BAB II

TINJAUAN PUSTAKA DAN KERANGKA PEMIKIRAN

2.1. Tinjauan Pustaka

2.1.1. Tinjauan Tentang Ilmu Komunikasi

2.1.1.1. Pengertian Komunikasi

Komunikasi adalah salah satu syarat bagi berlangsungnya hubungan antar manusia atau interaksi sosial diantara sesama manusia. Pada dasarnya, manusia adalah makhluk sosial yang harus selalu berkomunikasi dengan manusia lainnya. Oleh karena itu, komunikasi merupakan hal yang biasa terjadi di dalam kehidupan manusia. Seseorang melakukan komunikasi karena ingin mengadakan hubungan dengan lingkungannya.

Komunikasi mempunyai peranan penting bagi kehidupan manusia. Manusia sebagai makhluk sosial tidak dapat hidup sendiri, ia selalu memerlukan bantuan orang lain dalam keadaan atau situasi apapun. Dalam hal ini, komunikasi merupakan alat untuk menyampaikan pikiran atau maksud-maksud yang ada dalam pikiran kita kepada orang lain sehingga orang lain dapat mengerti apa yang dimaksud.

Komunikasi berasal dari bahasa latin *Communication*, dan perkataan ini bersumber pada kata *communis,* yang artinya adalah sama, yaitu sama makna menganai satu hal. Jadi komunikasi akan berlangsung apabila orang-orang yang terlibat di dalamnya

mempunyai kesamaan makna mengenai apa yang dikomunikasikan, maka dengan demikian pernyataan yang dilontarkan akan mudah dimengerti dan bersifat komunikatif.

Dalam pergaulan hidup manusia dimana masing-masing individu satu sama lain itu terjadi interaksi, saling mempengaruhi demi kepentingan dan keuntungan pribadi masing-masing terjadilah saling mengungkapkan pikiran dan perasaan ke dalam bentuk percakapan yang kita sebut ke dalam komunikasi.

"Pada hahikatnya komunikasi adalah proses pernyataan antara manusia. Yang dinyataka itu adalah dikirakan atau perasaan seseorang kepada orang lain dengan menggunakan sebagai alat penyalurnya". (Effendy, 1993 : 28)

Prof. Deddy Mulyana, M.A., Ph.D. mengemukakan prngertian komunikasi sebagai berikut : "komunikasi adalah proses berbagai makna melalui perilaku verbal dan nonverbal" (Mulyana, 2005 : 3).

Berdasarkan pengertian tersebut, nampak bahwa komunikasi merupakan usaha untuk menyampaikan pemikiran atau perasaan berupa lambang-lambang berupa bahasa atau berupa gambaran yang menjadi rangsangan komunikator, memberikan rangsangan (stimuli) sikap, ide atau pemahaman dapat dimengerti oleh komunikan.

Dari pengertian tersebut dapat diketahui bahwa komunikasi mengandung arti usaha menyamapikan gagasan, yang mana gagasan tersebut diusahakan untuk memiliki arti yang sama atau kesamaan makna. Apabila dalam suatu percakapan terjadi perbedaan pengertian atau perbedaan makna antara yang berbicara dengan yang diajak bicara, maka dalam hal ini komunikasi tidak akan berjalan lancar. Komunikasi baru dapat berlangsung efektif, apabila antara yang berbicara dengan yang diajak berbicara memiliki makna yang sama tentang sesuatu objek tertentu.

Shannon & Weaver, (1949) (dalam Cangara, 1998 : 20) "Komunikasi adalah bentuk interaksi manusia yang saling pengaruh mempengaruhi satu sama lainnya, sengaja atau tidak sengaja. Tidak terbatas pada bentuk komunikasi menggunakan bahasa verbal, tetapi juga dalam hal ekspresi muka, lukisan, seni, dan teknologi". (Cangara, 1998 : 20)

Menurut Brent D. Rubeen yang dikutip oleh Arni mengemukakan definisi mengenai komunikasi manusia yang lebih komprehensif sebagai berikut :

"Komunikasi manusia adalah suatu proses melalui mana individu dalam hubungannya, dalam kelompok, organisasi dan dalam masyarakat menciptakan, mengirimkan dan menggunakan informasi untuk mengkoordinasi lingkungannya dan barang lain". Pada definisipun komunikasi juga dikatakan sebagai suatu proses

yaitu suatu aktivitas yang mempunyai beberapa tahap yang terpisah satu sama lain tetapi berhubungan. (Muhammad, 2001 : 3)

Dari definisi menurut Rubeen disimpulkan bahwa manusia merupakan makhluk sosial yang hidup di masyarakat selalu saling berhubungan satu sama lain dan saling berinteraksi melalui kegiatan komunikasi untuk bertukar informasi.

2.1.1.2. Proses Komunikasi

Sebagaimana telah dijelaskan di atas bahwa komunikasi pada hakikatnya adalah proses penyampaian pesan oleh komunikator kepada komunikan. Agar lebih jelas maka peneliti akan membahas masalah proses komunikasi dengan peninjauan dari

Carl I Hovland dalam Effendy mengatakan bahwa :

"Komunikasi adalah suatu upaya yang sistematis untuk memutuskan secara tegar asas-asas dan atas dasar asas-asas tersebut disampaikan informasi serta bentuk pendapat dan sikap". (Effendy, 1993 : 16)

Dengan demikian komunikasi merupakan suatu kegiatan yang dilakukan oleh seseorang untuk menyatakan gagasan atau tidak kepada orang lain dengan menggunakan lambang-lambang berupa bahasa, gambar-gambar atau tanda-tanda yang berarti bersikap umum.

Onong Uchjana Effendy, proses komunikasi pada intinya terbagi menjadi dua tahap, yakni secara primer dan secara sekunder.

1. Proses komunikasi secara primer adalah proses penyampaian pesan dan atau perasaan kepada orang lain dengan menggunakan lambing (*symbol*) sebagai media. Lambing 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 menggnakan alat atau sarana sebagai media kedua, setelah memakai lambang sebagai media pertama.

   (Effendy, 2002 : 15).

