BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Tinjauan Mengenai Komunikasi

2.1.1 Definisi Komunikasi

Menurut **Willbur Schram** dalam buku yang ditulis oleh **Tommy Suprapto**, bahwasannya komunikasi berasal dari kata-kata dalam bahasa Latin yaitu *communis* yang berarti umum (*common*) atau bersama. Apabila kita berkomunikasi, sebenarnya kita sedang berusaha menumbuhkan suatu kebersamaan (*commones*) dengan seseorang. Yaitu kita berusaha membagi informasi, idea tau sikap. (Suprapto, 2005 : 5)

Pengertian komunikasi menurut **Hovland, Janis & Kelley** dalam buku **Sasa Djuarsa Sendjaja** adalah :

> " Suatu proses melalui mana seseorang (komunikator) menyampaikan stimulus (biasanya dalam bentuk kata-kata) dengan tujuan mengubah atau membentuk perilaku orang-orang lainnya (khalayak) " (Sendjaja, 2004 : 1.10)

Definisi komunikasi menurut **Everett M Rogers** dan **Lawrence Kincaid** dalam buku yang dikarang oleh **Hafied Cangara** adalah sebagai berikut :

> " Komunikasi adalah suatu proses dimana dua orang atau lebih membentuk atau melakukan pertukaran informasi satu sama lainnya, yang pada gilirannya akan tiba pada saling pengertian yang mendalam ". (Cangara, 2005 : 19)

Definisi komunikasi menurut **Yosal Iriantara,** bisa dijelaskan sebagai berikut :

> " Komunikasi adalah proses penyampaian informasi-informasi, pesan-pesan, gagasan-gagasan atau pengertian-pengertian dengan menggunakan lambang-lambang yang mengandung arti atau makna baik secara verbal maupun nonverbal dari seseorang atau sekelompok orang kepada seseorang atau sekelompok orang lainnya dengan tujuan untuk mencapai saling pengertian dan kesepakatan bersama. (Iriantara, 2005 : 1)

Dalam definisi singkat, komunikasi merupakan proses penyampaian pesan yang dilakukan oleh komunikator kepada komunikan, namun seiring perkembangan zaman dalam berkomunikasi siapapun bisa menjadi komunikator maka dari itu dikenallah istilah partisipan komunikasi.

Komunikasi memiliki peranan yang sangat penting dalam kehidupan manusia di seluruh dunia, karena dengan berkomunikasi segala maksud dan tujuan seseorang bisa tercapai. Komunikasi tidak hanya menggunakan kata-kata dari mulut saja namun komunikasi pun bisa dilakukan dengan menggunakan berbagai media dan aspek-aspek lain diluar penggunaan kata-kata yang dihasilkan oleh mulut manusia.

2.1.2 Unsur – Unsur Komunikasi

Menurut **Harold Laswell** dalam buku **Deddy Mulyana** bahwasannya 5 unsur komunikasi meliputi :

1. Sumber (*source*)

Nama lain dari sumber adalah *sender, communicator, speaker, encoder* atau *originator*. Merupakan pihak yang berinisiatif atau mempunyai kebutuhan untuk berkomunikasi. Sumber bisa saja berupa individu, kelompok, organisasi, perusahan bahkan negara.

2. Pesan (*message*)

Merupakan seperangkat simbol verbal atau non verbal yang mewakili perasaan, nilai, gagasan atau maksud dari sumber (*source*). Menurut **Rudolph F Verderber**, pesan terdiri dari 3 komponen yaitu makna, symbol yang digunakan untuk menyampaikan makna dan bentuk / organisasi pesan.

3. Saluran (*channel, media*)

Merupakan alat atau wahana yang digunakan sumber (source) untuk menyampaikan pesannya kepada penerima. Saluran pun merujuk pada bentuk pesan dan cara penyajian pesan.

4. Penerima (*receiver*)

Nama lain dari penerima adalah *destination, communicate, decoder, audience, listener* dan *interpreter* dimana penerima merupakan orang yang menerima pesan dari sumber.

5. Efek (*effect*)

Merupakan apa yang terjadi pada penerima setelah ia menerima pesan tersebut.

Point-point diatas bersumber pada *statement* **Harold Laswell** yaitu " cara terbaik untuk menggambarkan komunikasi adalah dengan menjawab pertanyaan " *who says what in which channel to whom with what effect* ? " (Mulyana, 2007 : 69 – 71)

2.1.3 Sifat Komunikasi

Sifat komunikasi seperti yang tertulis pada blog **Fajar Burnama** bahwa sifat komunikasi terdiri dari :

1. Tatap Muka (*Face to Face*)

Komunikasi yang dilakukan dengan cara bertemu langsung dengan teman bicara dimana dalam kegiatan komunikasi ini komunikan dan komunikator saling bertatap muka. Contoh dari konteks komunikasi tatap muka ini adalah komunikasi antar persona, komunikasi kelompok dan komunikasi organisasi.

2. Bermedia (*Mediated*)

Komunikasi yang dilakukan dengan cara menggunakan suatu media dimana berkaitan erat dengan penguasaan pengetahuan dan penggunaan teknologi komunikasi. Contoh dari konteks komunikasi bermedia ini adalah komunikasi massa dan komunikasi media.

3. Verbal

Komunikasi yang dilakukan dengan cara berbicara kepada lawan bicara kita dengan menggunakan kata-kata.

4. Non Verbal

Komunikasi yang dilakukan dengan cara penggunaan isyarat dan non kata-kata. Contohnya adalah bahasa tubuh, postur tubuh, *eye contact*, aspek parabahasa dll. [1]

[1] http://fajardawn.blogspot.com/2009/05/sifat-komunikasi.html (diposting oleh Fajar Burnama pada 29 mei 2009

Berbeda dengan perspektif yang diutarakan oleh **Gerald R Muller** dalam buku karangan **M Budyatna** dan **Nina Mutmainnah**, bahwasannya komunikasi memiliki sifat seperti dibawah ini :

1. Intensional

Maksudnya adalah komunikator dalam menyampaikan pesan kepada pihak lain mempunyai maksud tertentu. Dimana tujuan tersebut adalah mengubah perilaku komunikan untuk berbuat atau tidak berbuat dan menyetujui atau tidak menyetujui sesuatu.

2. Transaksional

Maksudnya adalah pengetahuan yang diperoleh manusia berdasarkan hasil suatu transaksi.

3. Prosesual

Maksudnya adalah perkataan prose situ sendiri mengandung arti adanya interaksi yang berkesinambungan dari sejumlah besar variabel yang sejalan dengan perubahan yang terjadi di dalam nilai dari variabel-variabel tersebut.

4. Simbolik

Maksudnya adalah *symbol* atau lambang berdasarkan konvensi digunakan untuk mewakili sesuatu. (Budyatna dan Mutmainnah, 2004 : 2.4 – 2.8)

2.1.4 Konteks Komunikasi

Secara luas konteks komunikasi merupakan segala faktor diluar orang-orang yang berkomunikasi. Selain istilah konteks komunikasi yang banyak dikenal luas oleh masyarakat maka dikenal pula *level* (**Wiseman, Barker, Littlejohn**), *type* (**Hybels, Weaver, Wilson**), *situation* (**John, Coleman**) *setting* (**Howard, Wiliam**), *arena* (**Wenburg, Wilmot**), *kind* (**Wayne**), *mode* (**Mary, Molefi**), *encounter* (**Mary, Margot**), *category* (**Stuart**) yang serupa artinya dengan konteks komunikasi.

