BAB II

TINJAUAN PUSTAKA DAN KERANGKA PEMIKIRAN

2.1 Tinjauan Pustaka

2.1.1 Tinjauan Tentang Penelitian Terdahulu

Dalam tinjauan Pustaka, penelitian mengawali dengan menelaah penelitian terdahulu yang berkaitan dan relevan dengan penelitian yang akan dilakukan penelitian. Dengan demikian, penelitian mendapatkan rujukan pendukung pelengkap, pembanding dan memberikan gambaran awal mengenai kajian terkait permasalahan dalam penelitian ini.

Berikut ini penelitian temukan beberapa hasil penelitian terdahulu mengenai perilaku komunikasi:

Tabel 2.1

Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliati	Judul Peneliti	Hasil Penelitian	Perbedaan
1	Shera Mutia, UNPAD	PERILAKU KOMUNIKASI KOMUNITAS GRUP MUSIK	Menunjukan bahwa terdapat beberapa simbol komunikasi yang mereka gunakan menjadi cirri khas bagi mereka sendiri. Motif dari penggunaan tersebut diantaranya karena mereka memang menyukai, membutuhkan serta digunakan untuk keperluan sehari-hari.	Penelitian Shera secara umum membahas simbol-simbol apa saja yang digunakan oleh objek penelitiannya, sedangkan penelitian peneliti berfokus

				kepada perilaku komunikasi
2	Rizaldy Indra Permana, UNPAD	Perilaku Komunikasi Antar pribadi Orang Dengan HIV/AIDS (ODHA) Dengan Keluarga Inti (Studi Fenomenologi Mengenai Perilaku Komunikasi Antar pribadi Orang Dengan *Human Imunno Deficiency Virus* (HIV)/*Acquired Immuno Deficiency Syndrome* (AIDS) Dengan Keluarga Inti	Hasil penelitian ditemukan bahwa perilaku komunikasi antarpribadi dimulai dari proses penyesuaian diri ODHA dalam keluarga inti yang tidak berlangsung secara mudah. Hal ini karena kurangnya informasi mengenai HIV/AIDS yang akhirnya menimbulkan stigma dan diskriminasi. Sebuah keluarga juga dimaknai beragam oleh ODHA. Kebiasaan yang berlaku dalam keluarga pun berubah mengikuti identitas sesuai dengan konsep diri ODHA. Proses perubahan kebiasaan tersebut berubah secara perlahan-lahan.	Penelitian Rizaldy Indra Permana yaitu perilaku komunikasi ODHA dengan keluarga inti dan perilaku komunikasi ODHA dalam menyesuaikan diri dengan keluarga inti, sedangkan penelitian peneliti berfokus kepada perilaku komunikasi
3	Ria Dwi Mutiara, UNIKOM	Perilaku Komunikasi *Sales Promotion Girl* Provider XL Axiata	Menunjukan bahwa perilaku komunikasi dapat dilihat dari penggunaan komunikasi verbal, nonverbal dan motif yang membentuk perilaku komunikasi.	Penelitian Ria melihat bagaimanana komunikasi verbal, non verbal, dan motif dengan

				menggunakan teori pendukung, sedangkan penelitian peneliti berfokus kepada perilaku komunikasi

Sumber : penulis (2014)

2.1.2. Tinjauan Tentang Komunikasi

2.1.2.1. Definisi Komunikasi

Sebagai mahluk sosial setiap manusia secara ilmiah memiliki potensi komunikasi, bahkan ketika manusia itu diam manusia sedang berkomunikasi, mengkomunikasikan keadaan perasaannya. Baik secara sadar maupun tidak manusia pasti berkomunikasi, komunikasi pun dapat kita emukan di semua sendi-sendi kehidupan, dimana setiap proses interaksi antara manusia dengan manusia lain pasti terdapat komunikasi.

Ilmu komunikasi merupakan ilmu social terapan, bukaan ilmu social murni, ilmu komunikasi tidak bersifat absolut, sifat ilmu komunikasi dapat berubah-ubah sesuai dengan perkembangan zaman, hal tersebut dikenakan ilmu komunikasi sangat erat kaitannya dengan tindak-

tanduk perilaku manusia, sedanghkan perilaku atau tingkah laku manusia dapat dipengaruhi oleh lingkungan, termasuk perkembangan zaman.

