umpan balik tinggi*
4. *Kemampuan mengatasi selektivitas tinggi*
5. *Kecepatan jangkauan terhadap khalayak relative lambat*
6. *Efek yang terjadi perubahan sikap*

Ciri-ciri Komunikasi yaitu arus pesan dua arah, konteks komunikasi dua arah, tingkat umpan balik tinggi, kemampuan mengatasi selektivitas tinggi, kecepatan jangkauan terhadap khalayak relative lambat, efek yang terjadi perubahan sikap. Arus pesan dua arah dan Konteks komunikasi dua arah ini adalah komunikasi yang terjadi dengan dua orang manusia dan saling memberikan pesan satu sama lain sehingga tidak terjadinya pesan satu arah contohnya seperti rapat. Tingkat umpan balik tinggi adalah bagaimana respon yang diberikan oleh komunikan kepada komunikator baik verbal maupun non verbal. Kemampuan mengatasi selektivitas tinggi adalah sifat pemilih terhadap hal-hal tertentu yang sangat tinggi dan benar-benar teliti. Efek yang terjadi perubahan sikap adalah bagaimana respon komunikan menjadi berubah sifatnya disaat komunikator memberi kritikan dan saran.

Dikutip dalam buku Interpersonal Skill karya Solihat et al., (2015:99)

Lima ciri efektifitas komunikasi antarpribadi sebagai berikut:

1. *Keterbukaan (openness)*
2. *Empati (empathy)*
3. *Dukungan (supportiveness)*
4. *Rasa positif (positiveness)*
5. *Kesetaraan (equality)*

Ciri-ciri terjadinya komunikasi antarpribadi yang efektif, didalam komunikasinya harus ada keterbukaan satu sama lain sehingga tidak ada yang ditutup-tutupi, komunikator interpersonal yang efektif biasanya harus terbuka kepada orang yang diajak berinteraksi. Empati yang harus di perdalam antara komunikator dengan komunikan, empati ini adalah kemampuan seseorang untuk mengetahui perasaan orang lain pada suatu kondisi. Dukungan yang diberikan sehingga satu sama lain menjadi bersemangat untuk mengerjakan hal apapun. Rasa Positif yang harus di rasakan oleh komunikator dengan komunikan agar satu sama lain tidak berfikir negatif, rasa positif adalah sikap yang menunjukkan secara mendorong orang yang menjadi teman kita berinteraksi. Kesetaraan biasanya memandang salah seorang lebih giat atau malas, kaya atau miskin akan tetapi setara ini tidak memandang itu. Setara akan lebih efektif jika suasananya setara atau komunikan dan komunikator tidak melihat jabatan.

2.1.3.4 Tujuan Komunikasi Interpersonal

Pastinya Komunikasi Interpersonal mempunyai tujuan, menurut Muhammad (2004:165-168) dalam Rismawaty et al., 2014:176-177 ada 6 tujuan, antara lain:

1. *Menemukan Diri Sendiri*

Salah satu tujuan Komunikasi Interpersonal adalah menemukan personal atau pribadi. Bila kita terlibat dalam pertemuan interpersonal dengan orang lain maka kita belajar banyak sekali tentang diri kita maupun orang lain. Komunikasi Interpersonal juga memberikan kesempatan kepada kita untuk berbicara tentang apa yang kita sukai, atau mengenai diri kita. Dengan membicarakan diri kita dengan orang lain, kita memberikan sumber balikan yang sangat luar biasa pada perasaan, pikiran, serta tingkah laku kita.

2. *Menemukan Dunia Luar*

Hanya komunikasi interpersonal yang dapat menjadikan kita memahami lebih banyak tentang diri kita serta orang lain yang berkomunikasi dengan kita.

3. Membentuk dan Menjaga Hubungan Yang Penuh Arti

Salah satu keinginan orang yang paling besar merupakan bentuk serta memelihara hubungan dengan orang lain.

4. Berubah Sikap dan Tingkah Laku

Banyak waktu kita pergunakan untuk mengubah sikap dan tingkah laku orang lain dengan pertemuan interpersonal.

5. Untuk bermain dan Kesenangan

Bermain mencakup semua aktivitas yang mempunyai tujuan utama ialah dalam mencari kesenangan. Berbicara dengan teman mengenai aktivitas kita pada akhir pekan, berdiskusi mengenai olahraga pada umumnya hal itu adalah merupakan pembicaraan untuk menghabiskan waktu.

6. Untuk Membantu

Ahli-ahli kejiwaan, ahli psikolog klinis serta terapi menggunakan Komunikasi Interpersonal dalam kegiatan professional mereka untuk mengarahkan kliennya. Kita semua juga dapat berguna membantu orang lain dalam interaksi interpersonal kita sehari-hari, contoh kita dapat menyemangatkan seorang teman yang sedang mengerjakan skripsi.

Tujuan komunikasi adalah untuk menemukan diri sendiri dengan cara berkomunikasi sehingga bisa menilai satu sama lain. Tujuan komunikasi membantu menemukan pertemanan di luar rumah dengan bersosialisasi dengan orang lain dan memahami lebih banyak tentang diri sendiri dan orang lain. Tujuan komunikasi juga untuk merubah sikap dan tingkah laku diri kita maupun orang lain dengan cara memberikan saran dan kritikan sehingga menjadi perubahan dalam sikap.