Menurut **Deddy Mulyana** konteks komunikasi terdiri dari 4 aspek yaitu :

1. Aspek Fisik

Aspek fisik mencakup iklim, suhu, cuaca, bentuk ruangan, warna dinding, tempat duduk, jumlah peserta komunikasi dan alat untuk menyampaikan pesan.

2. Aspek Psikologis

Aspek psikologis mencakup sikap, kecenderungan, prasangka dan emosi para peserta komunikasi.

3. Aspek Sosial

Aspek sosial mencakup norma kelompok, nilai sosial dan karakteristik budaya.

4. Aspek Waktu

Aspek waktu mencakup kapan waktu untuk berkomunikasi. (Mulyana , 2007 : 77 – 78)

2.1.5 Konseptualisasi Komunikasi

Komunikasi terdiri dari 3 konspetualisasi seperti yang diungkapkan oleh **Wenburg** dan **Wilmot** dalam buku **Deddy Mulyana**. Tiga konseptualisasi itu adalah :

1. Komunkasi sebagai tindakan satu arah

Maksudnya adalah komunikasi merupakan kegiatan menyampaikan pesan dan informasi yang searah dari komunikator kepada komunikannya. Sehingga komunikasi dianggap dimulai dengan sumber atau pengirim dan berakhir pada penerima, sasaran dan tujuannya.

2. Komunikasi sebagai interaksi

Maksudnya adalah menyetarakan komunikasi dengan proses sebab – akibat atau aksi – reaksi yang arahnya bergantian. Konseptualisasi ini dipandang lebih dinamis namun masih membedakan para peserta sebagai pengirim dan penerima pesan walaupun peran bisa dilakukan secara bergantian.

3. Komunikasi sebagai transaksi

Maksudnya adalah proses personal karena makna atau pemahaman yang kita peroleh pada dasarnya bersifat pribadi. Dalam konseptualisasi ini komunikasi

dianggap telah berlangsung bila seseorang telah menafsirkan perilaku orang lain. (Mulyana, 2007: 67 – 76)

2.1.6 Fungsi Komunikasi

Menurut pendapat **Rudolph F Verderber** seperti yang tertera dalam buku **Deddy Mulyana**, bahwasannya fungsi umum dari komunikasi adalah :

1. Fungsi Sosial

Fungsi ini bertujuan untuk kesenangan, menunjukkan ikatan dengan orang lain, membangun dan memelihara hubungan.

2. Fungsi Pengambilan Keputusan

Fungsi ini bertujuan untuk memutuskan apakah akan melakukan atau tidak melakukan sesuatu pada suatu saat tertentu (Mulyana 2007 : 5)

Lain halnya dengan pandangan **Onong Uchjana Effendy** yang menjelaskan bahwasannya terdapat 4 fungsi dari komunikasi. Fungsi-funsi tersebut ialah :

1. *To Inform*

Maksudnya adalah memberikan informasi kepada masyarakat dan memberitahukan kepada masyarakat mengenai peristiwa yang terjadi, ide atau pikiran dan tingkah laku orang lain serta segala sesuatu yang disampaikan oleh orang lain.

2. *To Educate*

Maksudnya adalah sebagai sarana pendidikan. Bahwasannya dengan komunikasi manusia dapat menyampaikan ide dan pikirannya kepada orang lain sehingga orang lain mendapatkan informasi dan pengetahuan.

3. *To Entertain*

Maksudnya adalah komunikasi berfungsi untuk menyampaikan hiburan atau menghibur orang lain.

4. *To Influence*

Maksudnya adalah fungsi mempengaruhi setiap individu yang berkomunikasi dengan cara saling mempengaruhi jalan pikiran komunikan dan lebih jauh lagi berusaha mengubah sikap dan tingkah laku komunikan sesuai dengan yang diharapkan. (Effendy, 1994 : 36)

Menurut perspektif ahli komunikasi yang lain yaitu **William I Gordon** dalam buku **Deddy Mulyana** terdapat 4 fungsi komunikasi yang meliputi :

1. Komunikasi Sosial

Bahwasannya komunikasi itu penting untuk membangun konsep diri, aktualisasi diri, kelangsungan hidup, memperoleh kebahagiaan, terhindar dari tekanan dan ketegangan, memupuk hubungan dan memperoleh kebahagiaan.

2. Komunikasi Ekspresif

Bahwasannya komunikasi ekspresif tidak otomatis bertujuan mempengaruhi orang lain namun dapat dilakukan sejauh komunikasi bisa menjadi *instrument* untuk menyampaikan perasaan-perasaan / emosi kita

3. Komunikasi Ritual

Bahwasannya komunikasi yang menampilkan perilaku tertentu yang bersifat simbolik dan berkomitmen untuk kembali pada tradisi keluarga, suku, bangsa, negara, *ideology* dan agama. Komunikasi ritual ini erat kaitannya dengan komunikasi ekspresif.

4. Komunikasi Instrumental

Bahwasannya komunikasi ini memiliki beberapa tujuan umum seperti menginformasikan, mengajar, mendorong, mengubah sikap, keyakinan, perilaku dan menghibur. Komunikasi sebagai instrumental untuk membangun suatu hubungan begitu pula sebaliknya. Komunikasi sebagai instrument berfungsi untuk mencapai tujuan pribadi dan pekerjaan baik yang berjangka pendek atau panjang. (Mulyana, 2007 : 5 – 38)

2.1.7 Tujuan Komunikasi

Menurut **Onong Uchjana Effendy** tujuan dari komunikasi terdiri dari 4 *point*, *point-point* tersebut mencakup :

1. Perubahan Sikap (*Attitude Change*)
2. Perubahan Pendapat (*Opinion Change*)
3. Perubahan Perilaku (*Behavior Change*)
4. Perubahan sosial (*Sosial Change*) (Effendy, 2004 : 8)

Ada pun dua tujuan komunikasi menurut **Gordon** seperti yang tertera dalam *literature* ilmiah **Nalom Naipospos**. Tujuan-tujuan komunikasi tersebut meliputi :

1. Kita berkomunikasi untuk menyelesaikan tugas-tugas yang penting bagi kebutuhan kita untuk member makan dan pakaian kepada diri sendiri, memuaskan kepenasaran akan lingkungan dan menikmati hidup.
2. Kita berkomunikasi untuk menciptakan dan memupuk hubungan dengan orang lain. Jadi komunikasi mempunyai fungsi isi yang melibatkan pertukaran informasi mengenai bagaimana hubungan kita dengan orang lain. (Naipospos, 2009 : 50)

