BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Tinjauan Tentang Komunikasi

2.1.1 Pengertian Ilmu Komunikasi

Pengertian ilmu komunikasi yang dijelaskan oleh Berger dan Chafee memberikan 3 (tiga) pokok pikiran :

> "Pertama, objek pengamatan jadi fokus perhatian dan ilmu komunikasi adalah produksi, proses dan pengaruh dari sistem-sistem tanda dan lambang dalam konteks kehidupan manusia. *Kedua,* ilmu komunikasi bersifat ilmiah-empiris (*scientific*) dalam arti pokok-pokok pikiran dan dalam ilmu komunikasi (dalam bentuk teori-teori) harus berlaku umum. *Ketiga,* ilmu komunikasi bertujuan menjelaskan fenomena sosial yang berkaitan dengan produksi, proses dan pengaruh dari sistem-sistem tanda dan lambang." (Senjaya, 2007 : 111)

Berdasarkan defenisi Berger dan Chafee serta uraian-uraian yang telah dikemukakan pada bagian sebelumnya tentang ciri-ciri ilmu, dapat dikatakan bahwa ilmu komunikasi pada dasarnya adalah ilmu pengetahuan tentang peristiwa komunikasi yang diperoleh melalui penelitian secara sistematis, serta kebenarannya, diuji dan digeneralisasikan.

Seperti dijelaskan bahwa sistematis merupakan ciri ilmu yang paling terlihat dalam manifestasi fungsinya, begitu pula dalam ilmu komunikasi, sistematisasi tersebut tampak perumusan prinsip-prinsip

komunikasi yang menjadi esensi dari perkembangan dan pemanfaatannya. Hal ini sebagaimana dijelaskan oleh Hovelland :

> "Ilmu komunikasi merupakan suatu upaya yang sistematis untuk merumuskan prinsip-prinsip secara tegas dan atas dasar prinsip-prinsip tersebut disampaikan informasi serta dibentuk pendapat dan sikap." (Hovland dalam Cangara dalam Dewi, 2007 : 2)

Berger dan Chafee mencoba untuk lebih merinci hal-hal yang diperoleh, diproses dan ditampilkan oleh ilmu komunikasi yaitu lambang yang menjadi objek dari sistematika tersebut. Setelah lambang tersebut disistematisasi akan menghasilkan sebuah produk yang nantinya akan menjadi dasar analisa fenomena di lingkungan. Berger dan Chafee menjelaskan :

> "Ilmu komunikasi adalah ilmu pengetahuan tentang produksi, proses dan pengaruh dari sistem-sistem tanda dan lambang melalui pengembangan teori-teori yang dapat diuji dan digeneralisasikan dengan tujuan menjelaskan fenomena yang berkaitan dengan produksi, proses dan pengaruh dari sitem tanda dan lambang." (Berger dan Chafee dalam Senjaya, 2007 : 110)

2.1.2 Pengertian Komunikasi

Setelah membahas mengenai ilmu, maka pada sub judul ini akan mencoba membahas mengenai komunikasi yang pada saat ini sudah menjadi kata yang tidak asing lagi dalam kehidupan kita. Untuk mengetahui penggunaan kata komunikasi itu sudah sesuai dengan yang kita gunakan atau belum, bisa disimak dari beberapa definisi berikut :

> "komunikasi adalah proses penyampaian suatu pesan dalam bentuk lambing bermakna sebagai paduan pikiran dan perasaan berupa ide, informasi, kepercayaan, harapan, imbauan dan sebagainya yang dilakukan seseorang kepada orang lain, baik langsung tatap muka maupun tak langsung melalui media dengan tujuan mengubah sikap, pandangan dan perilaku. Berasal dari bahasa latin *communication* yang berarti pergaulan, persatuan, peran serta kerjasama, bersumber dari istilah *communis* yang berarti sama makna." (Effendi, 1989 : 60)

Lambang dalam hal ini bahasa/pesan yang disampaikan kepada orang lain menjadi bagian pokok dalam pengertian komunikasi di atas, lambing tersebut adalah isi komunikasi yang kemudian disampaikan melalui media baik tatap muka maupun menggunakan media lain sebagai perantara. Lambing tersebut jika sengaja disampaikan tentunya tidak sekedar beralih tempat dari komunikator kepada komunikan melainkan maksud dari penyampaian tersebut untuk merubah sesuatu dari komunikasi sesuai dengan keinginan pembicara setelah adanya persamaan persepsi.

Kesadaran untuk mempengaruhi komunikan pesan dikuatkan lagi oleh Miller dalam pengertian komunikasinya meskipun tidak secara detil dijelaskan melalui media apa pesan itu disampaikan. Dalam hal ini cukup jelas bahwa tujuan komunikasi adalah mempengaruhi komunikan dengan pemikiran komunikator yang disampaikan melalui pesan dalam situasi-situasi tertentu yang dapat mendukung penerimaan pesan tersebut, untuk lebih jelasnya komunikasi menurut Miller adalah :

> "komunikasi sebagai situasi-situasi yang memungkinkan suatu sumber mentranmisikan suatu pesan kepada seseorang penerima dengan disadari untuk mempengaruhi perilaku penerima." (Miller dalam Mulyana, 2008: 60-61)

Lain halnya dengan Tubb dan Moss, mereka lebih menitik beratkan komunikasi sebagai hasil dari interaksi dan transaksi kemudian menciptakan suatu makna-makna tertentu dari lambing yang mereka gunakan, makna tersebut berasal dari proses interaksi antara komunikator dengan komunikan yang jumlahnya tidak ditentukan dan melakukan interaksi dan transaksi dalam waktu tertentu sehingga melahirkan makna.

> "komunikasi sebagai proses penciptaan makna antara dua orang (komunikator 1 dan komunikator 2) atau lebih." (Tubb dan Moss dalam Mulyana, 2008 : 65)

Beberapa pakar komunikasi mendefinisikan komunikasi sebagai proses karena komunikasi merupakan kegiatan yang ditandai dengan tindakan, perubahan, dan perpindahan. Terdapat kontinuitas dari setiap unsurnya.

Hampir sama dengan Tubb dan Moss, Wenberg dan Wilmot pun menerangkan bahwa komunikasi bertujuan untuk mencari makna dari pesan/lambang yang beredar di antara peserta komunikasi. Dalam proses pencarian makna tersebut tentunya akan membutuhkan waktu sampai kepada penentuan makna yang pas dan diakui oleh semua

peserta komunikasi. Sebagimana disebutkan oleh Wemburg dan Wilmot dalam buku Mulyana "Komunikasi adalah usaha untuk memperoleh makna."

Begitu juga dijelaskan oleh Robert dan Kincaid,

> "Komunikasi adalah suatu proses dimana dua orang atau lebih membentuk atau melakukan pertukaran informasi terhadap satu sama lain, yang pada gilirannya akan tiba saling pengertian." (Robert dan Kincaid dalam Cangara Dewi, 2007 : 2)

Sebagai mahluk sosial tentunya manusia tak bisa lepas dari interaksi dan transaksi sosial. Pada interaksi dan transaksi tersebut dapat dipastikan terjadinya komunikasi baik disengaja maupun yang tidak disengaja dan pada gilirannyaberbagi informasi akan terjadi dengan sendirinya. Sebagaimana dijelaskan oleh Byker dan Anderson dalam Mulyana (2008 : 76) "Komunikasi (manusia) adalah berbagi informasi antara dua orang atau lebih.