Pada proses komunikasi secara primer, pikiran dan atau perasaan seseorang baru akan diketahui oleh dan aka nada dampaknya kepada orang lain apabila ditransmisikan dengan menggunakan media primer tersebut yaitu lambang – lambang. Dengan demikian, pesan (*massage*) 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 hanyua bahasa yang mampu menerjemahkan pikiran seseorang kepada orang lain, apakah itu berbentuk ide, informai atau opini. Selain bahasa, gambar juga banyak digunakan dalam berkomunikasi, karena gambar melebihi kial, isyarat dan warna dalam hal "menrjemahkan" pikiran seseorang tetapi tetap tidak melebihi bahasa. Demi eafektifnya komunikasi, lambang – lambang tersebut sering dipadukan penggunanya.

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

Dari definisi di atas, mengandung kesamaan yaitu adanya proses atau usaha di individu untuk merubah individu lain, yang dimengerti oleh kedua belah pihak yang melakukan komunikasi.

2.1.1.3. Tujuan Komunikasi

1. Mengubah sikap (*to change the attitude*)

   seperti yang telah dikemukakan sebelumnya, dalam pembahasan fungsi komunikasi, adalah mempengaruhi seseorang. Tahap selanjunya setelah seseorang terpengaruh ia akan merubah sikapnya. Inilah salah satu tujuan komunikasi. Mengubah sikap seseorang menjadi suatu sikap yang diharapkan oleh si pemberi informasi.

2. Mengubah opini / pendapat / pandangan (*to change the opinion*)

   Salah satu tujuan komunikasi adalah mengubah pendapat atau opini seseorang sesuai dengan yang diharapkan oleh pihak tertentu.

3. Mengubah perilaku (*to change the behavior*)

   Mengubah perilaku seseorang sesuai dengan informasi yang telah diberikan sehingga berperilaku sesuai yang diharapkan oleh si pemberi informasi.

4. Mengubah masyrakat (*to change the society*)

   Apabila dalam poin di atas perilaku dititikberatkan lebih kepada individu, dalam poin ini, perubahan di titikberatkan pada suatu kelompok yang bersifat lebih dari satu, bahkan lebih dari dua. Sehingga perubahan terjadi secara masal (Effendy, 2002 : 55).

2.1.2. Tinjauan Tentang Persepsi

2.1.2.1. Definisi Persepsi

Ada beberapa batasan yang diberikan oleh para ahli mengenai persepsi. Pengertian persepsi dapat dijelaskan sebagai berikut : "Persepsi adalah kemampuan membeda – bedakan, mengelompokkan, memfokuskan perhatian terhadap suatu objek rangsangan". (Wahab, 2005 : 89)..

> "Menurut Kenneth K. Seraeno (dalam Mulyana, 2007 : 181) menyebutkan bahwa persepsi terdiri dari tiga aktifitas, yaitu : *selekksi, organisasi* dan *interpretasi.* yang dimaksud *seleksi* sebenarnya mencakup *sensasi* dan *atensi,* sedangkan *organisasi* melekat pada *interpretasi".*(Mulyana, 2007 : 181).

> *Perception is an active process of selecting, organizing, and interpretating people objects, events, situations, and activities. The first thing to notice about this definition is that perception is an active process. We don't passively receive stimuli. Instead, we actively work to make sense of ourselves, other, and interactions. To do so, we focus on only certain things, and then we organize and interpret what we notice.*
> *Perception consist of three processes : selecting, organizing, and interpretating. These process are overlapping and continous, so they blend into and influence one another. They are also interactive, so each affect the other two. (Julia T. Wood, 2006 : 39-40)*

Persepsi adalah proses aktif pemilihan, pengorganisasian, dan interpretasi objek orang, kejadian, situasi, dan kegiatan. Hal pertama yang harus ingat tentang definisi ini adalah bahwa persepsi adalah proses yang aktif. Manusia tidak pasif dalam menerima rangsangan stimuli. Sebaliknya, manusia aktif berinteraksi dan merespon suatu pesan dalam memaknai suatu objek atau fenomena. Dalam prosesnya, ketika orang menerima suatu pesan, ia akan menyeleksi (memusatkan perhatian dari apa yang ia anggap penting dalam beberapa hal), kemudian menyusun dan

menafsirkannya, yang pada akhirnya ia memberi makna pada suatu objek atau peristiwa.

Persepsi terdiri dari tiga proses: memilih, pengorganisasian, dan interpretasi. Proses ini tumpang tindih dan berkesinambungan, sehingga mereka berbaur dan mempengaruhi satu sama lain. Mereka juga interaktif, sehingga setiap mempengaruhi satu sama lainnya. (Julia T. Wood, 2006 : 39-40).

perception = selecting → organizing → interpretating ⟹ meaning

1. ***Selecting***

   Pada situasi tertentu orang memusatkan pribadinya pada apa yang ia anggap penting, mereka tidak peduli pada beberapa hal lain yang ada disekitar objek. Contohnya, ketika anak sedang mendengarkan lagu, tiba – tiba orang tuanya mengaji dengan suaranya lebih keras, dia akan mengalihkan perhatiannya pada suara yang lebih keras, yaitu suara mengaji.

   Rangsangan yang orang maknai berdasarkan beberapa unsur pemicu perhatian, seperti hal penting, relevan dan mendalam. Orang akan lebih tertarik dengan suara yang keras daripada suara yang kecil. Orang menyeleksi pesan dari stimuli yang dia terima, tidak secara keseluruhan. Setiap apa yang terjadi di bumi ini, orang tidak melihatnya secara utuh atau keseluruhan, artinya, hanya sebagian dari bagian objek itu.