2.1.8 Proses Komunikasi

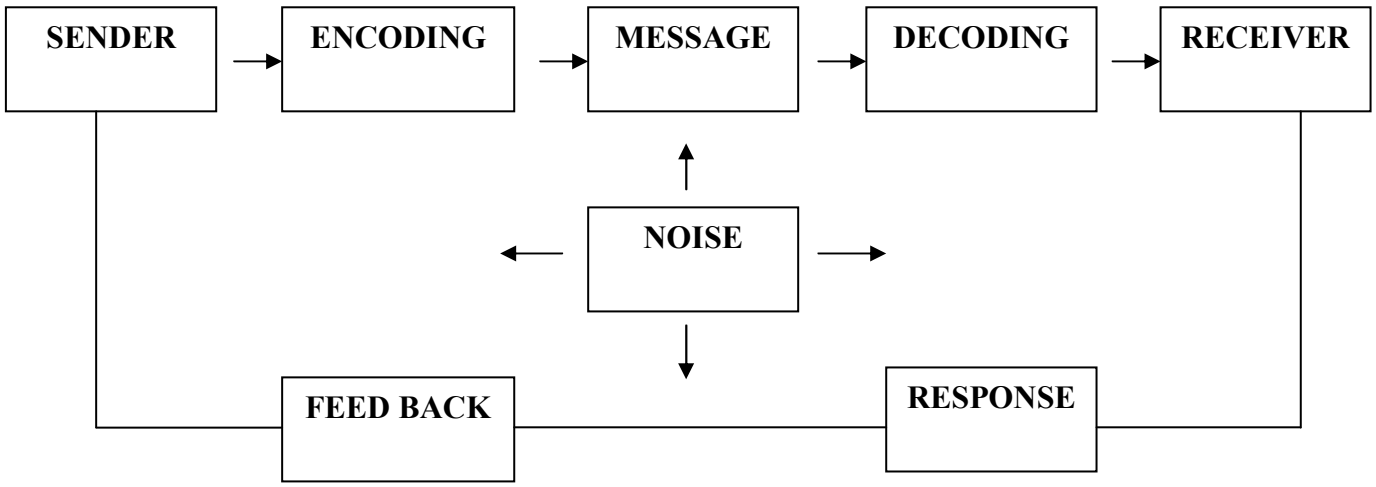
Menurut **Harold Laswell** dalam buku **Onong Uchjana Effendy** terdapat 4 komponen dalam proses komunikasi yaitu :

1. Adanya pesan yang disampaikan
2. Adanya pemberian pesan (komunikator)
3. Adanya penerimaan pesan (komunikan)
4. Adanya umpan balik (*feedback*) (Onong, 1994 : 14)

Philip Kotler terilhami oleh paradigma **Harold Laswell** yang kemudian membuat suatu model proses komunikasi seperti yang dikutip dalam buku **Onong Uchjana Effendy** yang akan digambarkan seperti dibawah ini :

Gambar 1.1

Model Proses Komunikasi Philip Kotler



Sumber : Effendy 1994 : 18

Dari gambaran diatas maka bisa diketahui sebagai berikut :

1. *Sender* : *Sender* adalah komunikator yang menyampaikan pesan kepada seseorang atau sejumlah orang.

2. *Encoding* : *Encoding* adalah penyandian dimana ini merupakan proses pengalihan pikiran kedalam bentuk lambang.

3. *Message* : *Message* adalah pesan yang berupa seperangkat lambang bermakna yang disampaikan oleh komunikator.

4. *Media* : *Media* adalah saluran komunikasi dimana ini tempat berlalunya pesan dari komunikator kepada komunikan.

5. *Decoding* : *Decoding* adalah proses dimana komunikan menetapkan makna pada lambang yang disampaikan.

6. *Receiver* : *Receiver* adalah komunikan yang menerima pesan dari komunikator.

7. *Response* : *Response* adalah tanggapan yang merupakan seperangkat reaksi pada komunikansetelah diterpa pesan.

8. *Feed back* : *Feed back* adalah umpan balik yang merupakan tanggapan komunikan akan pesan yang disampaikan oleh komunikator.

9. *Noise* : *Noise* adalah gangguan terencana yang terdapat dalam proses komunikasi dimana komunikan diterpa pesan lain oleh sang komunikator.

Menurut **Onong Uchjana Effendy** , proses komunikasi terbagi menjadi 2 yaitu proses komunikasi secara primer dan sekunder, dimana akan dijelaskan seperti dibawah ini :

1. Proses komunikasi primer adalah proses penyampaian pikiran atau perasaan seseorang kepada orang lain dengan menggunakan lambang (*symbol*) sebagai media. Lambang sebagai media primer dalam proses komunikasi adalah bahasa, kial, isyarat, gambar, warna dan sebagainya yang secara langsung mampu menerjemahkan pikiran atau perasaan komuniaktor kepada komunikan.

2. Proses komunikasi sekunder merupakan proses penyampaian pesan oleh sesesorang kepada orang lain dengan menggunakan alat atau sarana sebagai media kedua setelah memakai lambang sebagai media pertama. Komunikator menggunakan media kedua dalam berkomunikasi karena sasaran komunikannya banyak jumlahnya dan jauh jaraknya dari tempat komunikator itu. Media tersebut bisa berupa surat, telepon, teleks, surat kabar, majalah, radio, tv dan film. (Effendy , 2002 : 11 – 16)

Berlo untuk pertama kalinya membahas proses dalam kaitannya dengan komunikasi pada tahun 1960 dalam bukunya yang berjudul *The Process of Communication* sesuai dengan yang tertea dalam buku karya **M Budyatna** dan **Nina Muthmainnah**. Menurutnya proses menunjukkan adanya perubahan secara berkesinambungan di dalam waktu. (Budyatna dan Mutmainnah, 2004 : 2.7)

William G Scott mengutip pendapat **Babcock** dan **Thoha** bahwa terdapat 5 faktor yang mempengaruhi proses komunikasi dalam buku yang dikutip oleh **Tommy Suprapto**. Faktor – faktor tersebut adalah :

1. *The Act* (Perbuatan)

The Act merupakan perbuatan komunikasi yang menginginkan lambang-lambang agar dapat dimengerti dengan baik.

2. *The Scene* (Adegan)

The Scene menekankan pada hubungan dengan lingkungan komunikasi. Adegan menjelaskan apa yang dilakukan, *symbol* apa yang digunakan dan arti apa yang dikatakan.

3. *The Agent* (Pelaku)

The Agent merupakan individu-individu yang mengambil bagian dalam komunikasi seperti pengirim dan penerima.

4. *The Agency* (Perantara)

The Agency ini terwujud melalui alat-alat yang digunakan dalam komunikasi.

5. *The Purpose* (Tujuan)

Terdapat empat tujuan yang mempengaruhi proses komunikasi menurut **Grace** yakni tujuan fungsional (*functional goals*), tujuan manipulasi

(*manipulative goals*), tujuan keindahan (*aesthetic goals*) dan tujuan keyakinan (*confidence goals*). (Suprapto, 2006 : 7 – 9)

2.1.9 Prinsip Komunikasi

Prinsip – prinsip komunikasi menurut **Deddy Mulyana** merujuk pada aspek – aspek seperti dibawah ini :

1. Komunikasi adalah proses simbolik
2. Setiap perilaku mempunyai potensi komunikasi
3. Komunikasi memiliki dimensi isi (verbal) dan hubungan (non verbal)
4. Komunikasi berlangsung dalam berbagai tingkat kesengajaan
5. Komunikasi terjadi dalam konteks ruang dan waktu
6. Komunikasi melibatkan prediksi peserta komunikasi
7. Komunikasi itu bersifat sistematis
8. Semakin mirip latar belakang sosial budaya maka semakin efektiflah komunikasi
9. Komunikasi bersifat nonsekuensial
10. Komunikasi bersifat prosesual, dinamis dan transaksional
11. Komunikasi bersifat *irreversible*