Gorden menambahkan gagasan dan perasaan ikut serta dalam mendukung proses transaksi sosial dengan komunikasi sebagaimana dijelaskan oleh Byker dan Anderson, gagasan akan melahirkan pesan/lambang yang beragam untuk disampaikan kepada komunikan. Sedangkan perasaan untuk menginterpretasikan pesan yang disampaikan komunikator, "komunikasi sebagai transaksi dinamis yang melibatkan gagasan dan perasaan." (Gorden dalam Mulyana, 2008 : 76).

Pearson dan Nelson dalam menjelaskan pengertian komunikasi pada prinsipnya tak jauh berbeda dengan Tubb dan Moss dalam usaha memberikan makna pada komunikasi. Hanya saja dalam pengertiannya, pemahaman menjadi langkah awal dalam pemberian makna tersebut. Lebih jelasnya sebagai berikut "komunikasi adalah proses memahami dan berbagi makna".(Pearson dan Neson dalam Mulyana, 2008 : 76).

Pada hakikatnya komunikasi tak memiliki awal dan tak memiliki akhir bahkan ketika peserta komunikasi (komunikator dan komunikan) telah terpisah komunikasi masih berlangsung. Ini menjadi indikasi bahwa kontinuitas dan dinamika komunikasi akan terus berjalan seperti yang dijelaskan Ivy dan Backland dalam Mulyana (2008 : 76) yaitu :

> "komunikasi adalah proses yang berlangsung dan dinamis menerima dan mengirim pesan dengan tujuan berbagi makna".

Penekanan pengertian komunikasi Book berbeda dengan Ivy dan Backland jika mereka berdua lebih menitikberatkan komunikasi pada kontinuitas dan dinamika maka Book lebih menakankan pada proses pengaturan lingkungan melalui penguatan sikap dan untuk membentuk penguatan sikap tersebut ditempuh melalui komunikasi. Komunikasi yang menukarkan pesan secara seimbang dan efektid berdampak pada pengaturan lingkungan, sebagimana dijelaskan Book :

> "komunikasi adalah suatu pertukaran, proses simbolik yang menghendaki agar orang-orang mengatur lingkungannya dengan mengatur antar sesame manusia melalui pertukaran informasi untuk menguatkan sikap dan tingkah orang lain serta berusaha merubah sikap dan tingkah laku itu". (Book dalam Cangara dalam Dewi, 2007 : 2)

Tak ada definisi komunikasi yang komprehensif, semuanya tergantung dari latar belakang disiplin ilmu dan pengalaman. Hal tersebut identik dengan sudut pandang komunikasi sehingga melahirkan definisi yang sifat, skup dan berbeda fungsinya. Keberagaman tersebut secara garis besar dijelaskan oleh Dewi, sebagai berikut :

> "komunikasi pada dasarnya dipandang dari berbagai dimensi. Jika dipandang sebagai proses, komunikasi merupakan kegiatan pengiriman dan penerimaan pesan yang berlangsung secara dinamis. Secara simbolik komunikasi menggunakan berbagai lambang atau symbol yang dinyatakan dalam bentuk non verbal (isyarat, gerak dan ekspresi) maupun verbal (bahasa lisan dan tertulis). Sementara sistem komunikasi terdiri atas unsur-unsur yang saling bergantung dan merupakan satu kesatuan yang integratif." (2007 : 3)

2.1.3 Unsur Komunikasi

2.1.2.1 Komunikator

Pada pembahasan sebelumnya disebut adanya peserta komunikasi yakni komunikator dan komunikan. Namun, pengertian secara defenitif mengenai peserta komunikasi tersebut akan dibahas secara rinci pada sub julu ini.

Inisiator komunikasi adalah komunikator, meskipun pada prakteknya komunikan pun akan berfungsi sebagai komunikator juga pada saat interaksi dan transaksi pesan dengan komunikator yang menginiasiasi tadi. Oleh karena itu, supaya pembahasan kali ini lebih sistematis sebagaimana ilmu komunikasi membahas permasalahan komunikasi, maka peneliti akan memulai membahas komunikator terlebih dahulu.

Effendi selain menegaskan bahwa komunikator adalah orang yang menyampaikan lambang/pesan yang tentu saja memiliki makna tersendiri yang akan diterjemahkan secara sadar maupun tidak sadar oleh komunikan, juga merinci mengenai apa saja yang biasa disampaikan oleh komunikator/penyampai pesan berupa ide, informasi, opini, kepercayaan, perasaan. Ini menggambarkan bahwa makna yang terkandung dalam pesan itu tak hanya satu. Komunikator akan menyampaikan pesan tersebut kepada komunikan dengan makna yang secara tersurat atau tersirat pada pesan. Hal tersebutlah yang akan menentukan arah pembicaraan selanjutnya dengan komunikan. Effendi menjelaskan bahwa komunikator adalah :

> "*Communicator* - Komunikator adalah orang yang menyampaikan lambang-lambang bermakna atau pesan yangmengandung ide, informasi, opini, kepercayaan, perasaan atau lainnya, kepada orang lain." (Effendi, 2003 : 66)

Pada prinsipnya, Muhammad tak jauh berbeda dalam menjelaskan komunikator/penyampai pesan. Hanya saja beliau lebih menekankan kepada bahagaimana proses yang terjadi sebelum komunikator menyampaikan pesan, dari mulai pemilihan kata, bahasa, dan makna yang akan termuat dalam pesan. Sementara pada realitanya, komunkasi tak salamanya seidealis itu, bahkan terkadang *taken for granted* (datang dengan sendirinya), inilah yang dinamakan komunikasi tak disengaja. Sedangkan pengertian komunikator yang akan membuat komunikasi yang disengaja adalah sebagai berikut :

> "Pengirim pesan adalah individu atau orang yang mengirim pesan. Pesan atau informasi yang akan dikirimkan berasal dari otak si pengirim pesan. Oleh sebab itu sebelum pengirim mengirimkan pesan si pengirim harus menciptakan dulu pesan yang akan dikirimkannya. Menciptakan pesan adalah menentukan arti apa yang akan dikirimkan kemudian menyandikan/encode arti tersebut ke dalam satu pesan. Sesudah itu baru dikirim melalui saluran." (Muhammad, 2002 : 17)

2.1.2.2 Komunikan

Tak lengkap rasanya jika setelah membahas komunikator tak diikuti oleh pembahasan komunikan. Ada hal yang menarik ketika membahas kata komunikan itu sendiri. Sebab, dalam bahasa Inggris komunikan (*communicant*) bukanlah penerima pesan melainkan peserta komunikasi secara umum, baik komunikator atau komunikan disebut komunikan. Dalam hal ini terdapat sedikit perbedaan penggunaan

istilah ilmu komunikasi di Indonesia dan ilmu komunikasi dalam bahasa Inggris. Sebagai penjelasan lebih lanjut, pengertian komunikan dalam bahasa Inggris adalah :

> "*Communicant* adalah orang-orang yang terlibat dalam proses komunikasi, baik ia berperan sebagai komunikator maupun komunikan. Istilah komunikan dalam bahasa Idonesia bukan terjemahan dari istilah communicant bahasa Inggris, melainkan ciptaan ahli-ahli komunikasi Indonesia yang berarti penerima pesan komunikasi, untuk membedakannya dengan dengan komunikator sebagai penyampai pesan komunikasi." (Effendi, 2003 : 60)

Maka, sebagai perbandingan istilah yang digunakan, peneliti menganggap penting untuk menyebutkan dan menjelaskan kata yang digunakan sebagai istilah dalam ilmu komunikasi yang menjelaskan tentang orang atau sekelompok orang yang menerima pesan, yaitu :

> "*Communicatee* (komunikati-komunikan) adalah seseorang atau sejumlah orang sebagai penerima pesan yang dilancarkan komunikator kepadanya." (Effendi, 2003 : 60).

