

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN,

DAN HIPOTESIS KERJA

2.1 Tinjauan Pustaka

2.1.1 Tinjauan Tentang Penelitian Terdahulu

Pada penelitian ini, peneliti melihat tinjauan penelitian sebelumnya mengenai fokus yang sama yaitu tentang perilaku komunikasi. Peneliti dapat melihat dan mencarinya melalui penelusuran data online (internet *searching*), dan membaca keterangannya di abstrak. Berikut judul penelitian sebelumnya.

Tabel 2.1

Penelitian Terdahulu

Nama	Ria Dwi Mutiara	Alodia Idllal Istiqomah
Uraian	41809084	41811052
Tahun	2013	2016
Jenis Penelitian	SKRIPSI	SKRIPSI
Judul	Perilaku Komunikasi Sales Promotion Girl Provider XL Axiata	Perilaku Komunikasi Lansia di Panti Sosial Tresna Werdha "Budi Pertiwi" di Kota Bandung.

Pendekatan / Metode	Kualitatif/ Studi Kasus	Kualitatif/ Studi Fenomenologi
Tujuan	Untuk mengetahui perilaku komunikasi Sales Promotion Girls Provider XL Axiata dalam memberikan pelayanan terhadap konsumen kota Bandung	Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Perilaku Komunikasi Lansia di Panti Sosial Tresna Werdha “Budi Pertiwi” di Kota Bandung. Penelitian ini membahas tentang perilaku komunikasi dilihat dari komunikasi verbal, komunikasi non verbal, dan motif yang melatari perilaku komunikasi tersebut
Hasil	Hasil penelitian diperoleh bahwa perilaku komunikasi dilihat dari komunikasi verbal berupa penggunaan bahasa Indonesia dan bahasa Sunda pada waktu tertentu, dan salam “Selamat datang di XL Axiata”	Hasil penelitian diperoleh bahwa perilaku komunikasi dilihat dari komunikasi verbal berupa penggunaan Bahasa Sunda dan Bahasa Indonesia serta Ucapan “Sunda Buhun”. Sedangkan komunikasi non verbal berupa isyarat, ekspresi wajah, kontak mata, diam, gerakan tangan

		<p>sentuhan serta, pakaian seragam yang sama, sedangkan dalam keseharian memakai baju bebas rok tertutup dan memakai jilbab. Wewangian digunakan oleh lansia pada saat sholat dan pada saat acara menggunakan wewangian untuk menghormati. Terakhir adanya motif yang melatari perilaku komunikasi lansia dalam berperilaku.</p>
--	--	--

Sumber : Elib Unikom

2.1.2 Tinjauan Tentang Komunikasi

Komunikasi selalu kita lakukan dalam kehidupan sehari-hari, komunikasi ini merupakan kebutuhan yang paling mendasar dari manusia. Dari sejak lahir bahkan hingga kita meninggal dunia kita selalu berkomunikasi. Dalam buku Jurnal Komunikasi dan Informasi menjelaskan tentang komunikasi, yaitu :

“Komunikasi berasal dari bahasa latin “communicare” yang berarti “berbicara”, bermusyawarah, berpidato, bercakap-cakap dan berkonsultasi satu sama lain. Kata itu juga dekat dengan “communitas” (bahasa Latin)

yang “tidak hanya berarti komunitas tapi juga persahabatan dan keadilan dalam pergaulan dan kehidupan antar manusia.” (Mulyana, 2005:2)

Dengan komunikasi kita diartikan segala cara untuk menarik perhatian. Kita berkomunikasi dengan ekspresi, wajah, sikap, dengan sentuhan, gambar-gambar, tanda-tanda visual, dengan musik dan tari, dengan lambang-lambang ilmiah serta paling penting dan menentukan peradaban manusia yaitu dengan kata-kata (bahasa).

2.1.2.1 Definisi Ilmu Komunikasi

Istilah komunikasi atau communication berasal dari bahasa latin, yaitu *communicatus* yang berarti berbagi atau menjadi milik bersama. Kata sifatnya *communis* yang bermakna umum atau bersama-sama. Sarah Thenholm dan Arthur Jensen (1996:4) mendefinisikan komunikasi demikian : “*A process by which a source transmits a message to receiver through some channel*”. (Komunikasi adalah suatu proses dimana sumber mentransmisikan pesan kepada penerima melalui beragam saluran). (Wiryanto, 2008:6).

Gode (1969:5) memberikan pengertian mengenai komunikasi, sebagai berikut: “*It is a process that makes common to or several what was the monopoly of one or some*”. (Komunikasi adalah suatu proses yang membuat kebersamaabagi dua tau lebih yang semula monopoli oleh satu atau beberapa orang).

Definisi-definisi sebagaimana dikemukakan tersebut, tentu belum mewakili semua definisi yang telah dibuat oleh para ahli. Dari definisi diatas juga ditekankan bahwa kegiatan komunikasi yang dilakukan tersebut mempunyai tujuan yakni mengubah atau membentuk perilaku orang-orang lainnya yang menjadi sasaran komunikasi.

2.1.2.2 Tujuan Komunikasi

Membangun atau menciptakan pemahaman atau pengertian bersama. Saling memahami atau mengerti bukan berarti harus menyetujui tetapi mungkin dengan komunikasi terjadi suatu perubahan sikap, pendapat, perilaku ataupun perubahan secara sosial.

1. Perubahan Sikap (attitude change)

Seorang komunikan setelah menerima pesan kemudian sikapnya berubah, baik positif maupun negatif. Dalam berbagai situasi kita berusaha mempengaruhi sikap orang lain dan berusaha agar orang lain bersikap positif sesuai keinginan kita.