12. Komunikasi bukan panasea untuk menyelesaikan berbagai masalah (Mulyana, 2007 : 92 – 126)

2.1.10 Komunikasi Efektif

Komunikasi yang efektif berkaitan erat dengan kesuksesan dalam berkomunikasi. Kesuksesan dalam berkomunikasi dijelaskan oleh **Wilbur Schramm** pada karyanya yang terkenal yaitu " *How Communication Works* " dimana ia mengetengahkan apa yang dinamakan " *the condition of success in communication* " yang secara garis besar bisa dijelaskan seperti dibawah ini sesuai dengan yang tertera dalam buku **Onong Uchjana Effendy** :

1. Pesan harus dirancang dan disampaikan sedemikian rupa sehingga menarik perhatian sasaran yang dimaksud
2. Pesan harus menggunakan tanda-tanda yang tertuju kepada pengalaman yang sama antara komunikator dan komunikan sehingga sama-sama mengerti
3. Pesan harus membangkitkan kebutuhan pribadi pihak komunikan dan menyarankan beberapa cara untuk memperoleh kebutuhan tersebut.
4. Pesan harus menyarankan suatu cara untuk memperoleh kebutuhan tadi yang layak bagi situasi kelompok tempat komunikan berada pada saat ia digerakkan untuk memberikan tanggapan yang dikehendaki. (Effendy, 2002 : 32 - 33)

2.2 Tinjauan Mengenai Komunikasi Antar Persona

2.2.1 Definisi Komunikasi Antar Persona

Komunikasi antar persona yang dikutip oleh **Onong Uchjana Effendy** berdasarkan definisi **Joseph A Devito** adalah :

> " Proses pengiriman dan penerimaan pesan-pesan antara dua orang atau diantara sekelompok kecil orang-orang, dengan beberapa efek dan beberapa umpan balik seketika ". (*the process of sending and receiving messages between two persons, or among a small group of persons, with some effect and some immediate feedback*). (Effendy, 2002 : 158)

Menurut **Deddy Mulyana**, komunikasi antar persona bisa diartikan sebagai:

> " Komunikasi antara orang-orang secara tatap muka yang memungkinkan setiap pesertanya menangkap reaksi orang lain secara langsung baik secara verbal maupun nonverbal "(Mulyana, 2002 : 73)

Dalam buku **Deddy Mulyana** bentuk khusus dari komunikasi antar persona adalah komunikasi diadik yang hanya melibatkan dua orang saja. Ciri – ciri komunikasi diadik ini adalah sebagai berikut :

1. Pihak – pihak yang berkomunikasi berada dalam jarak yang dekat
2. Pihak – pihak yang berkomunikasi mengirim dan menerima pesan secara simultan dan spontan baik verbal dan non verbal (**Steawart L Tubbs** dan **Sylvia Moss** dalam **Deddy Mulyana**, 2007 : 8)

2.2.2 Karakteristik Komunikasi Antar Persona

Karakteristik komunikasi antar persona menurut **Judy Pearson** ada 5 yaitu:

1. Komunikasi antar persona dimulai dengan diri pribadi / *self*
2. Komunikasi antar persona bersifat transaksional
3. Komunikasi antar persona mencakup aspek-aspek isi pesan dan hubungan antar persona
4. Komunikasi antar persona melibatkan pihak-pihak yang saling bergantung satu sama lainnya dalam proses komunikasi
5. Komunikasi antar persona tidak dapat diubah maupun diulang [2]

2.2.3 Aspek – Aspek Komunikasi Antar Persona

Komunikasi antar persona secara langsung atau tatap muka menurut **Hartley** dalam buku **Sarlito Wirawan Sarwono**, memiliki beberapa aspek yaitu:

1. Dalam komunikasi tatap muka ada peran yang harus dijalankan oleh masing-masing pihak.
2. Adanya hubungan dua arah karena terdapat kegiatan saling menukar pesan.

---

[2] http://kampuskomunikasi.blogspot.com (Diposting oleh Aji G pada tanggal 14 April 2008)

3. Komunikasi tidak terbatas pada isi pesannya saja tetapi lebih mengacu kepada arti dari pesan itu.

4. Adanya atau terlihatnya niat, kehendak dan intensi dari kedua belah pihak.

5. Proses komunikasi antar pribadi secara tatap muka bisa berjalan dalam kaitannya dengan waktu, karena pencapaian saling pengertian secara kognitif membutuhkan waktu . (Sarwono , 1997 : 193)

2.2.4 Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Komunikasi Antar Persona

Menurut **Jalaludin Rakhmat** komunikasi antar persona bisa dipengaruhi oleh 3 faktor seperti :

1. Persepsi Interpersonal

Persepsi adalah memberikan makna pada stimuli indrawi atau menafsirkan informasi indrawi. Persepsi interpersonal adalah memberikan makna terhadap stimuli indrawi yang berasal dari seseorang (komunikan) berupa pesan verbal dan non verbal.

2. Konsep Diri

Konsep diri adalah pandangan dan perasaan kita tentang diri kita. Konsep diri sangat menentukan komunikasi antar persona karena faktor-faktor yang melingkupi seperti dibawah ini :

a. Nubuat yang Dipenuhi Sendiri

Maksudnya adalah setiap orang bertingkah laku sesuai dengan konsep dirinya.

b. Membuka Diri

Maksudnya adalah pengetahuan tentang diri kita akan meningkatkan komunikasi dan pada saat yang sama, berkomunikasi dengan orang lain meningkatkan pengetahuan tentang diri kita.

c. Percaya Diri

Maksudnya adalah ketakutan untuk melakukan komunikasi atau *communication apprehension* disebabkan oleh kurangnya rasa percaya diri.

d. Selektivitas

Maksudnya adalah konsep diri akan mempengaruhi pada pesan apa dimana kita bersedia membuka diri (terpaan selektif), bagaimana kita mempersepsi pesan (persepsi selektif) dan apa yang kita ingat (ingatan selektif). Selain itu konsep diri juga berpengaruh dalam penyandian pesan (pesan selektif).

3. Atraksi Interpersonal

Atraksi interpersonal adalah kesukaan kepada orang lain, sikap positif dan daya tarik seseorang. Hal ini mempengaruhi komunikasi antar persona dalam hal penafsiran pesan, penilaian dan efektifitas komunikasi.

4. Hubungan Interpersonal

Hubungan interpersonal dapat diartikan sebagai hubungan antara seseorang dengan orang lain. Hubungan interpersonal yang baik akan menumbuhkan derajat keterbukaan orang untuk mengungkapkan dirinya, semakin cermat persepsinya tentang orang lain dan persepsi dirinya sehingga makin efektif komunikasinya.

2.2.5 Tujuan Komunikasi Antar Persona

Sasa Djuarsa Sendjaja menjelaskan tujuan komunikasi antar persona dimana tujuan-tujuan yang dimaksud adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengenal diri sendiri
2. Untuk mengetahui dunia luar
3. Untuk menciptakan dan memelihara hubungan menjadi bermakna
4. Untuk mengubah sikap dan perilaku
5. Untuk bermain dan mencari hiburan
6. Untuk membantu orang lain (Sandjaja , 2004 : 5.13 – 5.15)

Tujuan komunikasi antar persona menurut **Joseph A Devito** terdiri atas 4 makna yakni :

1. Menyangkut penemuan diri (*personal discovery*). Dimana dengan berkomunikasi kita mampu lebih baik dalam memahami diri sendiri dan orang lain yang kita ajak berbicara.