> "*Recipient* – Komunikan ; Penerima adalah seseorang atau sejumlah orang sebagai suatu penerima pesan yang disampaikan kepadanya oleh komunikator." (Effendi, 2003 : 307)

Perbedaan penggunaan istilah tersebut kiranya dapat difahami karena bahasa dan atmosfer perkembangan ilmu komunikasi yang berbeda. Yang penting adalah pada saat penyebutan komunikan bisa

difahami maksudnya adalah penerima pesan dalam istilah komunikasi Indonesia, dan peserta komunikasi dalam bahasa Inggris.

Menganalisa dan menerjemahkan pesan sehingga difahami oleh dirinya adalah tugas dari komunikan, meskipun sebenarnya tugas ini terlalu teoretis, sebab dengan seringnya interaksi dan transaksi pesan dengan komunikator, tanpa disadari komunikasi yang efektif dimana pesan bisa sama-sama difahami akan berjalan sebagai mana biasanya. Hanya, memang secara mekanik, tugas dari komunikan adalah menganalisis dan menerjemahkan pesan, sebagaimana Muhammad menjelaskan : "Penerima pesan adalah yang menganalisis dan menginterpretasikan isi pesan yang diterimanya."(Muhammad, 2007 : 18)

2.1.2.3 Pesan

Pesan menjadi bagian tak terpisahkan dari komunikasi. Efektif atau tidaknya komunikasi ditentukan pada pahamnya peserta komunikasi khususnya komunikan terhadap pesan yang disampaikan. Pesan menjadi terasa sangat penting manakala perasaan terlibat didalamnya dalam menerjemahkan pesan komunikator, sebab dalam proses penerjemahan tersebut seringkali perasaan terlibat didalamnya.

Seperti Effendi menjelaskan :

> "Message – Pesan, suatu komponen dalam proses komunikasi berupa paduan dari pikiran dan perasaan seseorang dengan menggunakan lambang bahasa atau lambang-lambang lainnya disampaikan kepada orang lain." (Effendi, 2003 : 224)

Sifat komunikasi membagi pesan menjadi dua bagian besar, verbal dan non verbal. Verbal artinya pesan yang disampaikan melalui lisan atau tulisan yang nampak sekali pada media massa, sedangkan non verbal adalal artinya pesan yang disampaikan tanpa melalui lisan atau tulisan, misalnya isyarat/kial.

Pembagian pesan verbal dan non verbal lah yang menjadi penekanan Muhammad dalam menjelaskan definisi pesan, yaitu :

> "Pesan adalah informasi yang akan dikirimkan kepada si penerima. Pesan ini dapat berupa verbal maupun nonverbal. Pesan secara verbal dapat secara tertulis seperti surat, buku, majalah, memo, sedangkan pesan secara lisan dapat berupa percakapan tatap muka, percakapan melalui telepon, radio dan sebagainya. Pesan yang nonverbal dapat berupa isyarat, gerakan badan, ekspresi muka, dan nada suara." (Muhammad, 2002 : 17)

2.1.2.4 Saluran

Effendi menjelaskan pengertian pesan dari sudut pandang kondisi komunikan yang jauh atau jumlahnya banyak. Ini mengesankan bahwa media berbentuk alat bantu untuk menyampaikan pesan ketika kondisi medan komunikasi tak memungkinkan melalui pesan verbal atau non verbal. Media dalam arti alat bantu memang akan sangat penting pada saat pesan harus diketahui oleh komunikan yang jaraknya jauh atau jumlahnya banyak. Media tersebut lebih jelasnya Effendi jelaskan :

> "Media bentuk tunggalnya Medio – Media, sarana yang dipergunakan oleh komunikator sebagai saluran untuk menyampaikan pesan kepada komunikan, apabila komunikan jauh letaknya atau banyak jumlahnya atau kedua-duanya." (Effendi, 2003 : 220)

Tak hanya alat bantu ternyata yang bisa menjadi media atau sarana-prasarana penyampaian pesan, Muhammad menjelaskan bahwa gelombang, cahaya, suara pun bisa menjadi media dari pesan yang disampaikan. Tentu saja media lain pun ikut membantu, sebab media sifatnya temporer dan situasional. Maka disinilah komunikator harus cerdas dalam menetukan media apa yang paling relevan pada saat menghadapi komunikan dan siatuasi tertentu. Berikut beberapa contoh

media yang bisa membantu komunikator, sebagaimana Muhammad jelaskan :

> "Saluran adalah jalan yang dilalui pesan dari si pengirim dengan si penerima. Channel yang biasa dalam komunikasi adalah gelombang cahaya suara dan suara yang dapat kita dengan. Akan tetapi alat dengan cahaya dan suara itu berpindah mungkin berbeda-beda. Misalnya jika ada dua orang berbicara tatap muka gelombang suara dan cahaya di udara berfungsi sebagai saluran. Tetapi jika pembicaraan itu melalui surat yang dikirimkan, maka gelombang surat dan cahaya yang memungkinkan kita dapat melihat huruf pada surat tersebut. Kertas dan tulisan itu sendiri adalah sebagai alat untuk menyampaikan pesan. Kita dapat menggunakan bermacam-macam alat untuk menyampaikan pesan seperti buku, radio, film, televisi, surat kabar tetapi saluran pokoknya adalah gelombang suara dan cahaya. Disamping itu kita juga dapat menerima pesan melalui alat indera penciuman, alat pengecap, dan peraba." (Muhammad, 2002 : 18)

2.1.2.5 Umpan Balik

Mengetahui efektif tidaknya suatu peristiwa komunikasi sebagaimana telah disinggung, akan bisa diukur dari umpan balik. Artinya, jika umpan balik sama seperti yang diinginkan komunikator, maka komunikasi tersebut efektif. Begitu pula sebaliknya. Effendi menilai bahwa umpan balik tak semata-mata diberikan komunikan kecuali komunikan telah menilainya baik secara langsung melalui lisan atau tulisan, maupun secara tidak langsung misalnya kerutan wajah menandakan komunikan tidak mengerti atas apa yang disampaikan komunikator. Hal tersebut sebagaimana dijelaskan seperti di bawah ini, "Feedback – Umpan balik, Proses sampainya tanggapan komunikan

kepada komunikator, setelah komunikan menilai suatu pesan yang ditujukan kepadanya." (Effendi, 2003 : 60)

Pengertian Muhammad mengenai komunikan tak jauh berbeda dengan Effendi bahkan cenderung mirip, dimana komunikasi efektif dapat diukur bila umpan balik sesuai dengan apa yang diinginkan oleh komunikator. Kemiripan tersebut nampak pada pengertian umpan balik dibawah ini :

> "Balikan adalah respons terhadap pesan yang diterima yang dikirimkan kepada penerima pesan. Dengan diberikan reaksi ini kepada si pengirim, pengirim akan dapat mengetahui apakah pesan yang dikirimkan tersebut diinterpretasikan sama dengan apa yang dimaksudkan oleh si pengirim. Bila arti pesan yang dimaksudkan oleh si pengirim diinterpretasikan sama oleh penerima berarti komunikasi tersebut efektif." (Muhammad, 2002 : 18)