Pengertian komunikasi berasal dari bahasa latin *communicatio* yang berarti pemberitahuan, pemberian bagian, pertukaran, ikut ambil bagian, pergaulan, peran serta, atau kerja sama. Asal katanya sendiri berasal dari kata *communis* yang berarti *comman* (bersifat umum, sama, atau bersama-sama). Sedangkan kata kerjanya *communicare* yang berarti berdialog, berunding atau bermusyawarah. Berdasarkan buku mengenal ilmu komunikasi, komunikasi meurut Sir Geral Barry (2010:15) menyatakan :

> "Dengan komunikasi orang akan memperoleh informasi, penetahuan, pengalaman, terbentuknya saling pengertian, berlangsungnya sebuah percakapan, keyakinan, kepercayaan, dan control juga sangat di perlukan"

Dan menurut Effendy (1993:28) menyatakan :

> "Hakikat komunikasi adalah proses penyataan antara manusia, dimana yang dinyatakan itu adalah pikiran, perasaan seseorang kepada orang lain, dengan menggunakan bahasa sebagai alat penyalurnya"

Definisi komunikasi yang dikemukakan itu belum mewakili definisi-definisi yang dibuat oleh para ahli, karena komunikasi mengakut banyak tahapan sehingga sifatnnya dinamis atau berkembang, karena itu sebuah kegiatan komunikasi disebutkan sebagai sebuah proses komunikasi. Dari definisi yang telah di kemukakan tersebut, bahwa kegiatan komunikasi yang dilakukan mempunyai tujuan seperti

mendapatkan informasi yang menggunakan bahasa sebagai alat bertukar informasi tersebut.

2.1.2.2. Komponen komunikasi

A. *Communicator* (Komunikator)

Komunikator yang menyampaikan pesan kepada seseorang atau sejumlah orang. Komunikator akan menjadi *(encode)* pesan yang akan disampaikan kepada komunikan, ini berarti ia memformulasikan pikiran dan pesaannya kedalam lambang (bahasa) yang diperkirakan akan dimengerti oleh komunikan. Komunikator yang baik adalah orang yang selalu memperhatikan umpan balik sehingga ia dapat segera mengubah gaya komunikasinya dikala ian mengetahui bahwa umpan balik dari komunikasi bersifat negatif.

B. *Message* (Pesan)

Pesan merupakan seperangkat lambang bermakna yang disampaikan oleh komunikator. Penyampaian pesan dapat dilakukan secara verbal yakni dengan menggunakan bahasa dan secara non verbal yakni dengan menggunakan alat, isayarat, gambar atau warna untuk mendapatkan umpan balik (feedback) dari komunikasi.

C. *Channel* (media)

Saluran komunikasi tempat berlalunya pesan dari komunikator kepada komunikan. Lambang sebagai media primer dalam proses komunikasi adalah bahasa, kial, isyarat, gambar, warna dan lain sebagainya yang secara langsung mampu "menerjemahkan" pikiran dan perasaan komunikator kepada komunikan.

D. *Communicant, Comunicate, Receiver, Recipient* (Komunikan)

Orang yang menerima pesan dari komunikator. Komunikan akan memberikan umpan balik (feedback) erhadap pesan yang disampaikan oleh komunikator. Umpan balik memainkan peranan yang amat penting dalam komunikasi sebab ia menetukan berlanjutnya komunikasi atau berhentinya komunikasi yang diutarakan oleh komunikator. Oleh karena itu, umpan balik bisa bersifat positif atau negatif.

E. *effect, Impact, Influence* (efek)

Tanggapan, seperangkat reaksi pada komunikan setelah menerima pesan dari komunikator. Tanggapan komunikan apabila tersampaikan atau disampaikan kepada komunikator terhadap isi pesan, yang dapat mnimbulkan reaksi dari kedua belah pihak.

2.1.2.3. Tujuan Komunikasi

Setiap individu yang berkomunikasi pasti memiliki tujuan, secara umum tujuan komunikasi adalah lawan bicara agar mengerti dan memahami maksud makna pesan yang disampaikan, lebih lanjut diharapkan dapat mendorong adanya perubahan opini, sikap, maupun perilaku.

Menurut Onong Uchjana dalam buku yang berjudul Ilmu Komunikasi teori dan Praktik, menyebutkan ada beberapa tujuan dalam berkomunikasi, yaitu:

a. Perubahan sikap *(attitude change)*
b. Perubahan Pendapat *(opinion change)*
c. Perubahan Perilaku *(behavior change)*
d. Perubahan Sosisal *(sosial change).* (Effendy, 2006:8)

2.1.3. Tujuan Tentang Komunikasi Antar Pribadi

2.1.3.1. Definisi Komunikasi Antar Pribadi

Komunikasi merupakan egiatan yang sangat dominan di kehidupan sehari-hari, sebagai kegiatan komunikasi tersebut berlangsung salam situsasi komunikasi antar pribadi.

