BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Tinjauan Tentang Komunikasi

2.1.1. Pengertian Komunikasi

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

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

1. Janis & Kelley

   Komunikasi itu sendiri adalah suatu proses melalui mana seseorang (komuni dengan tujuan mengubah atau membentuk perilaku kator)

menyampaikan stimulus (biasanya dalam bentuk kata-kata) orang-orang lainnya (khalayak).

2. Harold Laswell

   Cara yang baik untuk menggambarkan komunikasi adalah dengan menjawab pertanyaan-pertanyaan berikut; *Who, Says, What, in Which Channel*, saluran apa kepada siapa dengan pengaruh bagaimana?. (Mulyana, 2002 : 62,69).

3. Josep A. Devito

   Proses pengiriman dan penerimaan pesan-pesan antara dua orang, atau diantara kelompok kecil orang-orang dengan beberapa efek dan beberapa umpan balik dalam berkomunikasi secara seketika.

Menurut Harold D. Laswell ”komunikasi adalah proses penyampaian pesan oleh komunikator kepada komunikan melalui media yan menimbulkan efek tertentu (Effendy, 2000 : 10)” . Paradigma Laswell menyatakan: *who, says what, in which channel, to whom with, what efeect* (siapa, mengatakan apa, melalui saluran apa, kepada siapa, dengan efek apa) hal tersebut menunjukan bahwa komunikasi meliputi 5 unsur yaitu:

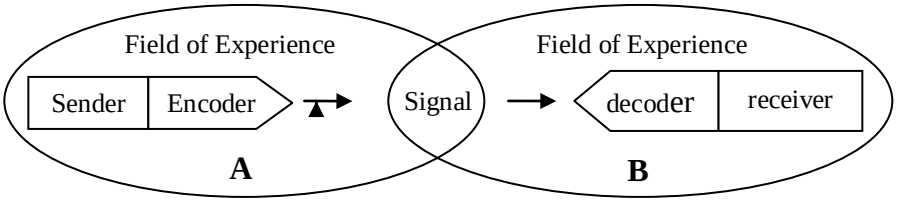
1. Komunikator, yaitu orang yang menyampaikan pesan
2. Pesan (*message*), yaitu pernyataan yang didukung oleh lambang, ide, opini, informasi dan lain sebagainya

3. Komunikan (*communicant, audience*), yaitu orang yang menerima pesan
4. Saluran (*media, channel*), yaitu alat yang digunakan oleh komunikator untuk menyampaikan pesan
5. Efek (*effect*) yaitu efek atau pengaruh kegiatan komunikasi yang dilakukan komunikator kepada komunikan (Effendy, 2000 : 6)

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

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

Gambar 2.1
***Field of Experience* orang berkomunikasi**



Sumber: Effendy, 1997: 19

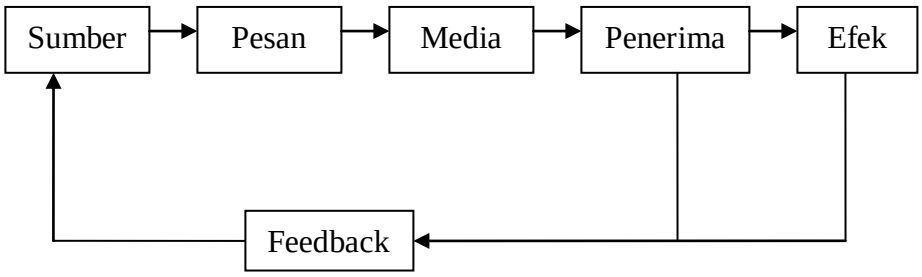
Dari gambar di atas, kita dapat menarik tiga prinsip dasar komunikasi, yaitu :

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

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

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

Gambar 2.2
Unsur-unsur komunikasi David K. Berlo



Sumber : Cangara, 1998 : 23

Sumber/*source/sender/encoder* dalam komunikasi antarpribadi bisa terdiri dari satu orang, tetapi bisa juga dalam bentuk kelompok, misalnya organisasi atau lembaga. Sumber sering di sebut pengirim atau komunikator. Dalam penelitian ini yang bertindak sebagai komunikator adalah guru karena melaluinya pesan ditampilkan. Pesan *(message)* adalah sesuatu yang disampaikan pengirim kepada

penerima. Pesan dapat disampaikan dengan tatap muka atau melalui media komunikasi isinya berupa ilmu pengetahuan, hiburan, informasi atau propaganda.

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

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

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

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

2.1.2. Tujuan Komunikasi

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

1. Kepada "Siapa" seseorang melakukan komunikasi. Dalam hal ini harus dibedakan antara sasaran yang dituju *(Intended receiver)* dengan sasaran yang bukan dituju (*unitended receiver).* Dalam berkomunikasi paling sedikit terdapat dua keinginan bereaksi.
2. Bagaimana seseorang melakukan komunikasi. Tujuan komunikasi dapat diletakan di sepanjang ukuran continum, yang menunjukkan apakah tujuan itu segera diperoleh *(consum story purpose)* atau tertunda *(Instrumental purpose).* Schramm menyebutnya sebagai *"lmmediate reward"* dan *"delayed reward"*.

Komunikasi pun mempunyai tujuan sebagai berikut :

1. Perubahan Sikap (*attitude change*)

   Komunikan dapat merubah sikap setelah dilakukan suatu proses komunikasi.