2.1.4 Prinsip Komunikasi

Menurut Seiler, ada empat prinsip dasar komunikasi yaitu : 1) suatu proses, 2) suatu sistemik, 3) interaksi dan transaksi, dan 4) dimaksudkan atau tidak dimaksudkan. Masing-masing dari prinsip ini dijelaskan sebagai berikut :

a. Komunikasi adalah suatu proses

"Komunikasi adalah suatu proses karena merupakan suatu seri kegiatan yang terus-menerus, yang tidak mempunyai permulaan atau akhir dan selalu berubah-ubah. Komunikasi juga bukanlah suatu barang yang dapat ditangkap dengan tangan untuk diteliti. Komunikasi menurut Seiler lebih merupakan

cuaca yang terjadi dan bermacam-macam variable dan kompleks dan terus berubah. Komunikasi juga melibatkan suatu variasi saling berhubungan yang kompleks yang tidak pernah ada duplikat dalam cara yang persis sama yaitu : saling hubungan diantara orang, lingkungan, keterampilan, sikap, status, pengalaman, dan, perasaan, semua menetukan komunikasi yang terjadi pada pada suatu waktu tertentu. Bila dilihat sepintas lalu suatu komunikasi mungkin tidak berarti, tetapi bila dipandang sebagi suatu proses, maka kepentingannya

sangat besar. Misalnya : Suatu komunikasi yang hanya terdiri atas satu perkataan akan dapat memperlihatkan suatu perubahan. Perubahan itu mungkin terjadi langsung atau tidak langsung, bararti atau tidak berarti, tetapi semuanya itu terjadi sebagai hasil dari proses komunikasi. Jadi, komunikasi tersebut disamping berubah-ubah juga dapat menimbulkan perubahan." (Seiler dalam Muhammad, 2002 : 19)

b. Komunikasi adalah suatu sistemik

"Komunikasi terdiri atas beberapa komponen dan masing-masing komponen tersebut mempunyai tugasnya masing-masing. Tugas dari komponen itu berhubungan satu sama lain untuk menghasilkan suatu komunikasi. Antara satu komponen dengan komponen lain saling berkaitan dan bila terdapat gangguan pada satu komponen akan berpengaruh pada proses komunikasi secara keseluruhan." (Seiler dalam Muhammad, 2002 : 20)

c. Komunikasi adalah interaksi dan transaksi

"Yang dimaksud dengan istilah interaksi adalah saling bertukar komunikasi. Misalnya seseorang berbicara dengan dengan temannya mengenai sesuatu, kemudian temannya yang mendengar memberikan reaksi atau komentar terhadap apa yang sedang dibicarakan. Dalam keadaan demikian komunikasi bersifat transaksi. Jadi komunikasi yang tersaji diantara manusia dapat berupa interaksi dan transaksi." (Seiler dalam Muhammad, 2002 : 20)

d. Komunikasi adalah dimaksudkan atau tidak dimaksudkan

"Komunikasi yang disengaja terjadi apabila pesan yang mempunyai maksud tertentu dikirimkan kepada penerima yang dimaksudkan. Tetapi apabila pesan yang tidak sengaja dikirimkan atau tidak dimaksudkan untuk orang tertentu untuk menerimanya maka itu dinamakan komunikasi tidak disengaja. Komunikasi yang ideal terjadi apabila seseorang bermaksud mengirimkan pesan tertentu terhadap orang lain yang ia inginkan untuk menerimanya. Tetapi itu bukanlah jaminan bahwa pesan itu akan efektif, karena tergantung faktor lain yang juga ikut berpengaruh kepada proses komunikasi. Kadang-kadang ada juga pesan yang sengaja dikirimkan kepada orang yang dimaksudkan tetapi sengaja tidak diterima oleh orang itu." (Seiler dalam Muhammad, 2002 : 21-22)

Deddy Mulyana menjelaskan lebih dalam dan detil lagi prinsip-prinsip komunikasi menjadi dua belas macam, termasuk didalamnya dibahas apa yang telah dibahas Seitel yaitu komunikasi adalah proses sistemik. Prinsip-prinsip tersebut adalah :

Prinsip 1 : Komunikasi adalah proses simbolik

"Lambang atau simbol adalah sesuatu yang digunakan untuk menunjuk sesuatu yang lainnya, berdasarkan kesepakatan sekelompok orang. Lambang meliputi kata-kata (pesan verbal), perilaku nonverbal, dan objek yang maknanya disepakati bersama, misalnya memasang berdera di halaman rumah untuk menyatakan penghormatan atau kecintaan kepada negara. Kemampuan manusia menggunakan lambang verbal memungkinkan perkembangan bahasa dan menangani hubungan antar manusia dan objek (baik nyata ataupun abstrak) tanpa kehadiran manusia dan objek tertentu.

Lambang adalah salah satu kategori tanda. Hubungan antara tanda dengan objek dapat juga direpresentasikan oleh ikon dan indeks, namun ikon dan indeks tidak memerlukan kesepakatan. Ikon adalah suatu benda fisik (dua atau tiga dimensi) yang menyerupai apa yang direpresentasikannya. Representasi ini ditandai dengan kemiripan." (Mulyana, 2008 : 92)

Prinsip 2 : Setiap perilaku mempunyai potensi komunikasi

"Kita tidak dapat tidak berkomunikasi (*we cannot not to communicate*). Tidak berarti bahwa semua perilaku adalah berkomunikasi. Alih-alih komunikasi yang terjadi bila seseorang memberi makna pada perilaku orang lain atau perilakunya sendiri. Cobalah Anda meminta seseorang untuk tidak berkomunikasi. Amat sulit baginya untuk berbuat demikian, karena setiap perilakunya punya potensi untuk ditafsirkan. Kalau ia tersenyum, ia ditafsirkan bahagia, kalau ia cemberut ia ditafsirkan ngambek. Bahkan ketika kita berdiam

sekalipun, ketika kita mengundurkan diri dari komunikasi dari komunikasi dan lalu menyendiri, sebenarnya kita mengkomunikasikan banyak pesan. Orang lain mungkin akan menafsirkan diam kita sebagai malu, segan, ragu-ragu, tidak setuju, tidak peduli, marah, atau bahkan malas atau bodoh." (Mulyana, 2008 : 108)

Prisnsip 3 : Komunikasi punya dimensi isi dan dimensi hubungan

"Dimensi isi disandi secara verbal, sementara dimensi hubungan disandi secara non verbal. Dimensi ini menunjukan muatan (isi) komunikasi, yaitu apa yang dikatakan. Sedangkan dimensi hubungan menunjukan bagaimana cara mengatakannya yang juga mengisyaratkan bagaimana hubungan para peserta komunikasi itu, dan bagaimana pesan itu ditafsirkan." (Mulyana, 2008 : 109)

Prinsip 4 : Komunikasi berlangsung dalam berbagai tingkat

kesengajaan "Komunikasi dilakukan dalam berbagai tingkat kesengajaan, dari komunikasi yang tidak disengaja sama sekali (misalnya ketika Anda melamun sementara orang memperhatikan Anda) sehingga komunikasi yang benar-benar direncanakan dan disadari (ketika Anda menyampaikan pidato). Kesengajaan bukanlah syarat untuk terjadinya komunikasi. Meskipun kita tidak sama sekali bermaksud menyampaikan pesan kepada orang lain, perilaku kita potensial ditafsirkan orang lain. Kita tidak dapat mengendalian orang lain untuk menafsirkan atau tidak menafsirkan perilaku kita." (Mulyana, 2008 : 111).