2. Organizing

Orang mengorganisasikan pesan itu dengan cara yang berbeda, dan pesan tersebut harus dipahaminya. Setelah menyeleksi suatu pesan, kemudian dia akan menyusunnya dalam beberapa macam kategori. Teori yang menjelaskan bagaimana kita mengorganisasikan persepsi adalah contructivism, yang mana situasi yang telah diorganisasikan, dan pengalaman menginterpretasikan dari percobaan struktur kognitif yang disebut *schemata.*

Ada empat jenis *schemata kognitif* untuk memahami persepsi: prototipe, gagasan pribadi, stereotip, dan script. (Fehr, 1933: hewes, 1995)

a. prototypes

adalah struktur ilmu pengetahuan yang mendefinisikan representatif kita dari beberapa kategori. (Fehr, 1933). Sebagai contoh pengguna jalan mempunyai prototypes tentang polisi yang baik, polisi yang bersahabat. Atau dengan kata lain, mengklasifikasi orang dengan mengetahui yang mana prototypes kita yang paling mendekati logika kita. Prototypes mengorganisasikan persepsi dengan menempatkan orang dan beberapa fenomena dalam kategori tertentu sesuai dengan prototypes masing-masing individu.

b. Personal construct

adalah ukuran mental yang memungkinkan kita untuk memposisikan orang dan situasi di sepanjang dimensi dengan beberapa pertimbangan. contohnya : baik tidak baik, menarik tidak menarik, tanggung jawab tidak tanggungjawab. Personal contructs membuat orang lebih memaknai secara detil dari beberapa kualitas suatu fenomena. Personal contructs membentuk pesepsi kita, karena orang menggambarkan sesuatu itu hanya dari istilah bagaimana ukuran-ukuran dari gagasan yang kita gunakan sehari-hari.

c. Stereotypes

adalah prediksi tentang orang-orang dan situasi. Berdasarkan kategori di mana kita menempatkan fenomena dan bagaimana fenomena mengukur sampai dengan membangun pribadi kita menerapkan, kita memprediksi apa yang akan lakukan. Stereotypes mungkin akurat atau tidak akurat. Karena stereotypes berdasarkan kecurigaan saja.

d. Script

untuk mengatur persepsi, orang menggunakan naskah, yang mana adalah berfungsi untuk memandu untuk bertindak berdasarkan apa yang telah kita alami dan diamati. *Script* terdiri dari urutan kegiatan yang mendefinisikan apa yang kita dan orang lain diharapkan untuk dilakukan dalam situasi tertentu.

3. **interpretasi**

   Interpretasi adalah proses subjektif menjelaskan persepsi untuk menetapkan maknanya kepada suatu objek. Untuk mengartikan makna, orang merancang penjelasan dari apa yang mereka katakan dan lakukan. (Julia T. Wood, 2006 : 39-45).

2.1.2.2. Faktor yang mempengaruhi persepsi

Pengalaman yang terbentuk membimbing orang untuk membentuk persepsi, dan persepsi ini bisa saja buruk. Rasis yang terjadi di Amerika Serikat antara *African American* (negro) dan *European American* (kulit putih) telah berlangsung cukup lama. Hal ini terjadi karena dipengaruhi oleh persepsi.

1. **Psikologi**

   Alasan terjadinya persepsi adalah karena perbedaan dalam kemampuan mananggapi dan psikologi dalam diri manusia. Misalnya ; jenis musik *rock* terdengar enak oleh beberapa orang, tapi mungkin akan berbeda dengan orang lain.

2. **Usia**

   Usia adalah faktor lain yang dapat mempengaruhi persepsi kita. Karena semakin tua, pengalaman dalam memaknai hidup dan orang akan semakin kaya.

3. **Budaya**

   Budaya adalah salah satu bagian yang terkuat dalam membentuk persepsi, budaya terdiri dari keyakinan, nilai, pengertian, etika berperilaku.

2.1.2.3. Faktor-faktor yang Menentukan Persepsi

David Krech dan Richard S. Cruthfield (1997) (dalam Rakhmat, 2008 : 55-58) menyebutkan bahwa faktor – faktor yang menentukan persepsi adalah faktor fungsional dan faktor struktural. Adapun penjelasannya adalah sebagai berikut:

1. Faktor Fungsional: Faktor fungsional berasal dari kebutuhan, pengalaman masa lalu dan hal-hal lain yang termasuk dalam faktor-faktor personal. Persepsi tidak ditentukan oleh jenis atau bentuk stimuli, tetapi karakteristik orang yang memberikan respon pada stimuli itu.
2. Faktor Struktural: Faktor struktural berasal semata – mata dari sifat stimuli fisik dan efek-efek saraf yang ditimbulkannya pada sistem saraf individu.

2.1.2.4. Perbedaan persepsi dengan sensasi

Istilah persepsi sering dikacaukan dengan sensasi. Sensasi hanya berupa kesan sesaat, saat stimulus baru diterima otak dan belum diorganisasikan dengan stimulus lainnya dan ingatan-ingatan yang berhubungan dengan stimulus tersebut.

Kenneth E. Andersen (1972;51-52) menyimpulkan dalil-dalil tentang perhatian selektif yang harus diperhatikan oleh ahli-ahli komunikasi.

1) perhatian itu merupakan proses yang aktif dan dinamis, bukan pasif dan reflektif. Kita secara sengaja mencari stimuli tertentu dan mengarahkan perhatian kepadanya. Sekali-kali kita mengarahkan perhatian dari stimuli yang satu dan memindahkannya pada stimuli yang lain.

2) Kita cederung memperhatikan hal-hal tertentu yang penting, menonjol atau melibatkan diri kita.
3) Kita menaruh perhatian kepada hal-hal terntentu sesuai dengan kepercayaan, sikap, nilai, kebiasaan dan kepentingan kita.
4) Kebiasaan sangat penting dalam menentukan apa yang menarik perhatian, tetapi juga apa yang secara potensial akan menarik perhatian kita.
5) Dadalam situasi tertentu kita secara sengaja menstrukturkan perilaku kita untuk menghindari terpaan stimuli tertentu yang kita abaikan.
6) Walaupun perhatian kepada stimuli berarti stimuli tersebut lebih kuat dan lebih hidup dalam kesadaran kita, tidaklah berarti bahwa persepsi kita akan betul-betul cermat.
7) Perhatian tergantung kepada kesiapan mental kita ; kita cenderung mempersepsi apa yang memang ingin kita persepsi.
8) Tenaga-tenaga motivasional sangat penting dalam menentukan perhatian dan persepsi. Tidak jarang efek motivasi ini menimbulkan distraksi atau distorsi (meloloskan apa yang patut diperhatikan atau melihat apa yang sebenarnya tidak ada).
9) Intensitas perhatian tidak konstan.
10) Dalam hal stimuli yang menerima perhatian, perhatian juga tidak konstan. Kita mungkin memfokuskan perhatian kepada objek sebagai keseluruhan, kemudian pada aspek-aspek objek itu, dan kembali lagi kepada objek secara keseluruhan.