1. Perubahan Pendapat (opinion change)

Dalam komunikasi berusaha menciptakan pemahaman. Pemahaman, ialah kemampuan memahami pesan secara cermat sebagaimana dimaksudkan oleh komunikator. Setelah

memahami apa yang dimaksud komunikator maka akan tercipta pendapat yang berbeda beda bagi komunikan.

2. Perubahan Perilaku (behavior change)

Komunikasi bertujuan untuk mengubah perilaku maupun tindakan seseorang. Perubahan sosial (social change) Membangun dan memelihara ikatan hubungan dengan orang lain sehingga menjadi hubungan yang semakin baik. Dalam proses komunikasi yang efektif secara tidak sengaja meningkatkan kadar hubungan interpersonal.

2.1.2.3. Fungsi Komunikasi

Dalam kehidupan nyata mungkin ada yang menyampaikan pesan/ide, ada yang menerima atau mendengarkan pesan, ada pesan itu sendiri, ada media dan tentu ada respon berupa tanggapan terhadap pesan. Secara ideal, 2 tujuan komunikasi bisa menghasilkan kesepakatan-kesepakatan bersama terhadap ide atau pesan yang disampaikan.

Fungsi komunikasi :

- a. Membangun konsep diri (*Estabilishing Self-Concept*)
- b. Eksistensi Diri (*Self Existence*)
- c. Kelangsungan Hidup (*Live Concinity*)

- d. Memperoleh Kebahagiaan (*Obtaining Happiness*)
- e. Terhindar dari tekanan dan ketegangan (*Free from pressure and stress*).

2.1.3 Tinjauan Tentang Komunikasi Verbal

2.1.3.1 Definisi Komunikasi Verbal

Simbol atau pesan verbal adalah semua jenis simbol yang menggunakan satu kata atau lebih. Bahasa dapat juga dianggap sebagai sistem kode verbal (Deddy Mulyana, 2005). Bahasa dapat didefinisikan sebagai seperangkat simbol, dengan aturan untuk mengkombinasikan simbol-simbol tersebut, yang digunakan dan dipahami suatu komunitas. Jalaluddin Rakhmat (1994), mendefinisikan bahasa secara fungsional dan formal. Secara fungsional, bahasa diartikan sebagai alat yang dimiliki bersama untuk mengungkapkan gagasan. Ia menekankan dimiliki bersama, karena bahasa hanya dapat dipahami bila ada kesepakatan di antara anggota-anggota kelompok sosial untuk menggunakannya. Secara formal, bahasa diartikan sebagai semua kalimat yang terbayangkan, yang dapat dibuat menurut peraturan tatabahasa.

Setiap bahasa mempunyai peraturan bagaimana kata-kata harus disusun dan dirangkaikan supaya memberi arti. Simbol atau pesan verbal adalah semua jenis simbol yang menggunakan satu kata atau lebih. Hampir semua rangsangan bicara yang kita sadari termasuk kedalam

kategori pesan verbal disengaja, yaitu usaha-usaha yang dilakukan secara sadar untuk berhubungan dengan orang lain secara lisan (Devito, 2011:51).

2.1.3.2. Macam-Macam Bahasa Verbal

Bahasa verbal adalah sarana utama untuk menyatakan pikiran, dan maksud kita. Bahasa verbal menggunakan kata-kata yang mempresentasikan sebagai aspek realitas individual kita. Adapun macam bahasa verbal yang digunakan adalah :

1. Bahasa Indonesia adalah bahasa nasional yang digunakan sebagai bahasa persatuan Indonesia yang dipakai untuk memperlancar hubungan komunikasi dan merupakan lambang kebangsaan bangsa Indonesia (Buku Bahasa Indonesia Departemen Pendidikan & Kebudayaan).
2. Bahasa daerah adalah bahasa yang digunakan pada suatu daerah tertentu dan memiliki ciri khas tertentu di bidang kosa kata, peristilahan, struktur kalimat dan ejaannya. Bahasa daerah merupakan lambang kebanggaan daerah yang bersangkutan (Buku Bahasa Indonesia Departemen Pendidikan & Kebudayaan).

2.1.4 Tinjauan Tentang Komunikasi Non Verbal

2.1.4.1 Definisi Komunikasi Non Verbal

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 teoritis 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. Sebagaimana yang diungkapkan Arni Muhammad memberikan definisi komunikasi non verbal sebagai berikut :

“Komunikasi non verbal adalah penciptaan dan pertukaran pesan dengan tidak menggunakan kata-kata, melainkan menggunakan bahasa isyarat seperti gerakan tubuh, sikap tubuh, vocal yang bukan berupa kata-kata, kontak mata, ekspresi muka, kedekatan jarak, sentuhan, dan sebagainya”. (Suranto, 2010:146)

Sedangkan menurut Edward T.Hall mengartikan komunikasi non verbal sebagai berikut :

“Komunikasi non verbal adalah sebuah bahasa diam (silent language) dan dimensi tersembunyi (hidden dimension) karena pesan non verbal yang tertanam dalam konteks komunikasi”. (Mulyana, 2010:344)

Para ahli di bidang komunikasi nonverbal biasanya menggunakan definisi "tidak menggunakan kata" dengan ketat, dan tidak menyamakan komunikasi non-verbal dengan komunikasi nonlisan. Contohnya, bahasa isyarat dan tulisan tidak dianggap sebagai komunikasi nonverbal karena

menggunakan kata, sedangkan intonasi dan gaya berbicara tergolong sebagai komunikasi nonverbal.