2. Tujuan kita berkomunikasi adalah berhubungan dengan orang lain, membina dan memelihara hubungan dengan orang lain.

3. Dalam perjumpaan antar pribadi sehari-hari kita berusaha mengubah sikap dan perilaku orang lain.

4. Kita menggunakan banyak komunikasi untuk bermain dan menghibur diri. (Devito, 1997 : 29-32)

2.2.6 Efektivitas Komunikasi Antar Persona

Menurut **Joseph A Devito** dalam karya yang dibuat oleh **Sasa Djuarsa Sendjaja**, efektifitas komunikasi antar persona dapat dilihat dari 2 perspektif yaitu:

a. Perspektif *Humanistic* yang meliputi :

1. Keterbukaan (*openness*)

Maksudnya adalah kita harus terbuka dengan orang-orang yang berinteraksi dengan kita dan keterbukaan menunjuk pada kemauan kita untuk memberikan tanggapan terhadap orang lain dengan jujur dan terus terang tentang segala sesuatu yang dikatakannya.

2. Perilaku Sportif (*supportiveness*)

Maksudnya adalah dalam menghadapi suatu masalah tidak bersikap *defensive* dimana 3 perilaku yang menimbulkan perilaku sportif adalah deskriptif, spontanitas dan profesionalisme.

3. Perilaku Positif (*positiveness*)

Maksudnya adalah perilaku yang menunjuk paling tidak pada 2 aspek yaitu komunikasi antar persona akan berkembang bila ada pandangan positif pada diri sendiri dan memiliki sikap positif kepada orang lain dalam berbagai situasi komunikasi.

4. Empati (*empathy*)

Maksudnya adalah seseorang baik secara emosional dan intelektual mampu memahami apa yang sedang dirasakan dan dialami oleh orang lain. Dengan empati seseorang berusaha melihat dan merasakan seperti apa yang dilihat dan dirasakan orang lain.

5. Kesamaan (*equality*)

Maksudnya adalah bahwa kesamaan mencakup pada dua hal yakni kesamaan di bidang pengalaman diantara para pelaku komunikasi dan kesamaan dalam percakapan diantara para pelaku komunikasi baik dalam hal menerima atau mengirim pesan.

a. Perspektif Pragmatis yang meliputi :

1. Bersikap Yakin (*confidence*)

Maksudnya adalah tidak merasa malu, gugup atau gelisah menghadapi orang lain dalam berbagai situasi komunikasi.

2. Kebersamaan (*immediacy*)

Maksudnya adalah sikap yang dikomunikasikan baik secara verbal dan nonverbal dimana ia memperhatikan dan merasakan kepentingan orang lain.

3. Manajemen Transaksi (*interaction management*)

Maksudnya adalah tidak mengabaikan para peserta komunikasi dimana ia mengontrol dan menjaga interaksi agar dapat memuaskan berbagai pihak dan tidak ada yang terabaikan.

4. Perilaku Ekspresif (*expressiveness*)

Maksudnya adalah memperlihatkan keterlibatan seseorang secara sungguh-sungguh dalam berinteraksi dengan orang lain dimana ia menggunakan berbagai variasi pesan baik verbal dan non verbal untuk menyampaikan keterlibatan dan perhatiannya pada apa yang sedang dibicarakan.

5. Orientasi Pada Orang Lain (*other orientation*)

Maksudnya adalah kemampuan seseorang untuk beradaptasi dengan orang lain selama berkomunikasi antar persona. (Sendjaja, 2004 : 5.28 – 5.32)

2.3 Tinjauan Mengenai *Challenging Behavior* (Perilaku Menantang)

2.3.1 Sejarah *Challenging Behavior*

Gangguan emosi dan perilaku telah lama dikenal dalam sejarah tetapi penyebab gangguan ini sering disalahtafsirkan. *Challenging behavior* biasa dikenal dengan istilah EBD atau *emotional or behavior disorder*. Di masa lalu diyakini bahwa individu dengan gangguan emosi dan perilaku disebabkan karena orang tersebut telah dirasuki oleh setan dan sifat malas. Orang pada zaman itu juga percaya bahwa *challenging behavior* adalah suatu penyakit yang menular.

Maka dari itu pengobatan bagi orang – orang yang tergolong *challenging behavior* ini terbilang ekstrim dan tidak manusiawi seperti dipukuli, dirantai, dibiarkan kelaparan, ditelantarkan tanpa pengobatan intensif dan dimasukkan ke panti khusus orang miskin dan berpotensial untuk tidak diperlakukan secara wajar.

Lembaga pertama bagi orang-orang dengan gangguan seperti itu adalah St. Mary di Betlehem yang didirikan di London pada tahun 1547. Warga di institusi ini dipukuli, dirantai dan dibirakan kelaparan. Pada tahun 1792 seorang psikiater dari Perancis yang bernama **Philippe Pinel** memerintahkan untuk menggalakkan reformasi kemanusiaan.

Pada 1800-an, usaha-usaha para pembaharu dimulai di Amerika Serikat. Banyak negara telah mendirikan institusi untuk orang-orang dengan gangguan emosi dan perilaku pada tahun 1844. Kelas-kelas di sekolah umum untuk anak-

anak dengan gangguan perilaku mulai muncul pada akhir tahun 1800-an. Pada 1909, **William Healy** mendirikan *Juvenile Psychopatic Institute* di Chicago untuk melakukan studi terhadap para remaja yang melakukan pelanggaran (studi ini dikenal dengan studi **Healy** dan **Bronner**, 1926).

Sementara itu teori psikoanalisis **Sigmund Freud** mulai mempengaruhi pendidikan dan perawatan anak-anak dengan gangguan emosi dan perilaku baik di Eropa dan di Amerika Serikat. Pada abad ke- 20, kaum profesional menyadari bahwa anak-anak dengan gangguan emosi dan perilaku memerlukan guru-guru, program-program dan teknik-teknik mengajar khusus.

Tahun 1940-an dan 1950-an, pusat-pusat perawatan rumahan bagi pemuda bermasalah mulai bermunculan. Pada tahun 1960-an dan 1970-an adalah tahun untuk pengembangan program pendidikan bagi anak-anak dengan gangguan emosi dan perilaku. Pada tahun ini buku pelajaran baru mulai terbit dan tersedianya publisitas serta hasil-hasil penelitian tentang mendidik anak-anak *challenging behavior*.

Karya ilmiah tentang penyebab biologis seperti indikator genetik, ketidak seimbangan kimiawi dan kelainan otak memberikan wawasan baru terhadap diagnosis dan cara pengobatan anak – anak yang tergolong *challenging behavior* di tahun 1980-an dan 1990-an.

2.3.2 Definisi *Challenging Behavior*

Challenging behavior memiliki beberapa istilah yang berbeda di beberapa negara namun memiliki arti umum yang sama yaitu gangguan perilaku yang terjadi pada anak dimana gangguan perilaku ini dikatakan " menantang " untuk diarahkan dan diperbaiki oleh figur orang tua atau pengajar agar bisa menjadi anak yang manis dan berperilaku normal, sewajarnya, baik dan terpuji.

Di Inggris, *challenging behavior* dikenal dengan istilah *emotional and behavioral difficulties* (kesulitan emosional dan perilaku). Di Amerika Serikat, *challenging behavior* dikenal dengan sebutan *emotional and behavioral disorders* (gangguan emosional / perilaku) atau *emotional disturbance* (gangguan emosi) dan *behavioral disorders* (penyimpangan perilaku).