1.2 Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran pada prinsipnya mengemukakan alur berfikir peneliti berdasarkan teori yang relevan dengan masalah yang diteliti. Pada kerangka pemikiran penelitian untuk mampu berpikir dengan mencoba menjawab secara

jelas tentang variabel yang dirumuskan dan indikator yang diangkat untuk mengetahui dan menganalisis variabel yang disusun dalam identifikasi penelitian.

Peneliti yang berfokus penelitian adalah bagaimana Komunikasi Interpersonal Antara Pelaksana Penagihan Pajak Kendaraan Bermotor Dengan Penelusur di Pusat Pengelolaan Pendapatan Daerah Wilayah Kabupaten Ciamis.

Menurut Wiranto pada tahun 2004, Komunikasi Interpersonal atau Komunikasi Antarpribadi adalah komunikasi yang berlangsung dalam situasi tatap muka antara dua orang atau lebih, baik secara terorganisasi maupun pada kerumunan orang. Komunikasi Interpersonal pada dasarnya merupakan jalinan hubungan interaktif antara seorang individu dan individu yang lain dimana lambang-lambang pesan secara efektif digunakan, terutama lambang-lambang bahasa.

Komunikasi Interpersonal antara penagih pajak dengan penelusur sangat dibutuhkan untuk melakukan penagihan yang dilakukan oleh tim penelusur untuk turun ke lapangan agar tidak terjadinya *miss communication* yang akan menyebabkan tidak tercapainya tujuan atau misi yang akan di capai.

Melihat dari definisi diatas untuk mengetahui bagaimana Komunikasi Interpersonal Antara Pelaksana Penagihan Pajak Kendaraan Bermotor dan Penelusur di Pusat Pengelola Pendapatan Daerah Wilayah Kabupaten Ciamis, peneliti memiliki fokus sebagai berikut:

1. Keterbukaan : Pusat Pengelola Pendapatan Daerah Wilayah Kabupaten Ciamis memiliki Keterbukaan tersendiri untuk mengetahui bagaimana

keterbukaan komunikasi yang dilakukan di tempat tersebut, khususnya antara Pelaksana Penagihan Pajak kepada tim Penelusur.

2. Empati : Pelaksana Penagihan Pajak memiliki empati kepada tim Penelusur yang bertujuan untuk mengetahui dan memahami perasaan tim penelusur
3. Dukungan : Dukungan yang di berikan oleh pelaksana penagihan pajak kepada Tim Penelusur sangatlah efektif dan cukup baik, sehingga tim penelusur bersemangat untuk menelusur hingga mencapai tujuan
4. Rasa Positif : pelaksana penagihan pajak memiliki rasa positif yang di terima oleh tim penelusur meskipun terkadang mendapatkan *miss communication* atau menimbulkan *negative thinking*
5. Kesetaraan : pelaksana penagihan pajak tidak membandingkan penelusur dengan penelusur lainnya sehingga menimbulkan rasa iri.

Kerangka pemikiran di atas yang kemudian diaplikasikan pada penelitian yang akan menjelaskan mengenai rumusan masalah penelitian, yang akan dipaparkan sebagai berikut :

1. Pelaksana Penagihan Pajak Kendaraan Bermotor

Pada penelitian ini maka peneliti memilih pembahasan mengenai Komunikasi Interpersonal yang dilakukan oleh pelaksana penagihan pajak kendaraan bermotor kepada penelusur untuk melihat dan mengetahui bagaimana komunikasi yang terjadi.

2. Komunikasi Interpersonal

Proses Komunikasi ini menggunakan Komunikasi Interpersonal yang terjadi diantara satu orang dengan orang lain atau individu dengan individu lainnya didalam kondisi yang khusus. Komunikasi ini terjadi oleh Pelaksana penagihan pajak kendaraa bermotor dengan penelusur di pusat pengelolaan pendapatan daerah wilayah kabupaten Ciamis.

3. Keterbukaan

Keterbukaan adalah perwujudan sikap jujur, rendah hati, adil, serta mau menerima pendapat dan kritik dari orang lain. Keterbukaan tersebut dilakukan oleh Pelaksana Penagihan Pajak Kendaraan Bermotor kepada Penelusur begitupun sebaliknya.

4. Empati

Empati seorang Pelaksana Penagihan Pajak Kendaraan Bermotor sangatlah dibutuhkan oleh penelusur agar penelusur tidak terlalu terbebani oleh pekerjaannya begitupun sebaliknya.

5. Dukungan

Dukungan dari Pelaksana Penagihan Pajak Kendaraan Bermotor sangat berpengaruh kepada tim penelusur agar penelusuran berjalan dengan lancar sehingga tidak terjadi *miss communication*.

6. Rasa Positif

Pelaksana Penagihan Pajak Kendaraan Bermotor memiliki Rasa Positif untuk tidak terjadinya pemikiran *negative thinking*.

7. Kesetaraan

Pelaksana Penagihan Pajak selalu menyamaratakan semua penelusur dan tidak membeda – bedakan.

Gambar 2.1
Bagan Kerangka Pemikiran