Komunikasi nonverbal juga berbeda dengan komunikasi bawah sadar, yang dapat berupa komunikasi verbal ataupun nonverbal. Dalam Faktanya Penelitian telah menunjukkan bahwa 80% komunikasi antara manusia dilakukan secara non verbal. Banyak interaksi dan komunikasi yang terjadi dalam masyarakat yang berwujud nonverbal. Komunikasi nonverbal ialah menyampaikan arti (pesan) yang meliputi ketidakhadiran symbol-simbol suara atau perwujudan suara.

Salah satu komunikasi non verbal ialah gerakan tubuh atau perilaku kinetic, kelompok ini meliputi isyarat dan gerakan serta mimik. Cara anda memuntir rambut atau menyentuh hidung, cara anda melipat tangan atau menyilangkan kaki, mengungkapkan banyak hal tentang Anda serta orang lain. Apakah ia menggoda Anda dari seberang ruangan? Jika demikian Anda dapat memberitahu padanya bahwa Anda tertarik dengan menggerai rambut Anda ke belakang atau menggoyangkan kaki. Jika ia mengibaskan jaketnya atau membenarkan mansetnya, ia tertarik pada diri Anda.

Di sebuah wawancara kerja, postur tubuh Anda mengatakan lebih banyak hal tentang Anda dibandingkan surat lamaran atau resume itu sendiri. Cara Anda duduk, tersenyum, dan menggunakan tangan

mengatakan banyak hal tentang Anda. Apakah anda bersikap terbuka atau menyembunyikan sesuatu.

Dengan mengetahui apa arti bahasa tubuh, anda dapat melihat perasaan seseorang yang sebenarnya, walau pun mereka tidak ingin mengatakannya kepada anda. 'Bahasa tubuh' kedengarannya seperti sebuah kontradiksi. Kita biasanya berbicara melalui mulut. Namun penelitian makin menemukan bahwa bahasa tubuh itu benar-benar sebuah bahasa. Mungkin dapat anda bayangkan kata-kata dan kalimat-kalimat yang terdiri dari gerak isyarat tubuh disengaja dan 'tanda-tanda' dari alam bawah sadar yang tidak disadari. Beberapa diantaranya merupakan gerakan-gerakan gugup yang cepat, merupakan tanda-tanda kecil yang hanya dapat ditangkap melalui pengawasan yang cermat. Sebuah gerakan tubuh seperti menjabat tangan seseorang adalah sebuah kata.

Sederetan gerakan tubuh yang berkesinambungan yang sering disebut kelompok, adalah kalimat. Contoh seorang pria yang sedang berhadap-hadapan dengan wanita, pandangannya lurus kepada wanita. Tangannya bergerak-gerak mendekati tangan wanita. Tidak ada keraguan dan rahasia dalam kalimat yang ia ucapkan : "Saya suka kamu, dan saya ingin dekat dengan kamu". Bahasa tubuh dapat memberi tekanan atau berlawanan dengan apa yang sedang kita ucapkan.

Jika anda harus bersikap sopan terhadap seseorang yang tidak anda sukai mungkin anda mengucapkan kata-kata yang benar, namun tubuh anda memberontak. Mungkin anda menjabat tangan mereka sebentar mungkin, atau mencoba menghindar dari tatapan mata. Disini bahasa tubuh berlawanan dengan bahasa ucapan. Anda mengirimkan 2 macam tanda yang berbeda. Bahasa ucapan mengatakan “saya suka kamu”; bahasa tubuh mengatakan “saya tidak suka kamu”. Jika si penerima mengerti bahasa tubuh, ia tidak akan terkelabui. Kecuali, jika anda seorang pemakai bahasa tubuh yang ulung dan mengetahui bagaimana caranya supaya anda terlihat benar berperasaan positif. Hanya seorang yang ahli sekali dalam bahasa tubuh yang dapat melihat tanda-tanda yang sangat kecil yang mengungkapkan perasaan anda yang sesungguhnya.

Dalam kehidupan anak misalnya, anak-anak belajar beberapa hal tentang bahasa tubuh pada saat mereka tumbuh dan berkembang. Pada umur sepuluh, mereka tahu bahwa jika mereka berbohong dan tidak ingin mengaku, mereka harus mencoba untuk tidak menunduk dan melihat ke bawah atau tidak menutup bibir dengan tangan mereka. Kita semua memiliki beberapa pemahaman tentang bahasa tubuh, kecuali jika kita buta emosi.

Anda tidak perlu mempunyai ijazah dalam ilmu psikologi untuk mengetahui bahwa seorang wanita yang memegangi kepalanya dengan

tangannya sedang tidak bergembira. Makin akrab situasinya, makin banyak kita membuka diri yang sesungguhnya, makin banyak yang akan diungkapkan melalui bahasa tubuh kita, meskipun sering kali diluar kehendak kita. Kadang, tubuh kita menceritakan kebenaran yang tidak kita ketahui, dan tidak siap kita terima.

Tindakan non-verbal sangat erat kaitannya dengan konteks budaya. Salah mengartikan tindakan non verbal dari orang-orang dengan budaya yang berbeda merupakan hal yang umum terjadi. Misalnya di Irak, jangan pernah berpikir bahwa mengacungkan jempol di Irak berarti wujud ekspresi dari sambutan hangat atau apresiasi positif terhadap seseorang karena di Irak tanda acungan jempol itu sama artinya dengan tanda mengacungkan jari tengah di Amerika dan masih banyak contoh lainnya. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun banyak komunikasi non-verbal yang sifatnya universal, banyak tindakan non verbal yang dibentuk oleh budaya.