11) Usaha untuk mencurahkan perhatian sering tidak menguntungkan karena usaha itu sering menuntut perhatian. Pada akhirnya, perhatian terhadap stimuli akan berhenti.
12) Kita mampu menaruh perhatian pada berbagai stimulim serentak. Makin besar keragaman stimuli yang mendapat perhatian, makin kurang tajam persepsi kita pada stimuli tertentu.
13) Perubahan atau variasi sangat penting dalam menarik dan mempertahankan perhatian.

(Rahkmat, 2008 : 54-55).

Ada empat perbedaan antara persepsi objek dengan persepsi interpersonal, yaitu :

1) pada persepsi objek, stimuli ditangkap oleh alat indera kita melalui benda-benda fisik : gelombang, cahaya, gelmbang suara, temperature dan sebagainya ; pada persepsi interpersonal, stimuli mungkin sampai kepada kita melalui lambang-lambang verbal atau grafis yang disampaikan pihak ketiga.
2) Bila kita menanggapi objek, kita hanya menanggapi sifat-sifat luar objek itu ; kita tidak meneliti sifat-sifat batiniah objek itu. Pada persepsi interpersonal, kita mencoba memahami apa yang tidak nampak pada alat indera kita. Kita tidak hanya melihat perilakunya, kita juga melihat mengapa ia berperilaku seperti itu. Kita mencoba memahami bahkan saja tindakan, tetapi juga motif tindakan itu.
3) Ketika kita mempersepsi objek, objek tidak bereaksi kepada kita ; kita pun tidak memberikan reaksi emosional padanya.

4) Objek relative tetap, manusia berubah-ubah.

(Rakhmat, 2008 ; 81-82)

2.1.3. Publik

menurut Sinambela istilah publik berasal dari bahasa inggris yaitu *public* yang berarti umum, masyarakat, Negara (Sinambela, 2006 : 5). Istilah publik menurut Inu Kencana dalam Sinambela, mendefinisikan publik adalah sejumlah manusia yang memiliki kebersamaan berfikir, perasaan, harapan, sikap dan tindakan yang benar dan baik berdasarkan nilai – nilai norma yang merasa memiliki (Inu dalam Sinambela, : 2006 : 5). Publik adalah manusia atau masyarakat yang memiliki kebersamaan dalam pemikiran berdasarkan peraturan – peraturan.

Berdasarkan pendapat yang dikemukakan diatas, istilah publik memiliki pengertian dan dimensi yang sangat beragam. Istilah publik sangat tergantung dalam kontek dalam penggunaan istilah tersebut. Dalam hal ini publik diartikan sebagai penerimaan pelayanan publik.

Pengertian publik menurut Oemi Abdurahman adalah mereka – mereka yang memiliki kepentingan bersama, terstrukturisasi, serta memiliki solidaritas antar sesame seperti pendapatnya berikut ini :

> "Sekelompok orang yang menaruh perhatian pada suatu hal yang sama, mempunyai minat dan kepentingan yang sama. Publik dapat merupakan sekelompok kecil, terdiri atas orang – orang dengan jumlah sedikit, juga dapat merupakan sekelompok besar. Biasanya individu – individu yang termasuk kedalam kelompok itu mempunyai solidaritas terhadap kelompoknya, walaupun tidak terikat oleh struktur yang nyata, tidak berada pada suatu tempat atau ruang atau tidak mempunyai hubungan langsung".

Publik dapat diartikan sebagai sekelompok kecil atau sekelompok besar yang terdiri dari orang – orang banyak maupun sedikit yang memiliki tingkat perhatian yang cukup tinggi terhadap suatu hal yang sama. Publik adalah sejumlah orang yang bersatu dalam satu ikatan dan mempunyai pendirian sama terhadap suatu permasalahan sosial ada juga yang menyebutkan bahwa publik adalah sekelompok orang yang dihadapkan pada suatu permaslahan, berbagai pendapat mengenai cara pemecahan persoalan tersebut, terlibat dalam diskusi mengenai persoalan itu. (http:/infosekitar.wordpress.com/2012/25/04/definisi publik).

2.1.4. Komunikasi Antarpribadi

Setiap kegiatan dari proses komunikasi yang berlangsung anatara si pengirim pesan yaitu komunikator dan si penerima pesan dalam hal ini adalah komunikan, tentutnya kita mengharapkan suatu kesan atau suara perubahan perilkau setelah komunikasi tersebut berlangsung. Komunikasi yang kita sampaikan tidak hanya senata – mata pesan tersebut diterima oleh si komunikasi akan tetapi bagaimana pesan atau informasi tadi tertanam dalam benak dan pikiran si komunikan. Sabagai komunikasi sosial setidaknya mengisyarakatkan bahwa komunikasi itu penting unruk membangun konsep diri kita, aktualisasi diri untuk melangsungkan hidup untuk memperoleh kebahagiaan, terhindar dari tekanan danketegangan antara lain lewat komunikasi yang menghibur dan memupuk hubungan dengan orang lain (Mulyana, 2007 : 6).

Sehubungan dengan penjelasan tersebut diatas bahwa komunikasi mempunyai fungsi sebagai berikut :

1. Komunikasi sosial. Komunikasi sebagai sebagai komunikasi sosial sangat penting untuk membangun konsep diri kita. Aktualisasi untuk kelangsungan hidup untuk memperoleh keberhasilan. Orang yang tidak pernah berkomunikasi dengan manusia lain dapat dibuktikan akan tersesat karena tidak dapat menata dirinya dalam satu lingkungan sosial. Komunikasi yang memungkinkan mempelajari dan menerapkan startegi – strategi adaptif atau situasi yang problematik.
2. Komunikasi Ekspresif. Komunikasi ekspresif sangat berkaitan dengan komunikasi sosial adalah komunikasi ekspresif yang dapat dilakukan baik sendiri atau kelompok. Komunikasi tersebut menjadi alat untuk menyampaikan perasaan – perasaan tersebut dapat diungkapkan melalui musik/lukisan/tarian.
3. Komunikasi Ritual. Komunikasi ritual erat kaitannya dengan komunikasi ekspresif adalah komunikasi ritual yang biasanya dilakukan secara kolektif, suatu komunitas sering melakukan upacara – upacara berlainan sepanjang tahun dan sepanjang hidup yang disebut antropologis.
4. Komunikasi Instrumental. Komunikasi instrumental berfungsi sebagai instrumen untuk mencapai tujuan – tujuan pribadi dan pekerjaan, baik tujuan jangka pendek maupun jangka panjang.