2. Perubahan pendapat (*opinion change*)

   Perubahan pendapat dapat terjadi dalam suatu komunikasi yang tengah dan sudah berlangsung dan tergantung bagaimana komunikator menyampaikan komunikasinya.

3. Perubahan perilaku (*behaviour change*)

   Perubahan perilaku dapat terjadi bila dalam suatu proses komunikasi, apa yang dikemukakan komunikator sesuai dengan yang disampaikan hal ini tergantung kepada kredibilitas komunikator itu sendiri.

4. Perubahan sosisal (*social change*).

> Perubahan yang terjadi dalam tatanan masyarakat itu sendiri sesuai dengan lingkungan ketika berlangsungnya komunikasi. (Effendy, 1993:55).

2.1.3. Karakteristik Komunikasi

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

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

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

Selain bahasa verbal, terdapat lambang-lambang yang bersifat nonverbal yang dapat dipergunakan dalam komunikasi seperti gerak tubuh, warna, jarak dan lain-lain.

5. Komunikasi bersifat transaksional
   Komunikasi pada dasarnya menuntut dua tindakan, yakni memberi dan menerima. Pengertian transaksional menunjuk pada suatu kondisi bahwa keberhasilan komunikasi tidak hanya ditentukan oleh satu pihak, tetapi oleh kedua belah pihak yang saling bekerjasama.
6. Komunikasi menembus ruang dan waktu
   Komunikasi menembus ruang dan waktu maksudnya, komunikator dan komunikan yang terlibat dalam komunikasi tidak harus hadir pada waktu serta tempat yang sama. Hal itu bisa dilakukan dengan bantuan teknologi komunikasi seperti telefon, *video text*, *teleconference* dan lain-lain.“
   (Sendjaja, 2004: 1.13-1.116)

2.1.4. Proses Komunikasi

Menurut Onong Uchjana Effendy :

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

1. Proses komunikasi secara primer adalah proses penyampaian pesan dan atau perasaan kepada orang lain dengan menggunakan lambang (*symbol*) sebagai media. Lambang atau simbol berupa bahasa, kial, syarat, gambar, warna dan lain sebagainya, yang secara langsung mampu ”menerjemahkan” pikiran, perasaan komunikator kepada komunikan.
2. Proses komunikasi secara sekunder adalah proses penyampaian pesan oleh seseorang kepada orang lain dengan menggunakan alat atau sarana sebagai media kedua, setelah memakai lambang sebagai media pertama.
3. Proses komunikasi secara linear adalah proses penyampaian pesan dari komunikator kepada komunikan sebagai titik terminal. Komunikasi ini berlangsung baik dalam situasi tatap muka maupun dalam situasi komunikasi bermedia. Proses komunikasi linear umumnya berlangsung pada komunikasi bermedia, kecuali komunikasi melalui media telepon. Media yang digunakan khususnya media massa, yakni : surat kabar, televisi, radio, dan film.

4. Proses komunikasi secara sirkular adalah terjadinya *feedback* atau umpan balik, yaitu terjadinya arus komunikan ke komunikator. Sirkular secara harfiah berarti bulat atau bundar“. (Effendy, 2007:15).

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

Media primer atau lambang yang paling banyak digunakan dalam komunikasi adalah bahasa, karena hanya bahasa yang mampu menerjemahkan pikiran seseorang kepada orang lain, apakah itu berbentuk ide, informasi atau opini. Selain bahasa, gambar juga banyak digunakan dalam berkomunikasi, karena gambar melebihi kial, isyarat dan warna dalam hal ”menerjemahkan” pikiran seseorang tetapi tetap tidak melebihi bahasa. Demi efektifnya komunikasi, lambang-lambang tersebut sering dipadukan penggunaannya.

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

”Pada proses komunikasi secara sekunder, media yang dipergunakan dapat diklasifikasikan sebagai berikut :

1. Media Massa (*Mass Media*), yakni tertuju kepada sejumlah orang yang relatif amat banyak.
2. Media Nir-Massa atau Media Non Massa, yakni tertuju kepada satu orang atau sejumlah orang yang relatif sedikit.” (Effendy, 2007:23).

2.1.5. Unsur-unsur Komunikasi

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

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

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

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

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

Analisis 5 unsur menurut Lasswell (1960), komunikasi pada dasarnya merupakan suatu proses yang menjelaskan siapa *(who),* mengatakan apa *(says what),* dengan saluran apa *(in which channel)* kepada siapa *(to whom),* dengan akibat atau hasil apa *(with what effect)* :

1. *Who* (siapa/ sumber)

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

2. *Says What* (pesan)

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

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

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

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

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

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

   Dampak atau efek yang terjadi pada komunikan (penerima) setelah menerima pesan dari sumber, seperti perubahan sikap, bertambahnya pengetahuan.

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

2.1.6. Fungsi Komunikasi

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

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

Lain halnya dengan Judy C Pearson dan Paul E. Nelson yang mengemukakan bahwa komunikasi mempunyai dua fungsi umum, yaitu :

> "Pertama, untuk kelangsungan hidup diri-sendiri yang meliputi : keselamatan fisik, meningkatkan kesadaran pribadi, menampilkan diri kita sendiri kepada orang lain dan mencapai ambisi pribadi. Kedua, untuk kelangsungan hidup masyarakat, tepatnya untuk memperbaiki hubungan sosial dan mengembangkan keberadaan suatu masyarakat". (Mulyana, 2007:5).