> “komunikasi antar pribadi adalah interaksi tatap muka antar dua atau beberapa orang, dimana pengirim dapat menyampaikan pesan secara langsung dan penerima pesan dapat menyapaikan pesan secara langsung dan penerima pesan dapat menerima dan menanggapi secara langsung pula.” (M.Hardjana 2003:83).

Menurut Devito (1989) komunikasi antara pribadi adalah:

> “Penyimpangan pesan oleh satu orang dan penerimaan pesan oleh orang lain atau kelompok kecil orang, berbagai dampaknyata dengan peluang untuk memberikan umpan balik segera”(suranto,2011:4).

Berdasarkan definisi itu komunikasi antar pribadi dapat berlangsung antara dua orang yang sedang berdua atau lebih yang dalam satu pertemuan. Pada hakikatnya komunikasi antara pribadi merupakan suatu proses, dimana orang-orang yang terlibat didalamnya saling mempengaruhi. Komunikasi antar personal dianggap efektif untuk mengubah sikap,pedapat dan perilaku seseorang,karena sifatnya dialogis berupa percakapan

2.1.3.2. Tujuan Komunikasi Antar Pribadi

Komunikasi antara pribadi merupakan suatu *action oriented*, Ialah suatu tindakan yang berorientasi pada tujuan tertentu. Tujuan komunikasiantar pribadi ada bermacam-macam, beberapa diantaranya dipaparkan berikut ini.

a. Mengungkapkan perhatian kepada orang lain

   Mengungkapkan perhatian kepada orang lain, misalnya saat berkomunikasi dengan cara tersenyum, melambaikan tangan, menyapa, dan sebagainya.

b. Menemukan diri sendiri

   Ingin mengetahui dan mengenali karakteristik diri pribadi berdasarkan informasi dari orang lain.

c. Menemukan dunia luar

   Dengan komunikasi antar pribadi diperoleh kesempatan untuk mendapatkan berbagai macam informasi dari orang lain, termasuk informasi penting dan actual.

d. Membangun dan memelihara hubungan yang harmonis

   Di tujukan untuk memlihara hubungan sosial dengan orang lain, karena sebagai makhluk sosial salah satu kebutuhan setiap orang yang paling besar adalah membentuk dan memelihara hubungan baik dengan orang lain.

e. Mempengaruhi sikap dan tingkah laku

   Proses penyampaian pesan oleh seseorang kepada orang lain untuk memberitahu atau mengubah sikap, pendapat, atau perilaku baik secara langsung atau tidak langsung (dengan menggunakan media).

f. Menghilangkan kerugian akibat salah komunikasi

Komunikasi antar pribadi dapat mengihalngkan kerugian akibat salah komunikasi (*mis communication*) dan salah interpretasi (*mis interpretation*) yang terjadi antara sumber dan penerima pesan.

2.1.3.3. Efektifitas Komunikasi Antar pribadi

Komunikasi antar pribadi merupakan komunikasi yang mempunyai efek besar dalam hal mempengaruhi orang lain terutama perindividu. Hal ini disebabkan, biasanya pihak-pihak yang terlibat dalam komunikasi bertemu secara langsung, tidak menggunakan media dalam penyampaian pesannya sehingga tidak ada jarak antara komunikator dan komunikan *(face to face)*. Oleh karana saling berhadapan muka, maka masing-masing pihak dapat langsung mengetahui respon yang di berikan. Serta mengurangi tingkat ketidak jujuran ketika sedang terjadi komunikasi.

2.1.4 Tinjauan Tentang Perilaku Komunikasi

Perilaku pada dasarnya berorientasi pada tujuan, dengan kata lain perilaku pada umumnya dimotivasi oleh keinginan untuk memperoleh tujuan tertentu. Tujuan spesifik tidak selamanya diketahui dengan sadar oleh yang bersangkutan. Dorongan yang memotivasi pola perilaku individu yang nyata dalam kadar tertentu berada dalam alam bawah sadar, Hersey & Blanch (2004:68).

Sedangkan Rogers (1993:40) menyatakan bahwa perilaku komunikasi merupakan suatu kebiasaan dari individu atau kelompok didalam menerima atau menyampaikan pesan yang diindikasikan dengan adanya partisipasi, hubungan dengan sisitem sosial, kekosmopolitan, hubungan dengan agen pembaharu, keterdedahan dengan media massa, keaktifan mencari informasi, pengetahuan mengenai hal-hal baru. Rogers (1993) mengungkapkan ada tiga peubah perilaku komunikasi yang sudah teruji secara empiris signifikan yaitu pencarian informasi, kontak dengan penyuluh, dan keterdedahan pada media massa. Peubah pertama yaitu pencarian informasi masih perlu didampingi dengan penyampaian informasi, sesuai dengan model transaksional yang bersifat saling menerima dan memberi informasi cara bergantian.