Prisnsip 5 : Komunikasi terjadi dalam konteks ruang dan waktu

"Makna pesan juga bergantung pada konteks fisik dan ruang (termasuk iklim, suhu, intensitas cahaya, dan sebagainya), waktu, sosial dan psikologis. Topik-topik yang lazim dipercakapkan di rumah, tempat kerja, atau tempat hiburan seperti "lelucon", "acara televisi", "mobil", "bisnis", atau "perdagangan" terasa kurang sopan bila dikemukakan di masjid. Tertawa terbahak-bahak atau memakai pakaian dengan warna menyala, seperti merah, sebagai perilaku non verbal yang wajar dalam suatu acara pesta persepsi kurang beradab bila hal itu ditampakkan dalam acara pemakaman." (Mulyana, 2008 : 114)

Prinsip 6 : Komunikasi melibatkan prediksi peserta komunikasi

"Ketika orang-orang berkomunikasi, mereka meramalkan efek prilaku komunikasi mereka. Dengan kata lain, komunikasi juga terikat oleh aturan atau tatakrama. Artinya orang-orang memilih strategi tertentu berdasarkan bagaimana orang yang menerima pesan akan merespon. Prediksi ini tidak selalu disadari, dan sering berlangsung cepat. Kita dapat memprediksi perilaku komunikasi orang lain berdasarkan peran sosialnya." (Mulyana, 2008 : 115)

Prinsip 7 : Komunikasi Bersifat Sistemik

"Setiap individu adalah suatu sistem yang hidup (*a living system*). Setidaknya dua sistem dasar beroperasi dalam transaksi komunikasi itu : sistem internal dan sistem eksternal. Sistem internal adalah seluruh sistem sistem nilai

yang dibawa oleh individu ketika ia berpartisipasi dalam komunikasi, yang ia serap selama sosialisasinya dalam berbagai lingkungan sosialisasinya (keluarga, masyarakat setempat, kelompok suku, kelompok agama, lembaga pendidikan, kelompok sebaya, tempat kerja, dan sebagainya). Istilah-istilah lain yang identik dengan sistem internal ini adalah kerangka rujukan (*frame of refrence*), bidang pengalaman (*field of experience*), struktur kognitif (*cognitive structure*), pola pikir (*thinking partnerns*), keadaan intenal (*internal states*), dan sikap (*attitude*).

Sistem eksternal terdiri dari unsur-unsur dalam lingkungan di luar individu, termasuk kata-kata yang ia pilih untuk berbicara, isyarat fisik peserta komunikasi, kegaduhan di sekitarnya, penataan ruangan, cahaya, dan temperature ruangan. Elemen-elemen ini adalah stimulus publik yang terbuka bagi setiap peserta komunikasi dalam setiap transaksi komunikasi." (Mulyana, 2008 : 116)

Prinsip 8 : Semakin mirip latar belakang budaya semakin efektiflah

Komunikasi "Komunikasi yang efektif adalah komunikasi yang hasilnya sesuai dengan harapan para pesertanya (orang-orang yang sedang berkomunikasi). Dalam kenyataanya tidak pernah ada dua manusia yang persis sama, meskipun mereka kembar yang diasuh dan dilahirkan dalam keluarga yang sama, diberi makan yang sama dan diasuh dengan cara yang sama.

Namun kesamaan dalam hal-hal tertentu, misalnya agama, ras (suku), bahasa, tindak pendidikan, atau tingkat ekonomi akan mendorong orang-orang

untuk saling tertarik dan pada gilirannya karena kesamaan tersebut komunikasi mereka menjadi lebih efektif. Kesamaan bahasa khususnya akan membuat orang-orang yang berkomunikasi lebih mudah mencapai pengertian bersama dibandingkan dengan orang-orang yang tidak memahani bahasa yang sama." (Mulyana, 2008 : 117 - 118)

Prinsip 9 : Komunikasi Bersifat Nonsekunsial

"Meskipun terdapat banyak model komunikasi linier atau satu arah seperti sebenarnya komunikasi manusia pada bentuk dasarnya (komuniaksi tatap muka) bersifat dua arah. Ketika seseorang berbicara dengan yang lainnya, atau kepada sekelompok orang seperti dalam rapat atau kuliah, sebetulnya komunikasi itu berjalan dua arah, karena orang-orang yang kita anggap sebagai pendengar atau penerima pesan sebenarnya juga menjadi "pembicara" atau pemberi pesan pada saat yang sama, yaitu lewat perilaku nonverbal mereka." (Mulyana, 2008 : 118)

Prinsip 10 : Komunikasi Bersifat Prosedural, Dinamis, dan Transaksional

"Seperti juga waktu dan eksistensi, komunikasi tidak mempunyai awal dan tidak mempunyai akhir, melainkan merupakan proses yang sinambung (continuous). Bahkan kajadian yang sangat sederhana sekalipun." (Mulyana, 2008 : 120)

Prinsip 11 : Komunikasi Bersifat *Irreversible*

"Suatu perilaku merupakan suatu peristiwa, oleh karena itu peristiwa, perilaku berlangsung dalam waktu dan tidak dapat "diambil kembali". Dalam komunikasi sekali Anda mengirimkan pesan, Anda tidak dapat mengendalikan pesan tersebut bagi khalayak, apalagi menghilangkan efek pesan tersebut sama sekali." (Mulyana, 2008 : 124)

Prinsip 12 : Komunikasi Bukan Panasea Yang Bisa Menyelesaikan Berbagai Masalah.

"Banyak konflik dan persoalan antarmanusia disebabkan oleh masalah komunikasi. Namun komunikasi bukanlah panasea (obat mujarab) untuk menyelesaikan konflik dan persoalan itu, karena persoalan atau konflik itu berkaitan dengan masalah struktural. Agar komunikasi efektif kendala struktural ini juga harus diatasi." (Mulyana, 2008 : 126)

2.1.5 Tipe Komunikasi

Tipe komunikasi diklasifikasikan berdasarkan sudut pandang dan pengalaman dari masing-masing pakar. Dibawah ini akan dijelaskan tipe-tipe komunikasi yang tak hanya menurut satu kelompok pakar komunikasi, melainkan dari beberapa kelompok pakar yang lainnya.

> "Kelompok Sarjana Komunikasi Eropa membagi komunikasi menjadi dua macam, yakni kemunikasi antarpersonal dan komunikasi massa. R. Wayne Pace dari Birmingham Young University membagi komunikasi menjadi tiga tipe, yakni komunikasi dengan diri sendiri, komunikasi antara pribadi, dan komunikasi khalayak. Kelompok Sarjana Komunikasi Amerika menyebutkan lima tipe komunikasi, komunikasi

> antarpribadi (*interpersonal communication*), komunikasi kelompok kecil (*small group communication*), komunikasi organisasi (*organizational communication*), komunikasi massa (mass communication), dan komunikasi public (*public communication*). Sementara Josep A Devito *dari City University of New York* membagi komunikasi menjadi empat tipe, yakni komunikasi antar pribadi, komunikasi kelompok kecil, komunikasi publik, dan komunikasi massa." (Dewi, 2007 : 11)

2.1.6 Komunikasi Efektif

Pada pembahasan umpan balik telah sedikit dibahas mengenai komunikasi efektif. Yaitu, ketika umpan balik sesuai dengan maksud komunikator. Meskipun komunikasi bukanlah panasea (obat mujarab) bagi setiap masalah, namun dengan kesamaan makna dan maksud peserta komunikasi langkah awal yang positif telah didapatkan yaitu, masalah telah teridentifikasi. Kemudian diikuti dengan penanganan berikutnya yang lebih relefan dengan masalah tersebut. Dewi memaparkan manfaat komunikasi efektif adalah sebagai berikut :

> "Komunikasi akan efektif apabila terjadi pemahaman yang sama dan merangsang pihak lain untuk berfikir atau melakukan sesuatu. Kemampuan untuk berkomunikasi secara efektif akan menambah keberhasilan individu maupun organisasi. Komunikasi yang efeketif akan membantu mengantisipasi masalah-masalah, membuat keputusan yang tepat, mengoordinasikan aliran kerja, mengawasi orang lain, dan mengembangkan berbagai hubungan." (Dewi, 2007 : 14)

Berbicara tentang komunikasi efektif, lebih jauh akan ditemukan fakta bukan hanya alat ukurnya berupa persamaan makna, melainkan hal-hal apa saja yang menjadi faktor utama komunikasi efektif seperti Dewi jelaskan :

1. Kredibilitas dan daya tarik komunikator

"Kredibilitas komunikator menunjukan bahwa pesan yang disampaikannya dianggap benar dan dapat dipercaya. Kepercayaan yang tinggi terhadap komunikator akan menyebabkan kesediaan komunikan untuk menerima dan mengubah sikap sesuai keinginan komunikator. Buruknya kredibilitas komunikator bisa menimbulkan ketidakpercayaan sehingga komunikan tidak bersedia melakukan perubahan sikap, padahal pesan yang disampaikan komunikator sesungguhnya benar. Selain muncul melalui kepercayaan, kredibilitas juga bisa muncul melalui keahlian dan status sosial Seorang komunikator yang memiliki daya tarik akan dikagumi, disenangi, dan komunikannya bersedia melakukan upaya perubahan sikap. Contoh komunikator yang memiliki daya tarik adalah seorang artis. Oleh karena itu, tidaklah mengherankan jika banyak organisasi melibatkan artis agar komunikasi menjadi lebih efektif.