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

1. Fungsi komunikasi sebagai komunikasi sosial

   Fungsi komunikasi sebagai komunikasi sosial setidaknya mengisyaratkan bahwa komunikasi itu penting untuk membangun konsep diri kita, aktualisasi-diri, untuk kelangsungan hidup, untuk memperoleh kebahagiaan, terhindar dari tekanan dan tegangan, antara lain lewat komunikasi yang bersifat menghibur dan memupuk hubungan dengan orang lain. Melalui komunikasi kita bekerja sama dengan angota masyarakat (keluarga, kelompok belajar, perguruan tinggi, RT, RW, desa, kota dan Negara secara keseluruhan) untuk mencapai tujuan bersama.

   Implisit dalam fungsi komunikasi sosial ini adalah fungsi komunikasi kultural. Pada satu sisi, komunikasi merupakan suatu mekanisme untuk mensosialisasikan norma-norma budaya masyarakat, baik secara horisontal, dari suatu masyarakat kepada masyarakat lainnya, ataupun secara vertikal, dari suatu generasi kepada generasi berikutnya.

2. Fungsi komunikasi sebagai komunikasi ekspresif

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

2.1.7. Sifat Komunikasi

Sifat komunikasi menurut Onong Uchana Effendy ada beberapa jenis, yaitu:

1. Tatap muka (*face-to-face*)
2. Bermedia (*Mediated*)
3. Verbal (*Verbal*):
   - Lisan (*Ora*l)
   - Tulisan
4. Non verbal (*Non-verbal*):
   - Gerakan/ isyarat badaniah (*gestural*)
   - Bergambar (*Pictorial*)." (Effendy, 2007:7)

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

komunikator kepada komunikan dengan menggunakan media sebagai alat bantu dalam menyampaikan pesannya

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

2.2.Tinjauan Komunikasi Antarpribadi

2.2.1. Pengertian Komunikasi Antarpribadi

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

> "Proses pengiriman dan penerimaan pesan-pesan antara dua orang, atau di antara sekelompok kecil orang-orang dengan beberapa efek dan beberapa umpan balik seketika. Berdasarkan definisi tersebut komunikasi antarpersona dapat berlangsung antara dua orang yang sedang bercakap-cakap atau antara dua orang dalam status pertemuan, misalnya antara penyaji makalah dengan salah seorang peserta suatu seminar." (Effendy, 2007:158)

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

Menurut alo Liliweri yang dikutip dari Onong Uchjana Effendy mengenai pengertian komunikasi antarpersona sebagai berikut :

> "Pada hakikatnya komunikasi antar pribadi adalah komunikasi antara seorang komunikator dengan seorang komunikan. Jenis komunikasi tersebut dianggap paling efektif untuk mengubah sikap, pendapat, atau prilaku manusia berhubung prosesnya yang dialogis". (Liliweri, 1997: 12)

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

Jadi dapat dijelaskan bahwa komunikasi antarpersona adalah komunikasi yang diadakan dan berlangsung dalam dalam situasi yang dialogis, komunikasi diadik adalah komunikasi yang melibatkan dua orang atau berinteraksi secara sadar, langsung dan tatap muka. Sedangkan yang dimaksud dengan situasi yang dialogis adalah situasi yang berbagi dalam banyak hal,dapat berupa berbagai informasi, kegembiraan, kesedihan dan dalam komunikasi antarpersona tidak melihat adanya perbedaan status sosial atau ekonomi dari masing-masing prilaku komunikasi. Dalam situasi seperti ini terasa adanya kemurniandialog yang dapat mengungkapkan berbagai pendapat, perasaan dan kepercyaan dari individu-individu yang terlibat.

2.2.2 Unsur-unsur Komunikasi Antarpribadi

Beberapa unsur komunikasi antarpersona antara lain :

1. Konteks

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

2. Komunikator- komunikan.

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

3. Pesan

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

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

4. Saluran

Dalam membagi pesan dari seorang pengirim (setelah proses encoding) maka pesan harus melewati suatu tempat, atau alur lewatnya pesan-pesan itu, saluran itu sebenarnya mirip sarana transportasi yang mengangkut barang atau manusia dari suatu tempat ke tempat lainnya. Dalam komunikasi suatu kata berisi pesan dibawah oleh seseorang kepada orang lain melalui gelombang suara, pernyataan raut wajah, gerakan tubuh, gerakan cahaya mata. Secara umum semakin banyak saluran yang dipergunakan untuk mendistribusikan pesan akan menghasilkan komunikasi yang semakin sukses.

5. Gangguan

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

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

lingkungan yang menarik seseorang untuk memperhatikannya sehingga pemaknaan terhadap pesan semakin jauh.

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

6. Umpan Balik

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

7. Model Proses

Model komunikasi sebenarnya mempunyai beberapa fungsi yang menurut Devito yaitu :

1) Model menyajikan pengorganisasian dari berbagai unsur dalam suatu proses komunikasi
2) Model merupakan alat bantu yang berfungsi heuristik

3) Model memungkinkan kita melakukan suatu prediksi terhadap komunikasi (apa yang terjadi pada suatu kondisi tertentu) model membantu kita mengadakan pengukuran terhadap unsur-unsur dan proses komunikasi dalamsuatu keadaan tertentu. (Liliweri, 1994 : 11-17).