Dalam terminologinya, komunikasi non verbal merupakan proses komunikasi dimana pesan disampaikan tidak menggunakan kata-kata. Contoh komunikasi nonverbal ialah menggunakan gerak isyarat, bahasa tubuh, ekspresi wajah dan kontak mata, penggunaan objek seperti pakaian, potongan rambut, dan sebagainya, simbol-simbol, serta cara

berbicara seperti intonasi, penekanan, kualitas suara, gaya emosi, dan gaya berbicara.

Sejak lahir hingga akhir hayat manusia, komunikasi non verbal merupakan sistem simbol yang sangat penting dalam kehidupan sehari-hari. Bayi mulai memahami kata-kata ketika umur 6 bulan, akan tetapi sebelum usia tersebut sebenarnya ia sudah mengerti komunikasi non verbal. Walaupun komunikasi nonverbal bersifat omnipresent (ada di mana-mana) namun ia merupakan resep penting dalam interaksi manusia.

2.1.4.2 Ciri-Ciri Umum Pesan Non Verbal

Devito (2011:54) mengemukakan bahwa pesan-pesan non-verbal mempunyai ciri-ciri umum, yaitu :

1. Perilaku komunikasi bersifat komunikatif, yaitu dalam situasi interaksi, perilaku demikian selalu mengkomunikasikan sesuatu.
2. Komunikasi non-verbal terjadi dalam suatu konteks yang membantu menentukan makna dari setiap perilaku non-verbal.
3. Pesan non-verbal biasanya berbentuk paket, pesan-pesan non-verbal saling memperkuat, adakalanya pesan-pesan ini saling bertentangan.
4. Pesan non-verbal sangat di percaya, umumnya bila pesan verbal saling bertentangan, kita mempercayai pesan non-verbal.
5. Komunikasi non-verbal di kendalikan oleh aturan.

6. Komunikasi non-verbal seringkali bersifat metakomunikasi, pesan non-verbal seringkali berfungsi untuk mengomentari pesan-pesan lain baik verbal maupun non-verbal.

2.1.4.3 Fungsi Komunikasi Non Verbal

Komunikasi non verbal bisa dikatakan hanya menggunakan isyarat atau tidak menggunakan kata-kata yang lisan, tapi tetap saja memiliki fungsi dalam penggunaannya. Menurut Mark Knapp (1978) menyebutkan bahwa penggunaannya komunikasi non verbal memiliki fungsi untuk :

1. Meyakinkan apa yang diucapkannya (repletion)
2. Menunjukkan perasaan dan emosi yang tidak bisa diutarakan dengan kata-kata (substitution)
3. Menunjukkan jati diri sehingga orang lain bisa mengenalnya (identity)
4. Menambah atau melengkapi ucapan-ucapan yang dirasakan belum sempat. (Cangara, 2011:106)

Mark L. Knapp (dalam Jalaludin, 1994), menyebut lima fungsi pesan nonverbal yang dihubungkan dengan pesan verbal:

- a. Repetisi, yaitu mengulang kembali gagasan yang sudah disajikan secara verbal. Misalnya setelah mengatakan penolakan saya, saya menggelengkan kepala. Substitusi, yaitu menggantikan lambang-lambang verbal. Misalnya tanpa sepele katapun kita berkata, kita menunjukkan persetujuan dengan mengangguk-anggukkan kepala.

- b. Kontradiksi, menolak pesan verbal atau memberi makna yang lain terhadap pesan verbal. Misalnya anda 'memuji' prestasi teman dengan mencibirkan bibir, seraya berkata "Hebat, kau memang hebat."
- c. Komplemen, yaitu melengkapi dan memperkaya makna pesan nonverbal. Misalnya, air muka anda menunjukkan tingkat penderitaan yang tidak terungkap dengan kata-kata.
- d. Aksentuasi, yaitu menegaskan pesan verbal atau menggarisbawahinya. Misalnya, anda mengungkapkan betapa jengkelnya anda dengan memukul meja.

Sementara itu, Dale G. Leathers (1976) dalam *Nonverbal Communication Systems*, menyebutkan enam alasan mengapa pesan verbal sangat signifikan. Yaitu:

- a) Factor-faktor nonverbal sangat menentukan makna dalam komunikasi interpersonal. Ketika kita mengobrol atau berkomunikasi tatamuka, kita banyak menyampaikan gagasan dan pikiran kita lewat pesan-pesan nonverbal. Pada gilirannya orang lainpun lebih banya 'membaca' pikiran kita lewat petunjuk-petunjuk nonverbal.
- b) Perasaan dan emosi lebih cermat disampaikan lewat pesan nonverbal ketimbang pesan verbal.

- c) Pesan nonverbal menyampaikan makna dan maksud yang relatif bebas dari penipuan, distorsi, dan kerancuan. Pesan non verbal jarang dapat diatur oleh komunikator secara sadar.
- d) Pesan nonverbal mempunyai fungsi metakomunikatif yang sangat diperlukan untuk mencapai komunikasi yang berkualitas tinggi. Fungsi metakomunikatif artinya memberikan informasi tambahan yang memeperjelas maksud dan makna pesan. Diatas telah kita paparkan pesan verbal mempunyai fungsi repetisi, substitusi, kontradiksi, komplemen, dan aksentuasi.
- e) 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.
- f) 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 implisit (tersirat).

2.1.4.4 Tujuan Komunikasi Non Verbal

Ketika kita melakukan komunikasi, baik itu melakukan komunikasi verbal terlebih dahulu yang kemudian diiringi dengan komunikasi non verbal atau sebaliknya. Bahkan keduanya seringkali berbarengan dalam melakukannya ataupun penyampaiannya. Setiap penyampaian pesannya baik secara verbal ataupun non verbal sebenarnya memiliki tujuan-tujuan tertentu didalam pesan tersebut.