Dalam *The Individuals with Disabilities Education Act (IDEA)* (Undang-Undang bagi Pendidikan Individu Penyandang Cacat) pada tahun 1990, mendefinisikan serta mengklasifikasikan istilah *challenging behavior* sebagai berikut :

1. **Golongan dengan kondisi dimana pada satu tingkatan tertentu mampu mempengaruhi performa pendidikan anak. Golongan ini terdiri dari :**

a. Ketidakmampuan untuk belajar yang tidak dapat dijelaskan oleh faktor-faktor intelektual, sensorik atau kesehatan.

b. Ketidakmampuan untuk membangun atau mengatur hubungan interpersonal yang memuaskan dengan teman sebaya dan guru.

c. Jenis-jenis perilaku atau perasaan yang tidak penting yang dikendalikan oleh kondisi dibawah normal.

d. Suasana ketidak bahagiaan atau depresi umum yang menjalar.

e. Kecenderungan untuk mengembangkan gejala-gejala fisik atau ketakutan yang berhubungan dengan masalah pribadi atau sekolah.

2. Golongan dengan gangguan emosional dan perilaku. Menurut *The National Health and Special Education Coalition* / Koalisi Nasional Kesehatan dan Pendidikan Khusus, (koalisi ini adalah koalisi yang terdiri dari 17 organisasi yang bekerja sama dengan dewan untuk anak – anak berkebutuhan khusus) menghasilkan *Council for Exceptional Children, 1991* ; *Forness& Knitzer, 1990*, golongan ini terdiri dari :

a. Mengacu pada suatu kondisi di mana tanggapan mengenai perilaku atau emosional seorang individu di sekolah sangat berbeda dengan norma-norma yang umumnya diterima. Contohnya adalah hubungan sosial, penyesuaian pribadi, kemajuan akademis, perilaku di kelas dll.

b. Anak-anak atau remaja dengan *schizophrenia* / sakit jiwa, gangguan afektif / perilaku, keseulitan menyesuaikan diri dan kesulitan untuk fokus pada sesuatu.

3. Definisi golongan modern yang terdiri dari :

a. Gangguan perilaku adaptif yang dibuktikan dalam perbedaan emosional, sosial atau sikap.

b. Gangguan yang berasal dari berbagai standar normatif seperti pertimbangan budaya atau faktor-faktor etnis.

c. Pengklasifikasian anak – anak *challenging behavior* sebagai anak – anak cacat dan *maladjusted. Maladjusted* sendiri dimaknai berbeda di berbagai negara dan *maladjusted* ini selalu diidentikan dengan perilaku negatif. Di Hongkong, anak – anak yang termasuk *maladjusted* bisa dinilai dari 4 aspek yaitu penyimpangan perilaku yang berhubungan dengan sekolah, keluarga, emosional dan sosial.

2.3.3 Penyebab *Challenging Behavior*

Challenging behavior menurut **Henry S. Roane, Joel E. Ringdahl** , **Timothy R. Vollmer** , **Ernest L. Whitmarsh** dan **Bethany A. Marcus** dalam *Journal of Early and Intensive Behavioral Intervention*, bahwasannya *challenging behavior* pada anak – anak disebabkan oleh beberapa faktor yaitu :

1. Faktor Biologis

Faktor ini bisa disebabkan akibat rasa sakit / luka, bekas pengobatan kebutuhan akan rangsangan sensorik.

2. Faktor Sosial

Faktor ini disebabkan karena rasa bosan, interaksi sosial yang kurang baik, kontrol sosial yang kurang baik, kurangnya pengetahuan, kurangnya didikan mengenai norma – norma sosial dan kurangnya rasa peka terhadap keinginan serta kebutuhan sesama.

3. Faktor Lingkungan

Faktor ini dikarenakan oleh banyaknya gangguan dari kehidupan sekitar, tata cahaya yang tidak baik untuk belajar dan melakukan aktivitas, serta akses kegiatan yang terlalu berlebihan.

4. Faktor Psikologis

Faktor ini disebabkan karena kesepian, diskriminasi, pelabelan diri oleh orang lain, merasa tidak mampu untuk berbuat sesuatu dan tumbuh berdasarkan persepsi buruk dari orang lain.

5. Faktor Komunikasi

Ketidakmampuan mengutarakan perasaan dan pendapat kepada orang lain. (Roane and friends, 2007 : 334 – 337)

Dalam literatur ilmiah milik **Nuraeni** (2010)**,** penyebab *challenging behavior* bisa diakibatkan oleh faktor – faktor dibawah ini :

1. Faktor Biologis

Menurut **Ashem dan Janes** (1978), beberapa penyebab biologis bisa diakibatkan karena malnutrisi yang mengakibatkan perubahan perilaku, cara berfikir dan penalaran, akibat faktor genetik seperti gangguan jiwa atau *schizophrenia* dan akibat dari sindrom alkohol janin dimana anak – anak lahir dari ibu yang " peminum " dan mengonsumsi minuman beralkohol ketika mengandung sehingga menunjukkan masalah dalam pengendalian impuls dan hubungan interpersonal yang dihasilkan akibat dari kerusakan otak.

2. Faktor Lingkungan atau Keluarga

Dalam pandangan **Anderson** (1981), keluarga sangat penting dalam perkembangan anak-anak. Interaksi negatif atau interaksi yang tidak sehat di dalam keluarga seperti tindakan pelecehan, menelantarkan anak, kurangnya pengawasan, minat dan perhatian dapat mengakibatkan bahkan berpotensial untuk memperburuk kesulitan emosional dan perilaku yang sudah ada. Di sisi lain, interaksi yang sehat seperti kehangatan dalam keluarga, rasa disiplin, sikap responsif, kekonsistenan dan adanya *reward* mampu meningkatkan perilaku positif pada anak.

3. Faktor Sekolah

Guru memiliki pengaruh yang sangat besar dalam berinteraksi dengan siswanya. Interaksi positif dan produktif antara guru dengan murid dapat meningkatkan prestasi dan semangat belajar, mampu mengubah perilaku para

siswa di sekolah serta para siswa pun akan mudah melalui masa sulit atau krisis yang terjadi dalam hidupnya. Jika interaksi berlangsung secara negative maka bisa ditebak para siswa pun akan semakin kacau bahkan bebal / sangat sulit diatur.

4. Faktor Masyarakat

Masalah masyarakat seperti kemiskinan yang ekstrim dan disertai dengan gizi buruk, keluarga yang tidak menjalankan peran dan fungsinya dengan benar, lingkungan yang berbahaya, lingkungan yang merugikan, lingkungan yang sadis, penuh vandalisme dan kekerasan sangat berpotensial besar untuk mengakibatkan / memperburuk gangguan emosi dan perilaku anak – anak.