2.2.3 Ciri-ciri Komunikasi Antarpribadi

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

1. Spontanitas yaitu terjadi sambil lalu dengan media utama adalah tatap muka.
2. Tidak mempunyai tujuan yang ditetapkan terlebih dahulu.
3. Terjadi secara kebetulan diantara peserta yang identitasnya kurang jelas.
4. Mengakibatkan dampak yang disengaja dan tidak disengaja.
5. Kerap kali berbalas-balasan.
6. Mempersyaratkan hubungan palingsedikit dua orang dengan
7. Hubungan yang bebas dan bervariasi, ada keterpengaruhan.
8. Harus membuahkan hasil.
9. Menggunakan lambang-lambang yang bermakna (Lilweri, 1997: 13).

2.2.4 Jenis-jenis Komunikasi Antarpribadi

Secara teoritis komunikasi antar pribadi di klasifikasi menjadidua jenis menurut sifatnya:

1. Komunikasi diadik *(dyadic communication)*

   Komunikasi diadik adalah komunikasi antarpribadi yangberlangsung antara dua orang yakni yang seorang adalah komunikator yang menyampaikan pesan dari seorang lagi komunikan yang menerima pesan, oleh karena itu prilaku komunikasinya dua orang, maka dialog yang terjadi berlangsung secara intens. komunikator memusatkan perhatianya kepada diri komunikan seorang itu. Situasi komunikan seperti itu akan nampak dalam komunikasi triadik atau komunikasi kelompok , baik kelompok dalam bentuk keluarga maupun dalam bentuk kelas atau seminar.

2. Komunikasi triadik *(triadik communication)*

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

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

2.2.5 Fungsi-fungsi Komunikasi Antarpribadi

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

1. Fungsi Sosial

   Komunikasi antar persona secara otomatis mempunyai fungsi sosial, ini disebabkan dalam proses komunikasi beroprasi dalam konteks sosial yang orang-orangnya berinteraksi satu sama lain. “Dalam kondisi demikian maka fungsi komunikasi antar persona mengandung aspek-aspek menurut Liliweri adalah sebagai berikut:

   1) Manusia berkomunikasi untuk mempertemukan kebutuah biologis dan psikologis, karna seperti kita ketahui bahwa setiap manusia secara alamiah merupakan makhluk sosial, tanpa mengadakan interaksi sosial maka seseorang gagal dalam kehidupannya.
   2) Manusia berkomunikasi untuk memenuhi kewajiban sosial, karena setiap orang terikat dalam suasana sistem dan norma yang berlaku dalam masyarakat. Norma dan nilai tersebut mengatur kewajiban-

kewajiban tertentu secara sosial dalam berkomunikasi sebagai suatu keharusan yang tidak dapat dielakan.

3) Manusia berkomunikasi untuk mengembangkan hubungan timbal balik, dalam setiap perkenalan pertama dengan oranag lain, setiap orang berusaha menutup diri. Barangkali pada saat pertama bentuk tindakan sosial yang terjadi hanya berinteraksi "biasa", sebagai akaibat basa-basi dalam pergaulan, kemudian meningkat menjadi relasi sosial, ekonomi diantara mereka. Dari suatu relasi yang kurang mementingkan pihak lain, kini meningkat menjadi pertukaran kepentingan dua pihak sebagai wujud dari rasa saling memerlukan.
4) Manusia berkomunikasi untuk meningkatkan dan merawat kualitas mutu diri sendiri. Ternyata bahwa hanya melalui komunikasi antar persona setiap orang akan mendapatkan penilaian dari orang lain. Dengan demikian kita mampu menilai, melihat mutu komunikasi orang lain dan kemudian mengubah diri sendiri, meningkatkannya lalu terdampak pada usaha merawat kesehatan jiwa. Seseorang yang secara terus menerus secara lugas, saling bertukar pikiran dan perasaan sampai pada tahap pisikologis, maka dirinya akan mengubah keadaan kesehatan jiwa orang lain yang berkomunikasi dengannya.
5) Manusia berkomunikasi untuk menangani konflik, pertentangan antar manusia, terutama antar pribadi merupakan kenyataan hidup yang

tidak dapat dihindari. Konflik ini tidak dapat terelakan karena ia datang tidak direncanakan. Melalui komunikasi antarpersona konflik dapat dihindari karena telah terjadi pertukaran pesan dan persamaan makna tentang sesuatu hal tertentu".(Liliweri, 1994 : 27-30)

2. Fungsi pengambilan keputusan

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

1) Manusia berkomunikasi untuk membagi informasi, informasi merupakan kunci utama bagi seseorang dalam pengambilan keputusan yang efektif. Beberapa informasi yang diperoleh melalui kegiatan pengamatan, melalui bacaan, melalui obrolan, melalui acara televisi, melalui pesan radio hanya lebih banyak di peroleh komunikasi antarpersona.
2) Manusia berkomunikasi untuk mempengaruhi orang lain, karena informasi sangatlah mempengaruhi keberhasilan dalam pengambilan keputusan, maka komunikasi pada awalnya bertujuan untuk

mendapatkan persetujuan dan kerja sama dengan orang lain. Tujuan pengambilan keputusan antara lain mempengaruhi orang lain terutama sikap prilaku".(Liliweri, 1994 : 30-32)