Adapun tujuan dari komunikasi non verbal diantaranya adalah sebagai berikut :

- a. Menyediakan atau memberikan informasi.
- b. Mengatur alur suara percakapan.
- c. Mengekspresikan emosi.
- d. Memberikan sifat, melengkapi, menentang, atau mengembangkan pesan-pesan dari komunikasi verbal.
- e. Mengendalikan atau mempengaruhi orang lain.
- f. Mempermudah tugas-tugas khusus yang memerlukan komunikasi non verbal.

2.1.5 Tinjauan Mengenai Perilaku

2.1.5.1 Pengertian Perilaku

Perilaku manusia pada hakekatnya adalah indakan atau aktivitas dari manusia itu sendiri yang mempunyai bentangan yang sangat luas antara lain berjalan, berbicara, menangis, tertawa, membaca dan sebagainya, sehingga dapat disimpulkan bahwa perilaku manusia adalah semua kegiatan atau aktivitas manusia baik yang dapat diamati langsung maupun yang tidak dapat diamati oleh pihak luar. (Kurniasih, 2005). Menurut Skinner seorang ahli psikologi yang dikutip dari Notoatmojdo (2003) merumuskan bahwa :

“Perilaku merupakan respon atau reaksi seseorang terhadap stimulus (rangsang dari luar). Dalam teori Skinner ada 2 respon, yaitu: 1) Respondent respon atau flexive, yakni respon yang ditimbulkan oleh rangsangan-rangsangan (stimulus tertentu). Stimulus semacam ini disebut eliciting stimulation karena menimbulkan respon-respon yang relative tetap. 2) Operant respons atau instrumental respons, yakni respon yang timbul dan berkembang kemudian diikuti oleh stimulus atau perangsang tertentu. Perangsang ini disebut reinforcing stimulation atau reinforce karena memperkuat respon.”

2.1.6 Tinjauan Tentang Perilaku Komunikasi

2.1.6.1 Pengertian Perilaku Komunikasi

Tipton dan Donohew menyebutkan, perilaku komunikasi seseorang dapat dilihat dari penerapan strategi ketika mencari, mengumpulkan, dan

memilih informasi. Perilaku komunikasi merupakan suatu tindakan atau respon seseorang dalam lingkungan dan situasi komunikasinya. Perilaku komunikasi ini dapat diamati melalui kebiasaan komunikasi seseorang, sehingga perilaku komunikasi seseorang akan pula menjadikan kebiasaan pelakunya. Definisi perilaku komunikasi tidak akan terlepas dari pengertian perilaku dan komunikasi. Perilaku pada dasarnya berorientasi pada tujuan yaitu perilaku atau kebiasaan seseorang umumnya dimotivasi oleh keinginan untuk mendapatkan sesuatu dan untuk memperoleh tujuan tertentu.

Kebutuhan akan informasi akan menggerakkan seseorang secara aktif untuk mencari informasi, sehingga dalam proses pencarian sampai memperoleh informasi, seseorang telah memberikan informasi yang dimilikinya berkaitan dengan kebutuhan. Hal ini dalam bentuk komunikasi yang merupakan proses penafsiran seseorang terhadap perilaku lawan komunikasinya, yang dapat berwujud dalam pembicaraan, gerak tubuh dan sikap, kemudian lawan memberikan reaksi terhadap hal tersebut.

2.1.7 Tinjauan Mengenai Pengemis

Pengemis adalah orang-orang yang mendapatkan penghasilan dengan meminta-minta di muka umum dengan berbagai cara dan alasan untuk mengharapkan belas kasihan dari orang lain. Meskipun menjadi

mengemis adalah halal, tidak semua orang boleh menjadi pengemis. Orang yang boleh menjadi pengemis adalah orang yang sangat miskin sehingga ia terpaksa mengemis untuk bertahan hidup. Pengemis merupakan sosok yg akrab dengan kehidupan kita sehari-hari.

Hampir di setiap hari kita temui sosok ini, baik di perempatan jalan, warung, pertokoan, dan di tempat-tempat lainnya. Bahkan terkadang kita sendiri dihampiri para pengemis dan dimintai uang oleh mereka. Latar belakang pengemis sendiri bermacam-macam. Ada yang akibat rumahnya tergusur, sehingga mereka menggunakan gerobak untuk berpindah-pindah tempat dan mencari sumbangan atau makanan.

Ada yang tinggal di samping rel kreta karena tidak punya lahan untuk tinggal. Ada pula yang meninggalkan kampungnya untuk mencari kehidupan yang lebih baik di Jakarta, tapi tidak melengkapi dirinya dengan kemampuan yang dibutuhkan sehingga akhirnya menjadikan pengemis sebagai profesi. Ada dua kategori dari pengemis seperti :

1. Pengemis yang cacat (*difabel*), dan tidak berkemampuan produktif secara ekonomi, ketidakmampuan mungkin pantas bagi mereka untuk menjadi alasan sebagai latar belakang mereka untuk memilih jalan menjadi pengemis dan mencari tahu siapa yang seharusnya bertanggung jawab atas mereka.

2. Pengemis yang tidak cacat (*non difabel*), dan berkemampuan produktif secara ekonomi, menjadikan mengemis sebagai sebuah profesi atau pekerjaan tetap, mungkin alasan yang tepat bagi mereka adalah kemalasan yang berkepanjangan.

Faktor kemiskinan (struktural, kultural, natural, dan mental) sangat memengaruhi terjadinya perilaku seseorang yang ujungnya adalah munculnya fenomena peminta-minta atau pengemis. Semakin banyak jumlah orang miskin semakin potensial mereka menjadi pengemis. Dalam bahasa pembangunan terjadinya kebergantungan ekonomi pada orang lain yang semakin tinggi. Bertambahnya kemiskinan juga dipengaruhi ketidakpedulian pemerintah terhadap rakyatnya. Faktor-faktor seseorang memilih untuk menjadi pengemis.