Untuk mencapai tujuan – tujuan tersebut kita harus melaksanakan komunikasi yang efektif, komunikasi yang efektif dapat dicapai apabila kita melaksanakan komunikasi secara langsung, artinya kmunikasi yang kita jalankan adalah bertatap muka dengan komunikan yang mejadi publik sasaran kita.

Komunikasi langsung atau komunikasi tatap muka adalah komunikasi yang prosesnya berlangsung secara tatap muka, dimana si komunikator mengirimkan pesan secara langsung dan diterima secara langsung pula oleh komunikannya. Dengan demikian antara keduanya terjadi dialog langsung, dan efek atau hasil akhir dari komunikasi kita dapat dikatahui secara langsung pula.

Komunikasi antarpribadi (*interperonal communication*) yang dimaksud disini adalah komunikasi antara orang-orang secara tatap-muka, yang memungkinkan setiap pesertanya menangkap reaksi orang lain secara langsung, baik secara verbal maupun nonverbal (Mulyana, 2007 : 81). Komunikasi antarpribadi (*interpersonal communication*) adalah proses komunikasi yang berlangsung anatara dua atau lebih secara tatap muka, seperti yang dinyatakan R. Wayne Pace (dalam Cangara, 1998 : 30) bahwa *interpersonal communication is communication involving two or more people in a face to face setting.*

Berkomunikasi antarpribadi adalah komunikasi yang setiap waktu dapat dilakukan oleh manusia, senantiasa menjalin kerjasama dan melaksanakan hubungan keduanya. Membina hubungan yang baik antara orang perorangan, baik secara individu maupun secara kelompok dalam lingkungan sosial masyarakat tidaklah semudah yang kita bayangkan, dibutuhkan kemampuan berkomunikasi yang baik pula. Sebagaimana Johnson dalam supratik (1995), (dalam usulan penelitian Suhaimi, 2008 : 33) komunikasi antarpribadi sangat penting bagi kebahagiaan hidup kita. Beberapa peran yang disumbangkan oleh komunikasi antarpribadi dalam rangka menciptakan antar hidup manusia yaitu :

a. Pertama komunikasi antarpribadi membantu perkembangan intelektual dan sosial kita. Perkembangan kita sejak masa bayi samapai masa dewasa mengikuti pola semakin luas. Bersamaan proses itu perkembangan intelektual dan sosial kita sangat ditentukan oleh kualitas komunikasi kita dengan orang lain.
b. Kedua identitas ata jati diri kita terbentuk dalam dan lewat komunikasi dengan orang lain. Selama komunikasi dengan orang lain, secara sadar maupun tidak sadar kita mengamati, memperhatikan dan mencatat dalam hati semua anggapan yang diberikan orang lain terhadap kita menjadi tahu bagaimana tanggapan orang lain tentang diri kita. Berkat pertolongan komunikasi dengan orang lain kita dapat menemukan diri, yang mengetahui siapa diri kita sebenarnya.
c. Ketiga dalam rangka memahami realitas disekekeling kita miliki, tentang dunia disekitar kita, kita perlu membandingkan dengan kesan – kesan dan pengertian orang lain tentang realitas yang sama tentu saja. Pembandingan sosial (*social comparson*) semacam itu hanya dapat kita lakukan lewat komunikasi dengan orang lain.
d. Keemapat kesehatan mental kita sebagai besar juga ditentukan oleh kualitas komunikasi atau hubungan kita dengan orang lain, lebih – lebih orang yang merupakan tokoh – tokoh signifikan (*ignifica figures*) dalam hidup kita.

Dari keemapat peranan tersebut di atas dapat dijadikan suatu pegangan dalam kehidupan kita dalam berkomunikasi antar pribadi, bahwa denagn

berkomunikasi dengan orang lain kita dapat mengaktualisasikan komunikasi terhadap orang lain. Oleh karena itu cara dan perilaku kita dapat tercermin bagaimana kondisi kita saat berkomunikasi pada orang lain karena komunikasi antar pribadi membentuk hubungan pribadi antara komunikator dan komunikan. Dalam hal ini ada tiga rencana utama dalam berkomunikasi antarpribadi yang masing – masing adalah sebagai berikut :

1. Definisi bedasarkan komponen (*componential*)

   Komunikasi antarpribadi dengan mengamati komponen – komponen utamanya, dalam hal ini penyampaian pesan oleh satu orang dengan penerima pesan oleh orang lain atau sekelompok kecil orang dengan berbagai dampaknya dan dengan peluang untuk memberikan unpan balik segera.

2. Definisi berdasarkan hubungan didik (*realation dyadic*)

   Komunikasi antar pribadi sebagai komunikasi yang berlangsung diantara orang yang mempunyai hubungan yang mantap dan jelas.

3. Definisi berdasarkan pengembangan (*developmental*)

   Komunikasi antar pribadi dilihat sebagai akhir dari perkembangan dari komunikasi yang bersifat tidak pribadi (impersonal) pada suatu ekstrim menjadi komunikasi pribadi atau intm pada ekstrim yang lain. Perkembangan ini mengisyaratkan atau mendefinisikan perkembangan komunikasi antar pribadi. Devito, (1997) (dalam usulan penelitian Suhaimi, 2008 : 35).

Komunikasi antar pribadi merupakan suatu proses yang sangat unik yang artinya tidak seperti pada kegiatan komunikasi yang lainnya. Selain itu komunikasi antar pribadi menuntut adanya tindakan saling memberi dan saling menerima diantara pelaku – pelaku itu, oleh karena itu proses komunikasi antar pribadi dikatan sebagai proses komunikasi transaksional. Sebagai suatu proses, komunikasi antar pribadi merupakan rangkaian tindakan, kejadian dan kegiatan yang terjadi secara terus menerus atau bisa dibilang merupakan suatu yang dinamis. Artinya segala sesuatu yang mencakup dalam komunikasi antar pribadi selalu dalam keadaan berubah, yakni para pelaku, pesan maupun lingkungannya.