2.2.6 Tujuan Komunikasi Antarpribadi

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

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

2.2.7 Hambatan-Hambatan Dalam Komunikasi Antarpersona

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

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

6. Perbedaan latar belakang pendidikan (Haryani, 2001 : 51).

2.3 Tinjauan Tentang Efektivitas

2.3.1 Pengertian Efektivitas

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

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

Dari kutipan di atas, maka peneliti menyimpulkan bahwa efektivitas adalah hasil yang diperoleh seseorang pekerja dan dibandingkandengan hasil produksi lain dengan diperbandingkan dengan waktu yang dipergunakanuntuk menghasilkan barang/jasa tersebut. Kutipan menurut Komaruddin ini lebih menitik beratkan kepada analisa tentang keadaan yang menunjukkan keberhasilan atau kegagalan yang dilakukan oleh pihak manajemen dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

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

2.3.2 Faktor-Faktor yang mempengaruhi Efektivitas Komunikasi

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

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

2.3.3 Efektivitas Komunikasi Interpersonal

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

1. Keterbukaan (*Openness*)

   Kualitas keterbukaan mengacu pada sedikitnya tiga aspek dari komunikasi interpersonal. Pertama, komunikator interpersonal yang efektif harus terbuka kepada orang yang diajaknya berinteraksi. Ini tidaklah berarti bahwa orang harus dengan segera membukakan semua riwayat hidupnya.memang ini mungkin menarik, tapi biasanya tidak membantu komunikasi. Sebaliknya, harus ada kesediaan untuk membuka diri mengungkapkan informasi yang biasanya disembunyikan, asalkan pengungkapan diri ini patut.

   Aspek keterbukaan yang kedua mengacu kepada kesediaan komunikator untuk bereaksi secara jujur terhadap stimulus yang datang. Orang yang diam, tidak kritis, dan tidak tanggap pada umumnya merupakan peserta percakapan yang menjemukan. Kita ingin orang bereaksi secara terbuka terhadap apa yang kita ucapkan. Dan kita berhak mengharapkan hal ini. Tidak ada yang lebih buruk daripada ketidak acuhan, bahkan ketidaksependapatan jauh lebih menyenangkan. Kita memperlihatkan keterbukaan dengan cara bereaksi secara spontan terhadap orang lain.

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

2. Empati (*empathy*)

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

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

menghamobat pemahaman. Sedangkan fokusnya adalah ada pada pemahaman itu.

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

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

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

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

- Merefleksi-balik kepada pembicara perasaannya (dan intensitasnya) yang enurut anda sedang dialaminya. Ini membantu dalam memeriksa ketepatan persepsi anda dan juga dalam menunjukan bahwa anda berusaha memahaminya.

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

3. Sikap mendukung (supportiveness)

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

Suasan yang bersifat deskriptif dan bukan evaluatif membantu terciptanya sikap mendukung. Bila anda mempersepsikan suatu komunnikasi sebagi permintaan akan informasi atau uraian mengenai suatu kejadian tertentu, anda umumnya tidak merasakan sebagai ancaman. Anda tidak ditantang dan tidak perlu mebela diri. Dipihak lain, komunikasi yang bernada menilai sering kali membuat kita bersikap defensif. Ini tidak berartibahwa semua komunikasi evaluatif menimbulkan reaksi defnsif. Orang sering kali bereaksi terhadap evaluasi positif tanpa sikap defensif. Dalam hal ini bahwa pada kenyataannya ada orang yang mempunyai kewenangan untuk mengevaluasi kita dengan cara apapun dapat membuat kita merasa tidak enak dan mungkin membuat anda

bersikap defnsif. Mungkin anda menduga evaluasi berkutnya tidak akan sangat positif. Begitu juga, evaluasi negatif tidak selalu menimbulkan reaksi defensif.

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

- Jelaskan apa yang terjadi: “Saya gagal dalam menapatkan promosi”.
- Jelaskan bagaimana perasaan anda: “ Saya merasa sangat sedih dan merasa saya sudah gagal total”.
- Jelasakan bagaimana hal ini terkait dengan lawan bicara: “ Maukah kamu ikut denganku ke kota malm ini? Saya perlu melupakan pekerjaan dan segala hal yang ada kaitannya dengan itu.” Jangan menuduh atau menyalahkan. Hinfari ungkapan evaluatif yang bernada negativ.

Spontanitas dapat membantu menciptakan suasana mendukung. Orang yang spontan dalam komunikasinya dan terus terang serta terbuka dalam mengutarakan pikirannya biasanya bereaksi dengan cara yang sama yaitu terus terang dan terbuka, bila kita merasa bahwa orang menyembunyikan perasaan yang sebenarnya atau dia mempunyai rencana/strategi maka kita bisa bereaksi secara defensif.

Provisionalisme artinya bersikap tentatif dan berpikiran terbuka serta bersedia mendengar pandangan yang berlawanan dan bersedia mengubah posisi jika keadaan mengharuskan. Provisionalisme seperti itulah, bukan keyakinan yang tak tergoyahkan, yang membantu menciptakan suasana mendukung.