2. Kemampuan pesan untuk membangkitkan minat

Suatu pesan akan menimbulkan reaksi dan umpan balik apabila memenuhi kondisi berikut :

a) Menarik perhatian, agar menarik perhatian, pesan dirancang dengan format yang baik, pilihan kata yang tepat, serta waktu dan penyampaian yang tepat.

b) Menggunakan lambang atau bahasa yang dipahami komunikan

c) Mampu memahami kebutuhan pribadi komunikan

3. Kemampuan komunikan untuk menerima dan memahami pesan

> Komunikasi akan berlangsung secara efektif apabila komunikan memiliki kemampuan untuk memahami pesan, sadar akan kebutuhan dan kepentingannya, serta secara fisik dan mental mampu menerima pesan." (Dewi, 2007 : 15)

2.1.7 Hambatan Komunikasi

Untuk berkomunikasi secara efektif tidaklah cukup hanya dengan memahami faktor-faktor yang memengaruhi efektivitas komunikasi, tetapi juga disertai dengan pemahaman mengenai hambatan-hambatannya. Hambatan komunikasi bisa terjadi diantara individu (antarmanusia) maupun dalam organisasi. "Hambatan komunikasi antara manusia bisa berupa :

1. Perbedaan persepsi dan bahasa

Persepsi merupakan interpretasi pribadi atas suatu hal. Definisi seseorang mengenai suatu kata mungkin berbeda dengan orang lain.

2. Pendengaran yang buruk

Walaupun sudah mengetahui cara mendengar yang baik, ternyata menjadi pendengar yang baik tidaklah mudah. Dalam keadaan melamun atau lelah memikirkan masalah lain, seseorang cenderung kehilangan minat mendengar.

3. Gangguan emosional

Dalam keadaan kecewa, marah, sedih, atau takut, seseorang akan merasa kesulitan untuk menyusun pesan atau menerima pesan dengan baik. Secara praktis, tidak mungkin menghindari komunikasi ketika sedang ada dalam keadan emosi. Kesalahpahaman sering terjadi akibat gangguan emosional.

4. Perbedaan budaya

Berkomunikasi dengan orang lain yang berbeda budaya tidak dapat dihindari, terlebih lagi dalam zaman globalisasi ini. Perbedaan budaya merupakan hambatan yang paling sulit diatasi.

5. Gangguan fisik

Pengirim atau penerima mungkin terganggu oleh hambatan yang bersifat fisik, seperti akustik yang jelek, tulisan yang tidak dapat dibaca, cahaya yang redup, atau masalah kesehatan. Gangguan fisik bisa mengganggu konsentrasi dalam berkomunikasi." (Dewi, 2007 : 15)

Cangara menambahkan, disamping kelima hambatan komunikasi tersebut ada dua lagi hambatan yang tak kalah sulitnya ketika menjadi kendala komunikasi. Dua hal tersebut adalah :

> - "Gangguan teknis, misalnya gangguan pada stasiun radio, jaringan telepon, kerusakan pada alat komunikasi, dan lain-lain.
> - Rintangan status merupakan rintangan yang terjadi karena perbedaan status sosial dan senioritas. Misalnya, antara raja dengan rakyat, antara atasan dan bawahan, dan antara dosen dan mahasiswa." (Cangara dalam Dewi, 2007 : 18)

2.1.8 Mengatasi Hambatan Komunikasi dan Memperbaiki Komunikasi

Menanggapi hambatan komunikasi seperti telah dijelaskan Dewi dan Cangara, Bovee dan Thill mencoba untuk memberikan jalan keluar berupa langkah-langkah untuk tetap menjaga iklim komunikasi efektif, yaitu :

1. Memelihara iklim komunikasi terbuka

"Iklim komunikasi merupakan campuran dari nilai, tradisi, dan kebiasaan. Komunikasi terbuka akan mendorong keterusterangandan kejujuran serta mempermudah umpan balik.

2. Bertekad memegang teguh etika komunikasi

Etika merupakan prinsip-perinsip yang mengatur seseorang uantuk bersikap dan membawa diri. Orang-orang yang tidak etis biasanya egois dan tidak perduli salah atau benar, serta menghalalkan segala cara untuk mencapai

tujuan. Komunikasi etis termasuk semua informasi yang relevan, benar dalam segala segi, dan tidak memperdayakan orang lain dangan cara apapun. Perbedaan nilai-nilai yang dianut bisa menyebabkan terjadinya dilema etika. Misalnya mengungkapkan rahasia atau merahasiakan kecurangan yang dilakukan organisasi.

3. Memahami kesulitan komunikasi antarbudaya

Majunya perkembangan teknologi dan informasi telah menyebabkan terjadinya interaksi antara budaya. Baik dalam lingkup regional, nasional, maupun internasional. Memahami latar belakang, pengetahuan, kepribadian, dan persepsi antarbudaya akan membantu mengatasi hambatan komunikasi yang terjadi karena perbedaan budaya.

4. Menggunakan pendekatan komunikasi yang berpusat pada penerima

Menggunakan pendekatan yang berpusat pada penerima berarti tetap mengingat penerima ketika sedang berkomunikasi. Sikap empati, peduli, atau peka terhadap perasaan dan kepentingan orang lain bisa menjadi kunci keberhasilan komunikasi.

5. Menggunakan teknologi secara bijaksana dan bertanggungjawab untuk memperoleh dan berbagi informasi.

Teknologi dapat dipergunakan untuk menyusun, merevisi, dan mendistribusikan pesan. Penggunaan yang bijaksana dan bertanggungjawab akan mendorong terciptanya komunikasi yang efektif.

6. Menciptakan dan merespon pesan secara efektif dan efisien.

Hal itu dapat dilakukan dengan cara :

- Memahami penerima pesan

- Menyesuaikan pesan penerima

- Mengembangkan dan menguhubungkan gagasan

- Mengurangi jumlah pesan

- Memilih saluran atau media yang tepat

- Meningkatkan keterampilan berkomunikasi." (Bovee dan Thill dalam Dewi, 2007 : 18)

2.2 Tinjauan Komunikasi Interpersonal

2.2.1 Komunikasi Interpersonal

Komunikasi interpersonal adalah proses pertukaran informasi diantara seseorang dengan paling kurang seorang lainnya atau biasanya di antara dua orang yang dapat langsung diketahui balikannya. (Muhammad, 2005 : 158-159).

Menurut Devito (1989), komunikasi interpersonal adalah penyampaian pesan oleh satu orang dan penerimaan pesan oleh orang lain atau sekelompok kecil orang, dengan berbagai dampaknya dan

dengan peluang untuk memberikan umpan balik segera (Effendy,2003 : 30).