Pertama, mengemis karena yang bersangkutan tidak berdaya sama sekali dalam segi materi, karena cacat fisik, tidak berpendidikan, tidak punya rumah tetap atau gelandangan, dan orang lanjut usia miskin yang sudah tidak punya saudara sama sekali. Mengemis menjadi bentuk keterpaksaan. Tak ada pilihan lain.

Kedua, mengemis seperti sudah menjadi kegiatan ekonomi menggiurkan. Mulanya mengemis karena unsur kelangkaan aset ekonomi. Namun setelah beberapa tahun walau sudah memiliki aset produksi atau simpanan bahkan rumah dan tanah dari hasil mengemis tetapi mereka tetap saja mengemis. Jadi alasan mengemis karena tidak

memiliki aset atau ketidakberdayaan ekonomi, untuk tipe pengemis ini tidak berlaku lagi. Sang pengemis sudah merasa keenakan. Tanpa rasa malu dan tanpa beban moril di depan masyarakat.

Ketiga, mengemis musiman, misalnya menjelang dan saat bulan ramadhan, hari idul fitri, dan tahun baru. Biasanya mereka kembali ke tempat asal setelah mengumpulkan uang sejumlah tertentu. Namun tidak tertutup kemungkinan terjadinya perubahan status dari pengemis temporer menjadi pengemis permanen.

Keempat, mengemis karena miskin mental. Mereka ini tidak tergolong miskin sepenuhnya. Kondisi fisik termasuk pakaiannya relatif prima. Namun ketika mengemis, posturnya berubah 180 derajat; apakah dilihat dari kondisi luka artifisial atau baju yang kumel. Maksudnya agar membangun rasa belas kasihan orang lain. Pengemis seperti ini tergolong individu yang sangat malas bekerja. Dan potensial untuk menganggap mengemis sebagai bentuk kegiatan profesinya.

Kelima, mengemis yang terkoordinasi dalam suatu sindikat. Sudah semacam organisasi tanpa bentuk. Dengan dikoordinasi seseorang yang dianggap bos penolong, setiap pengemis (“anggota”) setia menyetor sebagian dari hasil mengemisnya kepada sindikat. Bisa dilakukan harian bisa bulanan. Maka mengemis dianggap sudah menjadi “pekerjaan”. Ada semacam pewilayahan operasi dengan anggota-anggota tersendiri.

2.1.9 Tinjauan Mengenai Kampung Pengemis

Gencarnya pemberitaan media massa soal Kampung Pengemis memberikan pandangan tentang suatu masyarakat dimana sebagian besar penduduknya memiliki profesi sebagai seorang pengemis. Dalam sebuah kampung yang dianggap sebagai kampung pengemis memiliki kriteria tersendiri dan berbeda-beda di setiap kampung pengemis di daerah lainnya. Kriteria setiap kampung ditentukan oleh mayoritas penduduk asal kampung tersebut.

Sisi lain Kota Bandung digambarkan oleh sebuah wilayah Bandung Utara yang disebut sebagai “Kampung Pengemis”, sebuah kampung di tengah perkotaan yang jumlah penduduknya banyak “bekerja” sebagai pengemis. Daerah tersebut adalah Gang Eme yang terletak di Kel. Sukabungah, Kec. Sukajadi, Kota Bandung. Menelusuri gang ini sangat tidak mudah karena tidak ada yang menandakan bahwa kampung itu adalah kampung pengemis. Di kawasan tersebut, yang mayoritas bekerja sebagai pengemis terdapat di RW 04, tepatnya RT 09 dan RT 10, sementara sisanya menyebar di RT lain. Jika kita menelusuri rumah di RT 09 dan RT 10, maka akan tampak pakaian yang sering mereka pakai saat mengemis sedang dijemur.

Menilik Kampung Pengemis tidak memiliki perbedaan yang signifikan dengan kampung lainnya di Kota Kembang tersebut. Pemukiman yang padat, sudah menjadi lazim bagi sebuah kampung di

kota berlabel metropolitan. Selain pemukiman warga, beberapa rumah pun dijadikan indekos. Akan tetapi, aktivitas warga di kampung tersebut lah yang menjadi perbedaan dibandingkan kampung lainnya. Sejak tahun 90an, kampung tersebut mulai diserbu oleh pendatang dari berbagai daerah. Tak memiliki pekerjaan tetap, menjadikan warga pendatang tersebut terpaksa untuk meminta-minta guna menyambung hidupnya.

2.2 Kerangka Pemikiran

Dalam penelitian ini peneliti bermaksud mengetahui bagaimana perilaku komunikasi para pengemis di “Kampung Pengemis” di Gang Eme Kota Bandung sebagai suatu studi deskriptif. Sebagaimana yang telah dipaparkan pada tinjauan pustaka di atas, maka sebagai titik konsentrasi pada penelitian ini ialah mengenai perilaku komunikasi para pengemis di “Kampung Pengemis” Gang Eme yang di tinjau melalui studi fenomenologi.