4. Sikap positif (positiveness)

Kita mengkomunikasikan sikap positif dalam komunikasi interpersonal dengan sedikitnya dua cara: (1) menyatakan sikap positif dan (2) secara positif mendorong orang yang menjadi teman kita berinteraksi. Sikap positif mengacu pada sedikitnya dua aspek dari komunikasi interpersonal. Pertama, komunikasi interpersonal terbina jika seseorang memiliki sikap positif terhadap diri mereka sendiri. Kedua, perasaan positif untuk situasi komunikasi pada umumnya sangat penting untuk interaksi yang efektif. Tidak ada yang lebih menyenangkan daripada berkomunikasi dengan orang yang tidak menikmati interaksi atau tidak bereaksi secara menyenangkan terhadap situasi atau suasana interaksi.

Sikap positif dikenla dengan istilah *stroking* (dorongan). Dorongan adalah istilah yang berasal dari kosa kata umum, yang dipandang sangat penting dalam analisis transaksional dan dalam interaksi antarmanusia secara umum. Perilaku mendorong menghargai keberadaan dan pentingnya orang lain, perilaku ini bertentangan dengan ketidakacuhan.

Dorongan dapat berupa (1) dorongan verbal seperti dengan mengatakan "Saya menyukai anda", atau "Saya senang bisa berbincang-bincang dengan anda". (2) Dorongan nonverbal seperti senyuman, tepukan dibahu, atau tamparan muka. Dorongan positif umumnya berbentuk pujian dan penghargaan, dan terdiri dari atas perilaku yang biasanya kita harapkan, kita nikmati, dan kita banggakan. Dorongan positif ini mendukung citra pribadi kita dan membuat kita merasa lebih baik. Sebaliknya, dorongan negatif bersifat menghukum dan menimbulkan kebencian.

5. Kesetaraan (*Equality*)

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

Dalam suatu hubungan interpersonal yang ditandai oleh kesetaraan, ketidaksependapatan dan konflik lebih dillihat sebagai upaya untuk memahami perbedaan yang pasti ada daripada sebagai kesempatan untuk menjatuhkan pihak lain.kesetaraan tidak mengharuskan kita menerima dan menyetujui begitu saja semua perilaku verbal dan nonverbal pihak lain. Kesetaraan berarti kita menerima pihak lain, atau menurut istilah Carl rogers, kesetaraan meminta kita untuk memberikan ”penghargaan positif tak bersyarat” kepada orang lain.

2.4.Tinjauan Tentang Perawat

2.4.1. Pengertian Perawat

Dalam undang – undang kesehatan No. 23, 1992 dikatakan bahwa, perawat adalah mereka yang memiliki kemampuan dan kewenangan melakukan tindakan keperawatan berdasarkan ilmu yang dimilikinya yang diperoleh melalui pendidikan keperawatan.

Seorang perawat dikatakan profesional jika memiliki ilmu pengetahuan, keterampilan keperawatan profesional serta memiliki sikap profesional sesuai kode etik profesi. Profil perawat profesional adalah gambaran dan penampilan menyeluruh perawat dalam melakukan aktifitas keperawatan sesuai kode etik keperawatan.

Dalam menjalankan praktik keperawatan harus senantiasa meningkatkan mutu pelayanan profesinya, dengan mengikuti perkembangan pengetahuan dan teknologi melalui pendidikan dan pelatihan sesuai dengan bidang tugasnya. Dalam melaksanakan praktik keperawatan, perawat juga dituntut melakukan peran dan fungsinya sebagaimana yang diaharapkan oleh profesi dan masyarakat sebagai pengguna jasa pelayanan keperawatan (Kusnanto, 2004).

Perawat bekerja dalam berbagai besar spesialisasi di mana mereka bekerja secara independen dan sebagai bagian dari sebuah tim untuk menilai, merencanakan, menerapkan dan mengevaluasi perawatan. Ilmu Keperawatan adalah bidang pengetahuan dibentuk berdasarkan kontribusi dari ilmuwan keperawatan melalui peer-review jurnal ilmiah dan praktek yang dibuktikan berbasis. Ini merupakan bidang yang dinamis praktek dan penelitian yang didasarkan dalam budaya kontemporer dan kekhawatiran itu sendiri dengan baik mainstream dan subkultur terpinggirkan dalam rangka untuk memberikan perawatan budaya paling sensitif dan kompeten.

Keperawatan merupakan ilmu terapan yang menggunakan keterampilan intelektual, keterampilan teknikal dan keterampilan antar persona serta menggunakan proses keperawatan dalam membantu klien untuk mencapai tingkat kesehatan optimal. Perawat atau *Nurse* berasal dari bahasa latin yaitu dari kata *Nutrix* yang berarti merawat atau memelihara. Perawat adalah profesi yang difokuskan pada perawatan individu, keluarga, dan masyarakat sehingga mereka dapat mencapai, mempertahankan, atau memulihkan kesehatan yang optimal dan kualitas hidup dari lahir sampai mati, sedangkan Keperawatan menurut *American Nurse Association* (ANA) adalah diagnosis dan perlakuan pada respon manusia terhadap masalah kesehatan baik yang sifatnya aktual maupun potensial. Kemudian pengertian lain mengenai keperawatan adalah salah satu bentuk pelayanan kesehatan, dituntut untuk lebih meningkatkan profesionalisme sehingga dapat mengimbangi kemajuan-kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi kesehatan yang semakin maju pesat, dengan mengembangkan potensi yang sudah dimiliki untuk memenuhi tuntutan masyarakat yang semakin tinggi terhadap pelayanan keperawatan.