Komunikasi interpersonal adalah komunikasi antara orang-orang secara tatap muka, yang memungkinkan setiap pesertanya menangkap reaksi orang lain secara langsung, baik secara verbal atau nonverbal. Komunikasi interpersonal ini adalah komunikasi yang hanya dua orang, seperti suami istri, dua sejawat, dua sahabat dekat, guru-murid dan sebagainya (Mulyana, 2000 : 73)

Menurut Effendi, pada hakekatnya komunikasi interpersonal adalah komunikasi antar komunikator dengan komunikan, komunikasi jenis ini dianggap paling efektif dalam upaya mengubah sikap, pendapat atau perilaku seseorang, karena sifatnya yang dialogis berupa percakapan.

Arus balik bersifat langsung, komunikator mengetahui tanggapan komunikan ketika itu juga. Pada saat komunikasi dilancarkan, komunikator mengetahui secara pasti apakah komunikasinya positif atau negatif, berhasil atau tidaknya. Jika ia dapat memberikan kesempatan pada komunikan untuk bertanya seluas-luasnya (Sunarto, 2003 : 13).

2.2.2 Klasifikasi Komunikasi Interpersonal

Redding yang dikutip Muhammad (2004, p. 159-160) mengembangkan klasifikasi komunikasi interpersonal menjadi interaksi intim, percakapan sosial, interogasi atau pemeriksaan dan wawancara.

a. Interaksi intim termasuk komunikasi di antara teman baik, anggota famili, dan orang-orang yang sudah mempunyai ikatan emosional yang kuat.

b. Percakapan sosial adalah interaksi untuk menyenangkan seseorang secara sederhana. Tipe komunikasi tatap muka penting bagi pengembangan hubungan informal dalam organisasi. Misalnya dua orang atau lebih bersama-sama dan berbicara tentang perhatian, minat di luar organisasi seperti isu politik, teknologi dan lain sebagainya.

c. Interogasi atau pemeriksaan adalah interaksi antara seseorang yang ada dalam kontrol, yang meminta atau bahkan menuntut informasi dari yang lain. Misalnya seorang karyawan dituduh mengambil barang-barang organisasi maka atasannya akan menginterogasinya untuk mengetahui kebenarannya.

d) Wawancara adalah salah satu bentuk komunikasi interpersonal di mana dua orang terlibat dalam percakapan yang berupa tanya

jawab. Misalnya atasan yang mewawancarai bawahannya untuk mencari informasi mengenai suatu pekerjaannya.

2.2.3 Tujuan Komunikasi Interpersonal

Komunikasi interpersonal mungkin mempunyai beberapa tujuan. Di sini akan dipaparkan 6 tujuan, antara lain (Muhammad, 2004 : 165-168) :

a. Menemukan Diri Sendiri

Salah satu tujuan komunikasi interpersonal adalah menemukan personal atau pribadi. Bila kita terlibat dalam pertemuan interpersonal dengan orang lain kita belajar banyak sekali tentang diri kita maupun orang lain. Komunikasi interpersonal memberikan kesempatan kepada kita untuk berbicara tentang apa yang kita sukai, atau mengenai diri kita. Adalah sangat menarik dan mengasyikkan bila berdiskusi mengenai perasaan, pikiran, dan tingkah laku kita sendiri. Dengan membicarakan diri kita dengan orang lain, kita memberikan sumber balikan yang luar biasa pada perasaan, pikiran, dan tingkah laku kita.

b. Menemukan Dunia Luar

Hanya komunikasi interpersonal menjadikan kita dapat memahami lebih banyak tentang diri kita dan orang lain yang berkomunikasi dengan kita. Banyak informasi yang kita ketahui datang dari

komunikasi interpersonal, meskipun banyak jumlah informasi yang datang kepada kita dari media massa hal itu seringkali didiskusikan dan akhirnya dipelajari atau didalami melalui interaksi interpersonal.

c. Membentuk Dan Menjaga Hubungan Yang Penuh Arti

Salah satu keinginan orang yang paling besar adalah membentuk dan memelihara hubungan dengan orang lain. Banyak dari waktu kita pergunakan dalam komunikasi interpersonal diabadikan untuk membentuk dan menjaga hubungan sosial dengan orang lain.

d. Berubah Sikap Dan Tingkah Laku

Banyak waktu kita pergunakan untuk mengubah sikap dan tingkah laku orang lain dengan pertemuan interpersonal. Kita boleh menginginkan mereka memilih cara tertentu, misalnya mencoba diet yang baru, membeli barang tertentu, melihat film, menulis membaca buku, memasuki bidang tertentu dan percaya bahwa sesuatu itu benar atau salah. Kita banyak menggunakan waktu waktu terlibat dalam posisi interpersonal.

e. Untuk Bermain Dan Kesenangan

Bermain mencakup semua aktivitas yang mempunyai tujuan utama adalah mencari kesenangan. Berbicara dengan teman mengenai aktivitas kita pada waktu akhir pecan, berdiskusi mengenai olahraga, menceritakan cerita dan cerita lucu pada umumnya hal itu adalah

merupakan pembicaraan yang untuk menghabiskan waktu. Dengan melakukan komunikasi interpersonal semacam itu dapat memberikan keseimbangan yang penting dalam pikiran yang memerlukan rileks dari semua keseriusan di lingkungan kita.

f. Untuk Membantu

Ahli-ahli kejiwaan, ahli psikologi klinis dan terapi menggunakkan komunikasi interpersonal dalam kegiatan profesional mereka untuk mengarahkan kliennya. Kita semua juga berfungsi membantu orang lain dalam interaksi interpersonal kita sehari-hari. Kita berkonsultasi dengan seorang teman yang putus cinta, berkonsultasi dengan mahasiswa tentang mata kuliah yang sebaiknya diambil dan lain sebagainya.

2.2.4 Efektivitas Komunikasi Interpersonal

Efektivitas Komunikasi Interpersonal dimulai dengan lima kualitas umum yang dipertimbangkan yaitu keterbukaan (*openness*), empati (*empathy*), sikap mendukung (*supportiveness*), sikap positif (*positiveness*), dan kesetaraan (*equality*).(Devito, 1997 : 259-264).

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. 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.

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.

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.

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,

Ketidak sependapatan 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.

2.3 Tinjauan Tentang Abdi Dalem

Abdi Dalem merupakan suatu pengabdian terhadap tuan atau majikannya. Sedangkan arti Abdi Dalem Keraton Yogyakarta bagi mereka merupakan suatu pengabdian para Abdi Dalem sebagai *abdining kanjengsinuwun,* yaitu abdinya Sultan, dan dapat diartikan sebagai suatu kesetiaan kepada Sultan dan penguasa alam ini, setia terhadap yang menguasai keadaan alam ini dan setia dengan penguasa yang dapat diartikan sebagai Raja Keraton Yogyakarta (Afrianto, 2002 : 39).

> " *Abdi Dalem menika abdining* kanjeng s*inuwun, inggih menika setia kalian sing nguasai kawontenan, setia kalian penguasa, nyuwun intisarinipun injih menika bibit lan bobot" (Wawancara dengan KMT Widyoseputro, 10 April 2005).*

Menjadi Abdi Dalem di Keraton harus melalui proses dan seleksi ketat. Jabatan Abdi Dalem diperoleh seseorang setelah berhasil melalui seleksi yang pada awalnya dimulai dengan kegiatan magang tanpa mendapat gaji. Seseorang yang orang tuanya telah bekerja sebagai Abdi Dalem akan diterima bekerja di Keraton dengan seleksi dan syarat yang tidak begitu sulit. Persyaratannya yaitu harus bisa berbahasa Jawa dengan baik, sopan santun di dalam tindakan, dan dapat disiplin. Selanjutnya dalam penempatannya disesuaikan dengan pekerjaan dan keahlian masing-masing. Sulitnya untuk menjadi Abdi Dalem di Keraton terletak pada kegiatan magang tanpa mendapat gaji dan harus membeli perlengkapan sendiri (pakaian, sinjang atau jarik, samir dan sebagainya) tanpa disediakan oleh Keraton, di sini seseorang bisa diterima menjadi Abdi Dalem di Keraton harus diuji ketulusan hatinya untuk mengabdi terhadap Keraton.