Fenomenologi pada dasarnya mempelajari struktur tipe-tipe kesadaran, yang terentang dari persepsi, gagasan, memori, imajinasi, emosi, hasrat, kemauan, sampai sebuah tindakan sehingga, disiplin ilmu tersebut memahami struktur pengalaman sadar (dari sudut pandang orang pertama). Alfred Schutz (1899-1959) seorang tokoh teori fenomenologi yang membawa fenomenologi ke dalam ilmu sosial mengatakan inti dari fenomenologi yaitu :

Fenomenologi adalah bagaimana memahami tindakan sosial melalui penafsiran. Proses penafsiran dapat digunakan untuk memperjelaskan atau memeriksa maka yang sesungguhnya, sehingga dapat memberikankonsep

kepekaan yang implisit. Schutz meletakkan hakikat manusia dalam pengalaman subjektif, terutama ketika mengambil tindakan dan mengambil sikap terhadap dunia kehidupan sehari-hari. Dalam hal ini, Schutz mengikuti pemikiran Husserl, yaitu proses pemahaman aktual kegiatan kita, dan pemberian makna terhadapnya, sehingga terrefleksi dalam tingkah laku. (Kuswarno, 2013:18)

Membahas perilaku komunikasi para pengemis dalam pendekatan fenomenologis tidak bisa terlepas dari lambang verbal dan non verbal yang menjadi inti dari komunikasi. Karena komunikasi tidak akan pernah berlangsung bila tidak adanya lambang-lambang yang saling dipertukarkan dari seseorang tersebut. Perilaku komunikasi (penggunaan lambang-lambang komunikasi) (Kuswarno 2013:103).

Perilaku komunikasi yang menggunakan komunikasi verbal dapat dilihat ketika para pengemis sedang melakukan interaksi dengan sesama pengemis maupun warga pribumi lainnya. Komunikasi verbal ini dapat dilihat ketika mereka sedang berkomunikasi menggunakan bahasa verbal kepada sesama para pengemis lain. Simbol atau pesan verbal adalah semua jenis simbol yang menggunakan satu kata atau lebih.

Bahasa dapat juga dianggap sebagai sistem kode verbal (Deddy Mulyana, 2005). Bahasa dapat didefinisikan sebagai seperangkat simbol, dengan aturan untuk mengkombinasikan simbol-simbol tersebut, yang digunakan dan dipahami. Sedangkan menurut Devito dalam buku Komunikasi Antar Manusia, komunikasi verbal adalah bahasa yang dibayangkan sebagai kode, atau sistem

simbol, yang digunakan untuk membentuk pesan-pesan verbal. (Devito, 2011:130). Selain itu, perilaku komunikasi juga menggunakan komunikasi non verbal yang dapat dilihat ketika berkomunikasi menggunakan Komunikasi verbal dan komunikasi non verbal saling berkaitan.

“Komunikasi non verbal adalah penciptaan dan pertukaran pesan dengan tidak menggunakan kata-kata, melainkan menggunakan bahasa isyarat seperti gerakan tubuh, sikap tubuh, vocal yang bukan berupa kata-kata, kontak mata, ekspresi muka, kedekatan jarak, sentuhan, dan sebagainya”. (Suranto, 2010:146)

Komunikasi verbal dan Non verbal juga tidak terlepas dari motif yang melatarinya. Merujuk pada Kuswarno (2009:192), motif adalah dorongan untuk menetapkan suatu pilihan perilaku yang secara konsisten dijalani oleh seseorang sedangkan alasan adalah keputusan yang pertama kali keluar pada diri seseorang ketika dirinya mengambil suatu tindakan tertentu. Terbagi menjadi dua yakni because motive untuk menunjukkan fase motif pada masa lalu dan in order to motive untuk menunjukkan fase motif pada masa akan datang.

Perilaku komunikasi para pengemis di “kampung Pengemis” Gang Eme Kota Bandung juga dapat dilihat dari pandangan teori Interaksi Simbolik. Interaksi simbolik lebih menekankan studinya tentang perilaku manusia pada hubungan antarpribadi, bukan pada keseluruhan kelompok atau masyarakat. Proporsi paling mendasar dari interaksi simbolik adalah perilaku dan interaksi manusia itu dapat dibedakan, karena ditampilkan lewat simbol dan maknanya. Perspektif interaksi simbolik, perilaku manusia harus di pahami dari sudut pandang subyek. Dimana teoritis interaksi simbolik ini memandang bahwa

kehidupan sosial pada dasarnya adalah interaksi manusia dengan menggunakan simbol-simbol, (Mulyana, 2013:70).

Dalam terminologi yang dipikirkan Mead, setiap isyarat verbal dan pesan non verbal yang dimaknai berdasarkan kesepakatan bersama oleh semua pihak yang terlibat dalam suatu interaksi merupakan satu bentuk simbol yang mempunyai arti yang sangat penting, dengan demikian interaksi simbolik berasumsi bahwa manusia dapat mengerti berbagai hal dengan belajar dari pengalaman.

Sehingga dari asumsi tersebut sangat berhubungan dengan metode yang digunakan dalam penelitian ini bahwa dengan demikian fenomenologi akan memimpin peneliti pada latar belakang dan kondisi-kondisi dibalik sebuah pengalaman khususnya pada perilaku komunikasi para pengemis. Interaksi simbolik menjelaskan bahwa pikiran terdiri dari sebuah percakapan internal yang merefleksikan interaksi yang telah terjadi antara seseorang dengan orang lain. Sementara itu tingkah laku terbentuk atau tercipta didalam kelompok sosial selama proses interaksi (Kuswarno 2013:114).

Inti pada penelitian ini adalah mengungkap bagaimana cara para pengemis menggunakan simbol-simbol yang menjelaskan apa yang akan mereka sampaikan dalam proses komunikasi dengan sesama. Pada penelitian ini, peneliti mencoba mendeksripsikan dan menganalisis perilaku komunikasi para pengemis yang menggunakan komunikasi verbal, komunikasi non verbal dan motif yang melatarinya.