2.4.2. Kiat Keperawatan

Kiat keperawatan (nursing arts) lebih difokuskan pada kemampuan perawat untuk memberikan asuhan keperawatan secara komprehensif dengan sentuhan seni dalam arti menggunakan kiat-kiat tertentu dalam upaya

memberikan pelayanan berupa kenyaman dan kepuasan pada klien, Sebagai berikut :

1. *Caring*, menurut Watson (1979) ada sepuluh faktor dalam unsur-unsur karatif yaitu : nilai – nilai *humanistic* – altruistik, menanamkan semangat dan harapan, menumbuhkan kepekaan terhadap diri dan orang lain, mengembangkan sikap saling tolong menolong, mendorong dan menerima pengalaman ataupun perasaan baik atau buruk, mampu memecahkan masalah dan mandiri dalam pengambilan keputusan, prinsip belajar – mengajar, mendorong melindungi dan memperbaiki kondisi baik fisik, mental , sosiokultural dan spiritual, memenuhi kebutuhan dasr manusia, dan tanggap dalam menghadapi setiap perubahan yang terjadi.
2. *Sharing* artinya perawat senantiasa berbagi pengalaman dan ilmu atau berdiskusi dengan kliennya.
3. *Laughing*, artinya senyum menjadi modal utama bagi seorang perawat untuk meningkatkan rasa nyaman klien.
4. *Crying*, artinya perawat dapat menerima respon emosional diri dan kliennya.
5. *Touching*, artinya sentuhan yang bersifat fisik maupun psikologis merupakan komunikasi simpatis yang memiliki makna (Barbara, 1994).
6. *Helping*, artinya perawat siap membantu dengan asuhan keperawatannya.
7. *Believing in others*, artinya perawat meyakini bahwa orang lain memiliki hasrat dan kemampuan untuk selalu meningkatkan derajat kesehatannya.

8. *Learning*, artinya perawat selalu belajar dan mengembangkan diri dan keterampilannya.
9. *Respecting*, artinya memperlihatkan rasa hormat dan penghargaan terhadap orang lain dengan menjaga kerahasiaan klien kepada yang tidak berhak mengetahuinya.
10. *Listening*, artinya mau mendengar keluhan kliennya.
11. *Feeling*, artinya perawat dapat menerima, merasakan, dan memahami perasaan duka , senang, frustasi dan rasa puas klien.
12. *Accepting*, artinya perawat harus dapat menerima dirinya sendiri sebelum menerima orang lain .

2.4.3. Peran Perawat

Peran adalah seperangkat perilaku yang diharapkan secara sosial yang berhubungan dengan fungsi individu pada berbagai kelompok sosial. Tiap individu mempunyai berbagai peran yang terintegrasi dalam pola fungsi individu (Gaffar).

Peran merupakan seperangkat tingkah laku yang diharapkan oleh orang lain terhadap seseorang, sesuai kedudukannya dalam suatu sistem. Peran perawat dipengaruhi oleh keadaan sosial baik dari dalam maupun dari luar profesi keperawatan dan bersifat konstan. Dohery (1982) mengidentifikasi beberapa elemen peran perawat profesional, meliputi :

1. *Care giver*, sebagai pemberi asuhan keperawatan.

2. *Client advocate*, sebagai pembela untuk melindungi klien.

   Diantaranya :

   1) Bertanggung jawab membantu klien dan keluarga dalam menginterpretasikan informasi dari berbagai pemberi pelayanan dan dalam memberikan informasi lain yang diperlukan untuk mengambil persetujuan (inform concern) atas tindakan keperawatan yang diberikan kepadanya.

   2) Mempertahankan dan melindungi hak-hak klien, harus dilakukan karena klien yang sakit dan dirawat di rumah sakit akan berinteraksi dengan banyak petugas kesehatan. Perawat adalah anggota tim kesehatan yang paling lama kontak dengan klien, sehingga diharapkan mampu membela hak-hak klien.

Seorang pembela klien adalah pembela dari hak-hak klien. Pembelaan termasuk didalamnya peningkatan apa yang terbaik untuk klien, memastikan kebutuhan klien terpenuhi dan melindungi hak-hak klien (Disparty, 1998 :140).

Hak-Hak Klien antara lain :

1. Hak atas pelayanan yang sebaik-baiknya
2. Hak atas informasi tentang penyakitnya
3. Hak atas privacy

4. Hak untuk menentukan nasibnya sendiri
5. Hak untuk menerima ganti rugi akibat kelalaian tindakan.

Hak-Hak Tenaga Kesehatan antara lain :

1. Hak atas informasi yang benar
2. Hak untuk bekerja sesuai standar
3. Hak untuk mengakhiri hubungan dengan klien
4. Hak untuk menolak tindakan yang kurang cocok
5. Hak atas rahasia pribadi
6. Hak atas balas jasa

Konseling yaitu proses membantu klien untuk menyadari dan mengatasi tekanan psikologis atau masalah sosial untuk membangun hubungan interpersonal yang baik dan untuk meningkatkan perkembangan seseorang. Didalamnya diberikan dukungan emosional dan intelektual.

3. *Counsellor*, sebagai pemberi bimbingan atau konseling klien.
4. *Educator,* sebagai pendidik klien.
5. *Collaborator*, sebagai anggota tim kesehatan yang dituntut untuk dapat bekerjasama dengan tenaga kesehatan lain.
6. *Coordinator,* sebagai koordinator agar dapat memanfaatkan sumber-sumber dan potensi klien.
7. *Change agent*, sebagai pembantu yang selalu dituntut untuk mengadakan perubahan

8. *Consultant*, sebagai sumber informasi yang dapat membantu memecahkan masalah klien.