Djuarsa S. Sendjaja, 2004 (dalam usulan penelitian Suhaimi, 2008 : 36) menyebutkan enam karakteristik dari komunikasi antar pribadi yang masing – masing adalah sebagai berikut :

a. Komunikasi antar pribadi dimulai dengan diri pribadi (*self*) berbagai persepsi komunikasi yang menyangkut pengamatan dan pemahaman berangkat dari dalam diri kita, artinya dibatasi oleh siapa diri kita dan bagaumana pengalaman kita.
b. Komunikasi antar pribadi bersifat transaksional. Anggapan ini mangacu pada tindakan pihak – pihak yang berkomunikasi secara serempak menyampaikan dan menerima pesan.
c. Komunikasi antar pribadi mencakaup aspek – aspek isi pesan dan hubungan antar pribadi. Maksudnya komunikasi antar pribadi tidak hanya berkenaan dengan isi pesan yang dipertukarkan, tetapi juga

melibatkan siapa partner komunikasi kita dan bagaimana hubungan kita dengan partner tersebut.

d. Komunikasi antar pribadi mengisyaratkan adanya kedekatan fisik antara fihak – fihak yang berkomunikasi.
e. Komunikasi antar pribadi melibatkan fihak – fihak yang saling tergantung satu dengan lainnya (*interdependen*) dalam proses komunikasi.
f. Komunikasi antar pribadi tidak dapat diubah atau diulang, jika kita salah mengucapkan sesuatu kepada partner komunikasi kita, mungkin kita dapat minta maaf dan diberi maaf tetapi itu tidak berarti menghapus apa yang pernah kita ucapkan.

Dalam hubungan komunikasi antar pribadi pengaruh psikologi dapat muncul, maka dalam pemahaman psikologis Djuarsa S. Sendjaja (dalam usulan penelitian Suhaimi, 2008 : 36). Menyebutkan tiga hal yang dapat muncul dalam proses pemahaman individu yang disebut sebagai proses antarpribadi yaitu : **pertama,** munculnya respons individu terbatas setelah kegiatan komunikasi. **Kedua,** ingatan persepsi individu dapat dirubah setelah suatu tindakan komunikasi. **Ketiga,** individu saling mencampur adukan hubungan – hubungan antar pribadi dengan respons emosional mereka. Faktor - faktor fungsional yang menentukan persepsi, faktor fungsional yang berdasarkan kebutuhan berasal dari kebutuhan, pengalaman masa lalu dan hal-hal lain yang termasuk dalam faktor-faktor personal. Persepsi tidak ditentukan oleh jenis atau bentuk stimuli, tetapi

karakteristik orang yang memberikan respon pada stimuli tersebut (Rakhmat, 2005 : 55).

Sedangkan persepsi terhadap orang lain mencakup persepsi terhadap karakteristik fisik dan perilaku orang tersebut, Sendjaja (2004) (dalam usulan penelitian Suhaimi, 2008 : 37) mengemukakan bahwa perilaku orang akan membantu dalam tiga hal. **Pertama,** perilaku tersebut mungkin akan terasa menyenangkan bagi kita, karena kita akan selalu merasa senang jika mendapat senyuman ataupun pujian misaknya. **Kedua,** peilaku tersebut memberikan informasi yang dapat kita gunakan untuk membentuk semacam kesan mengenai kondisi internal seseorang, (kepribadian, sikap, keyakinan, nilai). **Ketiga,** perilaku seseorang dapat memberikan pikiran mengenai kelanjutan hubungan dikemudian hari.

Komunikasi antarpribadi sebagaimana dijelaskan oleh Bernlund yang dikutip oleh Alo Liliweri (1991) (dalam Wiryanto, 2006 : 33) beberapa ciri untuk mengnali komunikasi antarpribadi yaitu :

1. Bersifat spontan
2. Tidak mempunyai struktur
3. Terjadi secara kebetulan
4. Tidak mengejar tujuan yang telah direncanakan
5. Keanggotaanya tidak jelas
6. Dapat terjadi hanya sambil lalu

2.1.5. Fungsi Bahasa Verbal dan Nonverbal dalam berkomunikasi

2.1.5.1. Fungsi Bahasa

Manusia hidup saling berinteraksi dalam lingkungan sosial dan budaya yang berbeda, oleh karena itu sering muncul perilaku – perilaku yang aneh dalam berkomunikasi, hal ini dikarena budaya menentukan komunikasi kita, dan komunikasi adalah budaya.

Asumsi dasar kita bahwa komunikasi berhubungan dengan perilaku manusia, dan kepuasan yang terpenuhi kebutuhan berinteraksi dengan manusia – manusia lainnya. Hampir setiap orang – orang lainnya, dan kebutuhan ini terpenuhi melalui pertukaran pesan yang berfungsi sebagai jembatan untuk mempersatukan manusia – manusia yang tanpa berkomunikasi akan terisolasi (Mulyana, 1998 : 12).

Untuk berkomunikasi yang efektif, berkomunikasi dengan orang lain, baik itu kita sebagai penerima pesan dari orang lain, maupun kita mengirimkan pesan pada orang lain, kita harus memperhatikan pesan verbal maupun pesan non verbal, agar pesan yang mengemuka dapat dipahami oleh orang lain, dan menimbilkan suatu persepsi yang postitif bagi si penerimanya, ataupun si pengirimnya. Fungsi utama dari bahasa adalah untuk menyampaikan isi pikiran kepada pihak lain. Pesan verbal yang merupakan pesan yang mengemuka lewat suatu bahasa baik itu bahasa tulisan maupun bahasa lisan, yang diucapkan dari seseorang kepada orang lain, dalam rangka memenuhi keinginan, atau hasratnya. Bahasa memiliki banyak fungsi, namun sekurang – kurangnya ada tiga

fungsi yang erat hubungannya dalam menciptakan komunikasi yang efektif yaitu :

a. Mempelajari dunia sekeliling kita.
b. Untuk membina hubungan baik diantara sesama manusia
c. Untuk menciptakan ikatan – ikatan dalam kehidupan manusia.

(Cangara, 1998 : 99).