2.3.4 Ciri – Ciri *Challenging Behavior*

Dalam dokumen yang dimiliki oleh *Creative* Bandung yang diadaptasi dari *Centre for Development Disability Health Victoria (CDDH Victoria)*, ciri – ciri anak *challenging behavior* dapat dijelaskan sebagai berikut :

1. Agresif
2. Berpotensial untuk membahayakan diri sendiri
3. Gemar merusak sesuatu / barang
4. Tidak mau mengalah dengan orang lain dan egois
5. Gemar meniru dan pandai mencontoh perilaku orang lain
6. Perilaku yang tidak terpuji yang dilakukan kepada orang lain

7. Suka menyendiri

Karakteristik lain dijelaskan dalam dokumen internal *Creative* Bandung bahwasannya anak yang tergolong *challenging behavior* memiliki karakteristik sebagai berikut :

1. Intelegensi yang rendah

Rubin & Barlow (1978) dan **Coleman** (1986) telah mengungkapkan bahwa anak-anak *challenging behavior* memiliki nilai IQ yang lebih rendah daripada anak-anak tanpa gangguan emosi dan perilaku. Untuk anak-anak dengan beberapa jenis psikosis / kecacatan, penelitian menunjukkan bahwa IQ mereka berada dalam kisaran fungsi yang terbelakang.

2. Rendahnya kinerja akademik

Dalam studi penelitian yang dilakukan oleh **Kaufmann** (1996) bahwasannya para siswa dengan gangguan emosi atau perilaku pada umumnya memiliki prestasi akademik yang rendah. Beberapa penelitian seperti penelitian yang dilakukan oleh **Alter** dan **Gottlieb** pada tahun 1991, menunjukkan bahwa 74% pemuda yang diklasifikasikan dengan gangguan ini memiliki kesulitan akademis**.**

3. Defisit dalam sosial dan adaptif keterampilan

Siswa dengan gangguan emosional atau perilaku biasanya memiliki kekurangan dalam ketrampilan sosial yang mempengaruhi kemampuan untuk

bekerja sama dengan guru, fungsi di dalam kelas dan bergaul dengan siswa lain. Hali ini dikemukakan oleh **Williams** pada tahun 1989.

4. Dicirikan dengan 3 jenis gangguan perilaku yaitu :

a. Masalah perilaku eksternal / yang diakibatkan dari luar diri pribadi. Yang termasuk dalam kategori ini seperti hiperaktif, kenakalan dan keagresifan anak – anak.

b. Masalah perilaku internal / yang diakibatkan dari dalam diri pribadi. Yang termasuk dalam kategori ini seperti depresi, anoreksia, bulimia, bisu elektif, ketakutan, fobia, kecemasan dan penarikan diri.

c. Rendahnya insiden *behavioral disorder*. Yang termasuk dalam kategori ini adalah anak – anak yang tergolong autis dan *schizophrenia.*

2.3.5 Pendekatan Kepada Anak – Anak *Challenging Behavior*

Dibawah ini adalah beberapa pendekatan yang dilakukan untuk menghadapi anak – anak berkebutuhan khusus seperti *challenging behavior* yang diambil dari studi **BF. Skinner** pada tahun 1953 dalam dokumen internal *Creative Development Center.* Pendekatan – pendekatan tersebut adalah :

1. Pendekatan Perilaku

Berfokus pada penyediaan lingkungan belajar dan material pengajaran yang terstruktur untuk anak - anak. Dengan pendekatan ini perilaku siswa dapat diukur dengan tepat. Intervensi dirancang dan dilaksanakan untuk meningkatkan

perilaku yang positif dan mengurangi perilaku yang negatif. Kemajuan dari tujuan ini harus diukur dengan hati – hati dan sesering mungkin.

2. Pendekatan Ekologi

Masalah anak dipandang sebagai hasil dari interaksi dengan keluarga, sekolah dan masyarakat. Anak atau remaja bukan satu-satunya fokus perawatan dimana keluarga, sekolah, lingkungan dan masyarakat juga akan diubah dalam rangka untuk meningkatkan interaksi.

3. Pendekatan Sosial – Kognitif

Anak diajarkan bagaimana berinteraksi dengan lingkungan dan perilakunya. Anak pun akan diperkenalkan dengan efek serta pengaruh dari lingkungan dan perilaku yang ia buat.

4. Pendekatan Psikoedukasional

Pendekatan ini adalah pendekatan yang menggabungkan antara pandangan psikoanalisis dengan prinsip-prinsip dalam mengajar.

2.4 Tinjauan Mengenai Strategi

2.4.1 Definisi Strategi

Strategi berasal dari bahasa Yunani yaitu *strategeia* dimana *stratus* memiliki arti militer dan *ag* yang artinya memimpin. Dari arti-arti itulah maka *strategeia* memiliki makna seni atau ilmu untuk menjadi seorang jendral.

Menurut **Onong Uchjana Effendi** dalam bukunya yang berjudul Ilmu, Teori dan Filsafat Komunikasi, bahwasannya :

> “ Strategi pada hakikatnya adalah perencanaan (*planning*) dana manajemen (*management*) untuk mencapai tujuan. Tetap untuk mencapai tujuan tersebut, strategi tidak berfungsi sebagai peta jalan yang hanya menunjukkan arah saja, melainkan harus menunjuukkan bagaimana taktik operasionalnya “. (Effendi, 2002 : 32)

Menurut **Jauch** and **Glueck** dalam *literature* ilmiah **Estu Rasna Nuwidi** bahwasannya :

> “ Strategi adalah rencana yang disatukan, menyeluruh dan terpadu yang mengaitkan keunggulan strategi dengan tantangan lingkungan yang dirancang untuk meningkatkan kinerja organisasi yang dapat dicapai melalui penerapan strategi yang tepat .” (Nuwidi, 2009 : 56)

2.4.2 Komponen Pembentuk Strategi

Strategi akan dipengaruhi oleh komponen-komponen tertentu yang berkaitan dengan lingkungan, kondisi, visi atau arah, tujuan dan sasaran dari suatu pola yang membudaya. Komponen-komponen tersebut dijelaskan dalam karya ilmiah **Gian Antononi** seperti sebagai berikut :

1. Secara Makro yang akan dipengaruhi oleh :

a. Kebijakan Umum

b. Budaya yang Dianut

c. Sistem Perekonomian dan Teknologi yang Dikuasai

2. Secara Mikro yang akan dipengaruhi oleh :

a. Misi Perusahaan

b. Sumber Daya Manusia dan Sumber Daya Guna

c. Rencana Jangka Panjang dan Pendek

d. Sistem Pengorganisasian

e. Tujuan dan Sasaran yang Akan Dicapai (Antononi, 2009 : 30)

2.4.3 Konsep Strategi

Menurut **Stoner, Freeman** dan **Gilbert Jr** dalam **Tjiptono**, bahwa konsep strategi dapat didefinisikan berdasarkan 2 perspektif yaitu :

1. **Perspektif apa yang suatu organisasi ingin lakukan */ intends to do***

   Maksudnya adalah strategi merupakan program untuk menentukan dan mencapai tujuan organisasi dan mengimplementasikan misinya.