2.4.4 Fungsi Perawat

Fungsi adalah suatu pekerjaan yang harus dilaksanakan sesuai denagn perannya, fungsi dapat berubah dari suatu keadaan yang lain. Ruang lingkup dan fungsi keperawatan semakin berkembang dengan fokus manusia tetap sebagai sentral pelayanan keperawatan. Bentuk asuhan yang menyeluruh dan utuh dilandasi keyakinan tentang manusia sebagai makhluk bio-psiko-sosio-spiritual yang unik dan utuh.

Dalam hal ini praktik keperawatan harus berlandaskan prinsip ilmiah dan kemanusiaan serta berilmu pengetahuan dan terampil dalam melaksanakan pelayanan keperawatan dan bersedia di evaluasi. Inilah ciri-ciri yang menunjukan profesionalisme perawat yang sangat vital bagi pelaksanaan fungsi keperawatan mandiri, ketergantungan dan kolaboratif (Gaffar).

2.4.5 Tanggung Jawab Perawat

Secara umum, perawat mempunyai tanggung jawab dalam memberikan asuhan keperawatan, meningkatkan ilmu pengetahuan dan meningkatkan diri sebagai profesi. Tanggung Jawab dalam memberi asuhan keperawatan kepada klien mencangkup aspek bio-psiko-sosial-kultural dan spiritual, dalam upaya pemenuhan kebutuhan dasarnya dengan menggunakan pendekatan proses keperawatan yang meliputi :

1. Membantu klien memperoleh kembali kesehatanya
2. Membantu klien yang sehat untuk memelihara kesehatanya
3. Membantu klien yang menghadapi ajal untuk diperlakukan secara manusiawi sesuai martabatnya sampai meninggal dengan tenang.

Pemberian asuhan keperawatan merupakan proses terapeutik yang melibatkan hubungan kerja sama antara perawat dan klien, keluarga dan atau masyarakat untuk mencapai tingkat kesehatan yang optimal (Carpenito, 1989 dikutip oleh keliat, 1991).

Perawat memerlukan metoda ilmiah dalam melakukan proses terapeutik tersebut yaitu proses keperawatan. Penggunaan proses keperawatan membantu perawat dalam melakukan praktik keperawatan, menyelesaikan masalah keperawatan klien atau memenuhi kebutuhan klien secara ilmiah, logis, sistematis, dan terorganisasi. Pada dasarnya proses keperawatan merupakan salah satu teknik penyelesaian masalah. Proses keperawatan bertujuan untuk memberikan asuhan keperawatan sesuai denagn kebutuhan dan masalah klien sehingga mutu pelayanan keperawatan optimal.

2.5 Tinjuan Tentang Pasien

2.5.1. Pengertian Pasien

Pasien adalah seseorang yang menerima perawatan medis. Sering kali, pasien menderita penyakit atau cedera dan memerlukan bantuan dokter untuk memulihkannya. Asal mula kata pasien dari bahasa Indonesia analog dengan kata

patient dari bahasa Inggris. Patient diturunkan dari bahasa Latin yaitu patiens yang memiliki kesamaan arti dengan kata kerja pati yang artinya "menderita".

2.5.2 Karakteristik Pasien Di Rumah Sakit Jiwa

Sebagai rumah sakit yang memiliki spesialisasi perawatan pasien gangguan jiwa, karakteristik pasiennya adalah pasien dengan berbagai keluhan gangguan jiwa dengan tahapan dari akut hingga kronis. Jenis penyakitnya juga beragam seperti Schizophrenia, waham, halusinasi, ilusi, paranoid.

perawatan berdasarkan tingkat ketergantungan menurut Gillies (1996) dibedakan menjadi lima kategori, diantaranya:

1. Tingkat I: Pasien dengan penyakit akut, non kronik, episodik yang akan kembali ke tingkat kefungsian sebelum sakit, tujuan perawatnya adalah menghilangkan masalah kesehatan yang ada.
2. Tingkat II: Pasien dengan pengkajian kronik yang mengalami episode penyakit akut, yang berpotensial kembali ke tingkat kefungsian pra episodik penyakitnya. Tujuan perawatanya adalah pengaturan masalah kesehatan kronis oleh pasien tersebut dan keluarganya tanpa terus didukung oleh unit kerja.
3. Tingkat III : Pasien dengan penyakit kronis atau cacat yang berpotensi untuk kembali ke tingkat kefungsian sebelum sakit, tidak memungkinkan namun ada potensi untuk meningkatkan tingkat kefungsian. Tujuan perawatannya adalah

rehabilatasi ke tingkat maksimal kefungsian melalui dukungan berkelanjutan pada unit kerja.

4. Tingkat IV : Pasien denagn penyakit kronis atau cacat yang tidak dapat dirawat di rumah tanpa adanya dukungan terus dari unit kerja. Tujuan perawatnnya adalah pemeliharaan di rumah pada tingkat maksimum kefungsian melalui dukungan terus menerus daru unit kerja.
5. Tingkat V : Pasien di akhir tingkat yang tujuan perawatannya adalah dengan memberikan kepastian kenyamanan dan pengabdian.