Ada dua cara untuk mendefinisikan bahasa : *fungsional* dan *formal*. Definisi fungsional melihat bahasa dari segi fungsinya, sehingga bahasa diartikan sebagai "alat yang dimiliki bersama untuk mengungkapkan gagasan" (socially shared means for exspressing ideas). Kita tekankan "socially shared", karena bahasa hanya dapat dipahami bila ada kesepakatan di antara anggota – anggota kelompok sosial untuk menggunakannya. Definisi formal manyatakan bahasa sebagai semua kalimat yang terbayangkan, yang dapat dibuat menurut aturan tata bahasa (all the conceivable sentance that could be generated according to the rules of its grammar). Setiap bahasa mempunyai peraturan bagaimana kata – kata harus disusun dan dirangkaikan supaya memberikan arti (Rakhmat, 2008 : 269).

2.1.5.2. Bahasa Verbal dan Nonverbal

Bahasa verbal adalah merupakan suatu ungkapan yang dituangkan melalui ucapan, desahan, kata – kata. Sedangkan bahasa nonverbal bahasa yang tidak melalui mulut atau oral. Komunikasi yang biasanya merupakan komunikasi nonverbal adalah isyarat, gerakan (tubuh) penampilan fisik,

ekspresi wajah dan sebagainya. Sendjaja, 2004 (dalam usulan penelitian Suhaimi, 2008 : 42), yang dikutip dari Iiya Sunarwinadi memberikan batasan – batasnnya sebagi berikut :

a. Komunikasi nonverbal adalah komunikasi tanpa kata – kata.
b. Komunikasi nonverbal terjadi bila individu berkomunikasi tanpa menggunakan suara
c. Komunikasi nonverbal adalah setiap hal yang dilakukan oleh seseorang yang diberi makna oleh orang lain.
d. Komunikasi nonverbal adalah studi mengenai ekspresi wajah, sentuhan, waktu, gerak isyarat, bau, perilaku mata dan lain sebagainya.Komunikasi melibatkan tidak hanya proses verbal yang berupa kata, frase atau kalimat yang diucapkan dan didengar, tetapi juga proses nonverbal.

Proses nonverbal meliputi isyarat, ekspresi wajah, kontak mata, postur dan gerak tubuh, sentuhan, pakaian, artefak, diam, temporalitas, dan ciri paralinguistik (Mulyana, 2004 : 79). Oleh karena itu pada saat individu berkomunikasi, kata dan ucapan dapat berhenti dengan seketika, akan tetapi perilaku nonverbal tetap berjalan sebagaimana kita mengoperkan lambang – lambang dan simbol – simbol kepada orang lain, perilku – perilku nonverbal tersebut dapat menimbulkan kesan pada orang lain, atas aktualisasi yang diperhatikan oleh si komunikator tadi.

2.2. Kerangka Pemikiran

2.2.1. Kerangka Teoritis

Kerangka pemikiran adalah suatu hasil model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai masalah riset. (Umar, 2002 : 208)

Persepsi sosial merupakan proses pencapaian pengetahuan dan proses berpikir tentang orang lain, misalnya berdasarkan pada ciri – cirri orang fisik orang lain, kualitas, bahkan pada kepribadiannya. (Fattah, 2010 : 34).

Persepsi adalah pengalaman tentang objek, peristiwa, atau hubungan – hubungan yang diperoleh dengan menyimpulkan informasi dan menafsirkan pesan. (Rakhmat, 2008 : 51).

> *Perception is an active process of selecting, organizing, and interpretating people objects, events, situations, and activities. The first thing to notice about this definition is that perception is an active process. We don't passively receive stimuli. Instead, we actively work to make sense of ourselves, other, and interactions. To do so, we focus on only certain things, and then we organize and interpret what we notice.*
> *Perception consist of three processes : selecting, organizing, and interpretating. These process are overlapping and continous, so they blend into and influence one another. They are also interactive, so each affect the other two. (Julia T. Wood, 2006 : 39-40)*

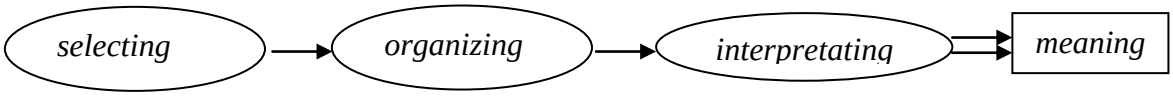
Persepsi adalah proses aktif pemilihan, pengorganisasian, dan interpretasi orang, objek , kejadian, situasi, dan aktifitas. Hal pertama yang harus ingat tentang definisi ini adalah bahwa persepsi adalah proses yang aktif. Orang tidak pasif menerima rangsangan. Sebaliknya, orang secara aktif berinteraksi dan merespon suatu pesan dalam memaknai suatu objek

atau fenomena. Untuk melakukannya, ketika orang menerima suatu pesan, dia akan menyeleksi, dan kemudian orang menyusun dan menafsirkan yang pada akhirnya memberikan makna yang kita perhatikan (objek atau fenomena).

Proses terjadinya persepsi diawali: memilih, pengorganisasian, interpretasi sehingga menghasilkan makna. Proses ini tumpang tindih dan berkesinambungan, sehingga mereka berbaur dan mempengaruhi satu sama lain. Mereka juga interaktif, sehingga mempengaruhi satu sama lainnya. (Julia T. Wood, 2006 : 39-40)

Gambar 2.1

Proses terjadinya persepsi



Sumber : Julia T. Wood, 2006 : 39-45

Dari gambar diatas dapat dijelaskan sebagai berikut :

1. ***Selecting***

   Pada situasi tertentu orang memusatkan pribadinya pada apa yang ia anggap penting, dia tidak peduli pada beberapa hal lain yang ada disekitar objek. Orang menyeleksi pesan dari stimuli yang dia terima, tidak secara keseluruhan. Setiap apa yang terjadi di bumi ini, orang tidak melihatnya secara utuh atau keseluruhan, artinya, hanya sebagian dari bagian objek itu.