2. **Perspektif apa yang organisasi akhirnya lakukan *// eventually does***

   Maksudnya adalah strategi merupakan pola tanggapan atau respon organisasi terhadap lingkungannya sepanjang waktu. (Tjiptono, 1997 : 3)

2.4.4 Kegunaan Strategi

Strategi dibutuhkan manakala mengalami masa-masa seperti yang dijelaskan oleh **Jain** dalam **Tjiptono** :

1. Sumber daya yang dimiliki terbatas.
2. Ada ketidak pastian mengenai kekuatan bersaing organisasi.
3. Komitmen terhadap sumber daya tidak dapat diubah lagi.
4. Keputusan-keputusan harus dikoordinasikan antar bagian sepanjang waktu.
5. Ada ketidakpastian mengenai pengendalian inisiatif. (Tjiptono, 1997 : 3)

2.4.5 Tujuan Sentral Strategi

Tujuan sentral strategi yang dilakukan melalui proses komunikasi seperti yang dikemukakan oleh **R. Wayne Pace, Brent D, Peterson, dan M. Dallas Burnet** dalam buku ***Techniques for Effective Communication*** seperti yang dikutip oleh **Effendy**, menyatakan bahwa tujuan sentral kegiatan komunikasi terdiri atas tiga tujuan utama, yaitu :

a. *To secure understanding*

b. *To establish acceptance*

c. *To motive action.* (Effendy, 2003 : 32)

Tiga tujuan utama tersebut dapat dijabarkan sebagai berikut :

1. *To secure understanding* maksudnya komunikan harus mengerti isi pesan yang diterimanya yang berasal dari komunikator.

2. *To establish acceptance* maksudnya penerimaan pesan tersebut harus ada tindak lanjut berupa pembinaan.

3. *To motive action* maksudnya kegiatan komunikasi yang berlangsung harus mampu memotivasi komunikan pada intinya serta memotivasi komunikator untuk menyampaikan isi pesan yang tidak diragukan kebenarannya.

2.4.6 Unsur – Unsur Pokok Strategi

Menurut **Rusady Ruslan**, strategi memiliki unsur – unsur pokok, seperti:

1. Unsur Menyatu */ Unified*

Maksudnya adalah menyatakan unit atau bagian-bagian dalam suatu organisasi baik keinginan atau tujuan bersifat individual maupun kelompok.

2. Unsur Integrasi */ Integrated*

Maksudnya adalah seluruh strategi yang direncanakan secara integral dan akan selalu tepat atau cocok untuk semua kegiatan / tingkatan dlam struktur organisasi.

3. Unsur Menyeluruh */ Comprehensive*

Maksudnya adalah strategi yang direncanakan untuk mencakup semua aspek-aspek . (Ruslan, 1998 : 127)

2.4.7 Strategi Komunikasi

Strategi komunikasi merupakan paduan dari perencanaan komunikasi (*communication planning*) dan manajemen komunikasi (*communication management*) untuk mencapai suatu tujuan. Untuk mencapai tujuan tersebut, strategi komunikasi harus dapat menunjukkan bagaimana taktik operasionalnya secara taktis harus dilakukan, dalam arti kata bahwa pendekatan (*approach*) bisa berbeda sewaktu-waktu bergantung dari situasi dan kondisi (Effendy, 2002 : 32)

2.5 Tinjauan Mengenai Interaksi

Sebagai mahluk sosial, kehidupan manusia selalu ditandai dengan pergaulan atau interaksi antar manusia. Pergaulan itu sendiri merupakan peristiwa interaksi yang menjadi dinamis karena adanya komunikasi. Artinya interaksi manusia atau hubungan antar manusia lebih bersifat statis dan yang menjadikannya dinamis adalah komunikasi.

2.5.1 Definisi Interaksi

Interaksi berasal dari bahasa Inggris dari kata *interaction* yang artinya diantara dan menurut bahasa Latin interaksi berasal dari kata *inter* yang artinya diantara dan *action* yang artinya tindakan. Sedangkan menurut Kamus Istilah Pendidikan dan Umum, interaksi adalah hubungan timbal balik secara langsung antara guru dan murid dalam proses belajar mengajar.

Menurut **H. Bonner** interaksi merupakan :

> " Hubungan antara dua atau lebih individu manusia dan perilaku individu yang satu mempengaruhi, mengubah, dan memperbaiki perilaku individu lain atau sebaliknya "[3]

Sedangkan menurut **Shaw** :

> " Interaksi adalah suatu pertukaran antarpribadi yang masing- masing orang menunjukkan perilakunya satu sama lain dalam kehadiran mereka, dan masing- masing perilaku saling mempengaruhi satu sama lain ". [4]

---

[3] http://belajarpsikologi.com/ (diposting oleh Arya pada 16 Februari 2011)

[4] http://belajarpsikologi.com/ (diposting oleh Arya pada 16 Februari 2011)

2.5.2 Jenis – Jenis Interaksi

Jenis – jenis interaksi menurut **Shaw** dalam karya ilmiah milik **Yayu Resti Purwitasari** akan dijelaskan seperti dibawah ini :

a. Interaksi Verbal

Interaksi verbal terjadi apabila dua orang atau lebih melakukan kontak satu sama lain dengan menggunkan alat- alat artikulasi. Prosesnya terjadi dalam saling tukar percakapan satu sama lain.

b. Interaksi Fisik

Interaksi fisik terjadi manakala dua orang atau lebih melakukan kontak dengan menggunakan bahasa- bahasa tubuh.

c. Interaksi Emosional

Interaksi emosional terjadi manalaka individu malakukan kontak satu sama lain dengan melakukan curahan perasaan.

2.5.3 Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Interaksi

Menurut **Soerjono Soekanto**, interaksi dipengaruhi oleh faktor – faktor sebagai berikut :

1. Imitasi

Merupakan tindakan meniru sikap atau perilaku orang lain. Hal ini bisa berdampak baik jika seseorang meniru sikap yang baik dari orang lain dan akan berdampak sebaliknya jika seseorang meniru sikap buruk orang yang ia tiru.

2. Sugesti

Faktor ini berlangsung apabila seseorang memberikan suatu pandangan atau sikap yang berasal dari dirinya yang kemudian diterima olah pihak lain. Proses ini sebenarnya hampir sama dengan imitasi, tetapi titikk tolaknya berbeda. Berlangsungnya sugesti karena seseorang yang menerima sugesti itu dilanda emosi yang menghambat daya berpikirnya secara rasional.

3. Identifikasi

Merupakan kecenderungan dalam diri seseorang untuk menjadi sama dengan orang lain dan proses identifikasi ini berlangsung tanpa disadari oleh seseorang. Walaupun berlangsung secara kurang disadari namun identifikasi ini lebih mendalam daripada imitasi, karena kepribadian seseorang dapat terbentuk atas dasar proses ini.

4. Simpati

Proses seseorang merasa tertarik dengan orang lain. Didalam proses ini perasaan memegang peranan penting, meskipun dorongan utama dari simpati adalah keinginan untuk memahami pihak lain dan untuk bekerja sama dengannya. Proses simpati akan berjalan lancar dan sesuai dengan tujuan apabila adanya faktor saling mengerti antar pihaknya. (Soekanto, 2006 : 57 – 58)

2.5.4 Syarat – Syarat Terjadinya Interaksi

Syarat – syarat terjadinya interaksi antar manusia menurut **Soerjono Soekanto** adalah :

1. Adanya Kontak Sosial

Maksudnya adalah hubungan yang dibina baik dengan cara menyentuh secara fisik atau tidak. Tidak menyentuh secara fisik bisa terjadi dengan cara berbicara kepada pihak lain, kontak mata, kontak dengan menggunakan teknologi dll.

2. Adanya Komunikasi

Maksudnya adalah suatu hubungan bisa terjalin dengan adanya proses komunikasi baik yang dilakukan dengan cara berbicara menggunakan kata – kata kepada orang lain atau dengan cara non kata – kata yang diharapkan segala perasaan seseorang dapat diketahui oleh orang lain. (Soerjono Soekanto, 2006 : 58 – 61)