Dengan melihat teori Fungsionalisme Struktural "Talcott Parsons" dalam bukunya Usman Pelly (1994 : 60), yang mengemukakan pandangan bahwa setiap sistem masyarakat terdiri dari komponen-komponen atau unsure-unsur yang terintegrasi secara baik. Sistem harus mengatur antar hubungan komponen-komponen yang menjadi bagiannya (Ritzer dan Goodman, 2004 :121). Jika dihubungkan dengan teori tersebut, dengan melihat bentuk bagan maka Abdi Dalem Keraton Ngayogyakarta Hadiningrat dibagi dalam komponen-komponen yang menjalankan kerja dibawah

coordinator Pengageng. Setiap komponen mempunyai tugas masing-masing yang pada hakekatnya menjadi bagian dari sistem di Keraton . Terlihat sekali bentuk sistem yang dinamis tersusun secara hierarkis.

Jika dilihat dari bentuk bagan, maka Abdi Dalem masuk dalam sistem yang paling bawah. Mereka bekerja dibawah koordinir Pengageng. Pengageng membawahi personalia dari setiap tepas (*kantor*) dan caos (*piket*). Struktur sistem tersebut menunjukkan bahwa permasalahan yang ada di Keraton cukup banyak dan rumit. Oleh karena itu dibuat koordinator yang masing-masing membawahi bagian kerja yang saling berkaitan. Masing-masing bagian itu memiliki carik (sekretaris) yang bertugas dalam :

- Mengelola pembagian gaji
- Mengelola absensi
- Mengelola jalannya bagian kerja
- Menerima dan melayani tamu
- Melaksanakan tugas dan kesekretariatan

Masing-masing Kawedanan Hageng, tepas dan koordinator dipimpin oleh kerabat Sultan. Sementara itu, pelaksana tugas masing-masing kawedanan dan tepas tersebut dilaksanakan oleh pegawai Keraton yaitu Abdi Dalem. Dari bagan struktur organisasi tersebut, masing-masing komponen memiliki tugas sebagai berikut :

- Ngarso Dalem yaitu pemegang kekuasaan tertinggi, penguasa tunggal.
- Kawedanan Hageng Sri Wandono yaitu secretariat pemerintahan.

- Parentah Hageng Keraton yaitu mengkoordinir seluruh komponen yang ada di Keraton. Dalam hal ini berkaitan dengan tugas Abdi Dalem, yaitu :
    a. Kawedanan Hageng Punokawan (KHP) Widyobudoyo bertugas alam bidang kebudayaan.
    b. KHP. Purorakso bertugas dalam bidang keamanan.
    c. KHP. Kridhomardowo bertugas dalam bidang kesenian.
    d. KHP. Purakoro bertugas dalam bidang perbendaharaan (menjaga dan memelihara pusaka Keraton).
    e. KHP. Wahono Sarto Kriyo bertugas dalam bidang transportasi dan pekerjaan (tenaga).
    f. Tepas Rantamarto bertugas dalam bidang perencanaan keuangan.
    g. Tepas Danartopuro bertugas dalam bidang penerimaan, pengeluaran, dan penyimpanan uang.
    h. Tepas Halpitopuro bertugas dalam bidang pembelanjaan seluruh kebutuhan.
    i. Tepas Dwarapuro bertugas dalam bidang penghubung Keraton dengan pihak-pihak luar Keraton.
    j. Tepas Darah Dalem bertugas dalam pemberian gelar keturunan.
    k. Tepas Banjarwilopo bertugas dalam bidang penataan buku-buku tidak termasuk manuskrip.

l. Tepas Pariwisata bertugas dalam bidang pelayanan terhadap para wisatawan.
m. Tepas Keprajuritan bertugas sebagai kelengkapan kebesaran Keraton, bukan untuk berperang.
n. Kawedanan Pengulon bertugas dalam bidang keagamaan.
o. Kabupaten Puroloyo Kitho Ageng bertugas menjaga makam kerabat Raja di Kotagede.
p. Kabupaten Puroloyo Imogiri bertugas menjaga makam kerabat Raja di Imogiri.
q. Babadan Wiratama bertugas dalam bidang kesejahteraan (asuransi).
r. Babadan Museum bertugas menjaga dan memelihara museum.

Setiap bidang dikoordinir oleh Sentana Dalem yang memiliki beberapa staf yang terdiri dari Abdi Dalem dari tingkat terendah sampai tingkat tertinggi. Di Keraton Yogyakarta, para Abdi Dalem mengerjakan berbagai tugas- tugas dengan ikhlas dan penuh rasa tanggung jawab terhadap pemimpinnya yaitu Sultan. Abdi Dalem Keraton Yogyakarta jumlahnya mencapai ribuan orang bahkan lebih dengan berbagai tugas dan pengabdiannya masing-masing.

Oleh karena itu Abdi Dalem Keraton Yogyakarta dibagi dalam beberapa jenis serta tugasnya (Afrianto, 2002 : 40), yaitu :

1. Abdi Dalem Punokawan

   Yaitu Abdi Dalem yang berasal dari rakyat biasa bukan Pegawai Pemda DIY. Mereka sengaja ingin mengabdikan diri di Keraton Yogyakarta dan Sri Sultan. Abdi Dalem Punokawan dibagi menjadi dua, yaitu :

   a. Abdi Dalem Punokawan Sowan

      Yaitu para Abdi Dalem punokawan yang bertugas di tepas (kantor), setiap hari masuk kerja pada pukul 09.00-14.00, kecuali hari libur.

   b. Abdi Dalem Punokawan Caos

      Yaitu Abdi Dalem Punokawan yang masuk kerja hanya selang 3 hari sekali, 7 hari sekali, 10 hari sekali, dan 12 hari sekali dalam setiap bulannya. Abdi Dalem ini bertugas menjaga beberapa tempat selama satu hari satu malam, yaitu : di Regol Keben, Regol Taman, Regol Magangan, Dan Regol Gapuro.

2. Abdi Dalem Keparak

   Yaitu Abdi Dalem perempuan yang umumnya menunaikan kewajibannya di Keraton kilen (keputren). Abdi Dalem Keparak umumnya bertugas menyiapkan piranti seperti sesaji kalau ada acara-acara Upacara Keraton. Seperti pada Upacara Miyos Dalem dalam rangkaian Sekaten Abdi Dalem Keparak membuat

udik-udik, Selain Abdi Dalem menjalankan tugas di dalam Keraton, Sri Sultan juga memberi kebebasan para Abdi Dalem untuk bekerja di tempat-tempat lain. Seperti halnya pada Abdi Dalem caos yang hanya bekerja di Keraton pada hari-hari tertentu saja sesuai dengan jadwal piketnya dapat menggunakan sisa waktunya untuk bekerja di luar Keraton (ada yang sebagai pegawai kantor, tukang kayu, penjahit, pedagang dan masih banyak yang lainnya) asalkan kewajibannya bekerja di Keraton dipenuhi dulu. Kebijaksanaan ini dimaksudkan untuk meningkatkan taraf hidup keluarga Abdi Dalem sendiri.