1. Komunikasi Verbal

Tindakan verbal merupakan bahasa, ujaran, ucapan dan kata-kata yang lazim dimengerti. (Mulyana, 2008:83). Melihat perilaku komunikasi para pengemis yang menggunakan komunikasi verbal, dapat dilihat pada saat dia berbicara dengan orang-orang yang sedang melakukan interaksi dengannya, terlihat pula bagaimana dia mencoba memahami maksud pembicaraan dari orang lain yang mengajaknya berinteraksi.

2. Komunikasi Non Verbal

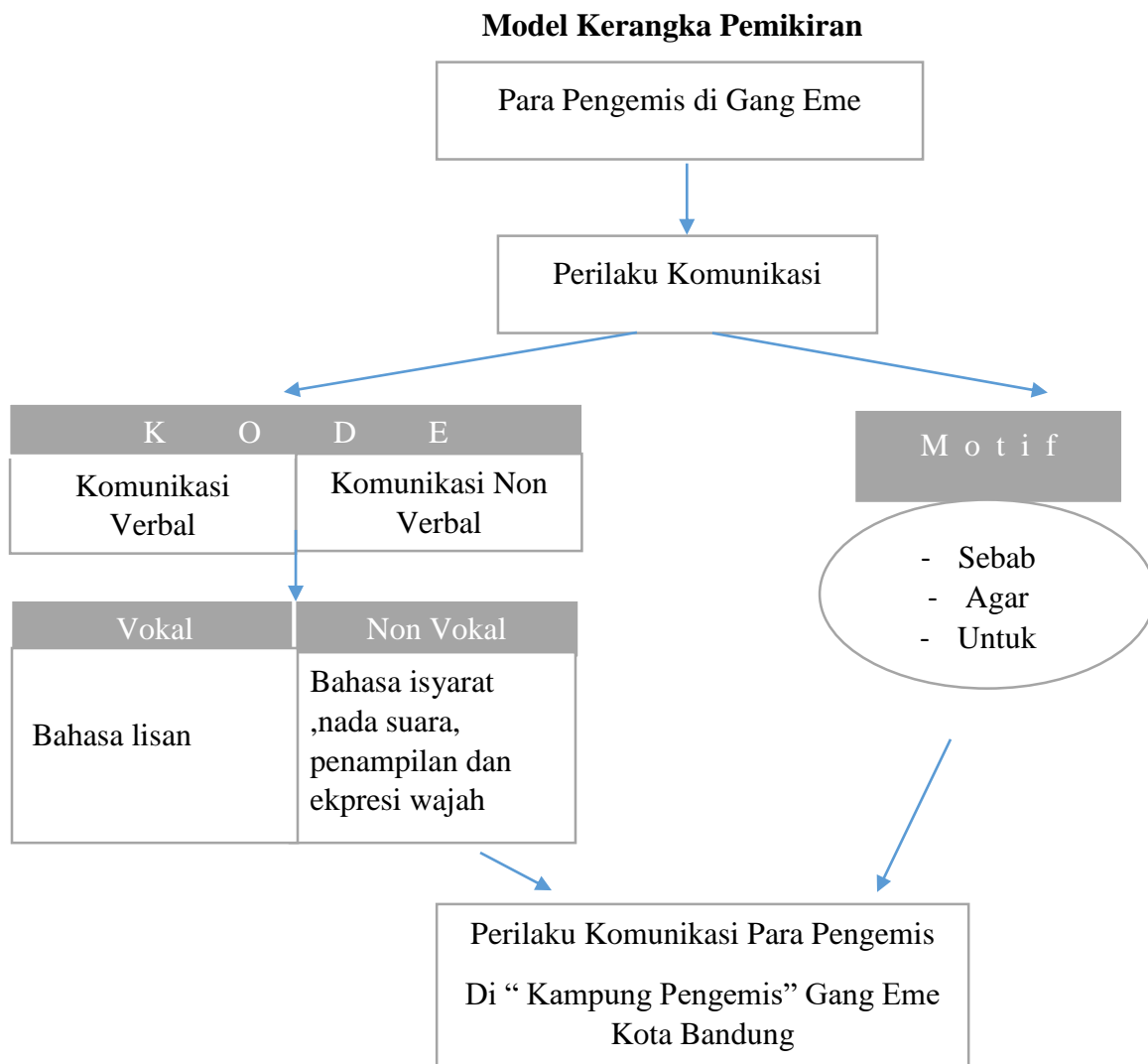
Sedangkan tindakan non verbal meliputi isyarat, ekspresi wajah, kontak mata, postur dan gerakan tubuh, sentuhan, pakaian dan diam. (Mulyana, 2008: 79). Begitu pula dilihat dari komunikasi non verbalnya, para pengemis melakukan komunikasi non verbal dapat dilihat pada saat dia ingin melakukan sesuatu tanpa menggunakan verbalnya, dengan menggunakan komunikasi non verbalnya akan mempermudah seorang pengemis menyampaikan apa yang disampaikan secara tidak langsung

3. Motif

Perilaku komunikasi verbal dan non verbal para pengemis dilatari oleh motif. Motif adalah dorongan atau keinginan yang ada di alam diri seseorang yang akhirnya memutuskan untuk melakukan suatu kegiatan. Schutz, menyebut *because motive* untuk menunjukkan fase motif pada masa lalu dan *in order to motive* untuk menunjukkan fase motif pada masa akan datang. Motif-

motif tersebut di dalam dirinya lah yang malatari bagaimana para pengemis ini berperilaku (Kuswarno, 2013:194). Dengan motif juga peneliti akan mengetahui faktor apa yang menyebabkan mereka menjadi pengemis di kota Bandung.

Gambar 2.1



Sumber : Penulis, 2018