2. Organizing

Orang mengorganisasikan pesan itu dengan cara yang berbeda, dan pesan tersebut harus dipahaminya. Setelah menyeleksi suatu pesan, kemudian dia akan menyusunnya dalam beberapa macam kategori. Teori yang menjelaskan bagaimana kita mengorganisasikan persepsi adalah *contructivism*e, yang mana situasi yang telah diorganisasikan, dan pengalaman menginterpretasikan dari percobaan struktur kognitif yang disebut *schemata.* Prototypes, Personal Contructs, Stereotypes dan Scripts adalah skemata kognitif yang kita gunakan untuk mengorganisasikan bagaimana yang orang pikir tentang suatu objek dan situasi.

a. prototypes

adalah struktur ilmu pengetahuan yang mendefinisikan representatif kita dari beberapa kategori.(Fehr, 1933). Sebagai contoh pengguna jalan mempunyai prototypes tentang polisi yang baik, polisi yang bersahabat. Atau dengan kata lain, mengklasifikasi orang dengan mengetahui yang mana prototypes kita yang paling mendekati logika kita. Prototypes mengorganisasikan persepsi dengan menempatkan orang dan beberapa fenomena dalam kategori tertentu sesuai dengan prototypes masing-masing individu.

b. Personal construct

adalah ukuran mental yang memungkinkan kita untuk memposisikan orang dan situasi di sepanjang dimensi dengan beberapa pertimbangan. contohnya : baik tidak baik, menarik tidak menarik, tanggung jawab

tidak tanggungjawab. Personal contructs membuat orang lebih memaknai secara detil dari beberapa kualitas suatu fenomena. Personal contructs membentuk pesepsi kita, karena orang menggambarkan sesuatu itu hanya dari istilah bagaimana ukuran-ukuran dari gagasan yang kita gunakan sehari-hari.

c. Stereotypes

adalah prediksi tentang orang-orang dan situasi. Berdasarkan kategori di mana kita menempatkan fenomena dan bagaimana fenomena mengukur sampai dengan membangun pribadi kita menerapkan, kita memprediksi apa yang akan lakukan. Stereotypes mungkin akurat atau tidak akurat. Karena stereotypes berdasarkan kecurigaan saja.

d. Script

untuk mengatur persepsi, orang menggunakan naskah, yang mana adalah berfungsi untuk memandu untuk bertindak berdasarkan apa yang telah kita alami dan diamati. *Script* terdiri dari urutan kegiatan yang mendefinisikan apa yang kita dan orang lain diharapkan untuk dilakukan dalam situasi tertentu.

3. interpretasi

Interpretasi adalah proses subjektif dari penjelasan persepsi untuk membiarkan orang memberikan maknanya kepada suatu objek. Untuk mengartikan makna, orang membangun penjelasan dari apa yang mereka katakan dan lakukan. (Julia T. Wood, 2006 : 39-45).

2.2.2. Kerangka Konseptual

Berikut ini merupakan proses terjadinya persepsi:

1. ***Selecting***

   Proses seleksi yang dilakukan oleh publik pengguna jalan, ketika sedang berada dijalan raya mereka akan terus memberikan perhatian terhadap tingkah laku polisi lalu lintas yang sedang bertugas, misalnya ketika sedang ada kemacetan dijalan raya, publik akan memusatkan perhatiannya kepada petugas polisi yang sedang bertugas mengatur jalan. Tetapi hal ini berbeda ketika sedang ada operasi razia kendaraan , perhatian mereka terhadap polisi yang dikenal sebagai pengatur jalan pada saat macet berubah menjadi sosok polisi yang menakutkan sehingga menghidari operasi razia agar tidak terkena sanksi.

2. ***Organizing***

   Setelah tahap penyeleksian,publik pengguna jalan mulai mengkategorikan kesan terhadap polisi lalu lintas .Khusunya pada saat kesan polisi mengatur lalu lintas yang ramah dan polisi yang memiliki kesan tidak baik pada saat menilang kendaraan. Setelah hal tersebut disusun atau diolah berdasarkan *Schemata Kognitif* individu. *Schemata Kognitif* merupakan ingatan yang dihasilkan berdasarkan pengalaman masa lalu. Macam-macam *Schemata Kognitif* antara lain yaitu :

a. *Prototypes*

   Yang dimaksud dengan *prototypes* adalah baik atau buruknya seseorang berdasarkan pada sudut pandang serta pengalaman masing-masing

individu. Begitu pula yang terjadi pada kesan yang didapat oleh publik pengguna jalan raya. Baik atau buruknya kesan yang telah didapat oleh publik pengguna jalan raya berdasarkan pengalaman yang telah didapatkannya. Sebagai contoh, ketika saat wawancara publik memandang polisi itu tidak baik, dilihat dari perilakunya yang suka menilang.

b. Personal Constructs

Dalam *personal construct* dimana publik pengguna jalan raya dapat menilai kesan polisi lalu lintas yang telah ia peroleh melalui informasi – informasi yang didapat, baik itu berupa informasi terbaru ataupun yang sudah ada. Contoh, ketika sedang melakukan perbincangan dengan narasumber "dia mengatakan polisi terkadang tidak sopan, karena dilihat dari cara berbicara secara verbal, kata-katnya terkadang kasar".

c. Stereotypes

Pada *stereotypes* publik pengguna jalan raya dapat memprediksikan mengenai kesan polisi lalu lintas yang telah didapatnya sebelumnya mendapatkan data-data. Contoh, kesan yang dilihat oleh pengguna jalan bahwa polisi mempunyai kesan yang tidak baik, sikap yang diperlihatkannya tidak mencerminkan polisi yang humanis.

d. Scripts

pada *script,* publik pengguna jalan raya setelah menerima informasi pesan polisi lalu lintas berita tersebut, kemudian setelah melalui proses tersebut di publikasikan kepada khalayak. Informasi tersebut berfungsi mengarahkan persepsi publik akan informasi dalam berita tersebut.

3. Interpretating

Pada tahap ketiga ini yakni setelah melalui proses pengkategorian kesan sikap dan perilaku. kemudian publik pengguna jalan dapat menafsirkan kesan, sikap dan perilaku tersebut yang ada pada diri polisi lalu lintas sesuai dari pandangan publik pengguna jalan itu sendiri, Artinya publik pengguna jalan mempunyai kewenangan untuk menafsirkan kesan, sikap dan perilaku polisi lalu lintas sesuai dengan sudut pandang pribadinya.