Gould dan Kolb yang dikutip oleh Ichwanudin (1998), perilaku komunikasi adalah segala aktivitas yang bertujuan untuk mencari dan memperoleh informasi dari berbagai sumber dan untuk menyebarluaskan informasi kepada pihak manapun yang memerlukan. Perilaku komunikasi pada dasarnya berorientasi pada tujuan dalam arti perilaku seseorang Berdasarkan definisi perilaku yang telah diungkapkan sebelumnya, perilaku komunikasi diartikan sebagai tindakan atau respon dalam lingkungan dan situasi komunikasi yang ada, atau dengan kata lain perilaku komunikasi dalah cara berfikir, berpengetahuan dan berwawasan, berperasaan dan bertindak atau melakukan tindakan yang dianut sseorang, Keluarga, atau masyarakat dalam mencari dan

menyampaikan informasi melalui berbagai saluran yang ada di dalam jaringan komunikasi masyarakat setempat (Hapsari 2007:36).

Di dalam mencari dan menyampaikan informasi, seyogyanya juga mengukur kualitas (level) dari komunikasi. Berlo (1960:40) mendeskripsikan level komunikasi adalah mengukur derajat kedalaman mencari dan menyampaikan informasi yang meliputi (1), sekadar bicara ringan, (2), saling ketergantungan (independen), (3), tenggangrasa (empaty), (4), saling interaksi (interaktif). Kebutuhan seseorang akan informasi mampu menggerakannya secara aktif melakukan pencarian informasi. Perilaku komunikasi sesama petani dalam rangka encari dan menyebarkan informasi dipengaruhi oleh faktor-faktor situasional.

Lebih lanjut Berlo (1960:45), mengungkapkan bahwa perilaku komunikasi seseorang dapat dilihat dari kebiasaan berkomunikasi. Berdasarkan definisi perilaku komunikasi, maka hal-hal yang sebaiknya perlu dipertimbangkan adalah bahwa seseorang akan melakukan komunikasi sesuai dengan kebutuhannya pada umumnya dimotivasi dengan keinginan untuk memperoleh tujuan tertentu.

2.1.5 Tinjauan Tentang Komunikasi Verbal

2.1.5.1 Definisi Komunikasi Verbal

Komunikasi verbal (*verbal communication*) adalah bentuk komunikasi yang disampaikan komunikator kepada komunikan dengan cara tertulis atau lisan. Komunikasi verbal menempati porsi besar karena kenyataannya, ide-

ide, pemikiran atau keputusan, lebih mudah disampaikan secara verbal ketimbang non verbal. Dengan harapan, komunikan (baik pendengar maun pembaca) bisa lebih mudah memahami pesan-pesan yang disampaikan.

Simbol atau pesan verbal adalah "semua jenis simbol yang menggunakan satu kata atau lebih. Bahasa dapat juga dianggap sebagai sistem kode verbal" (Deddy Mulyana, 2005). Bahasa dapat didefinisikan sebagai seperangkat simbol, dengan aturan untuk mengkombinasikan simbol-simbol tersebut, yang digunakan dan dipahami suatu komunitas.

Jalaluddin Rakhmat (1994), mendefinisikan bahasa secara fungsional dan formal. Secara fungsional, bahasa diartikan sebagai alat yang dimiliki bersama untuk mengungkapkan gagasan. Ia menekankan dimiliki bersama, karena bahasa hanya dapat dipahami bila ada kesepakatan di antara anggota-anggota kelompok sosial untuk menggunakannya. Secara formal, bahasa diartikan sebagai semua kalimat yang terbayangkan, yang dapat dibuat menurut peraturan tatabahasa. Setiap bahasa mempunyai peraturan bagaimana kata-kata harus disusun dan dirangkaikan supaya memberi arti.

Simbol atau pesan verbal adalah semua jenis simbol yang menggunakan satu kata atau lebih. Hampir semua rangsangan wicara yang kita sadari termasuk kedalam kategori pesan verbal disengaja, yaitu usaha-usaha yang dilakukan secara sadar untuk berhubungan dengan orang lain secara lisan (Devito, 2011:51)

2.1.5.2 Macam-macam Bahasa Verbal

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

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

2.1.5.3 Tata Bahasa Verbal

Tatabahasa meliputi tiga unsur, yaitu fonologi, sintaksis, dan semantik. Fonologi merupakan pengetahuan tentang bunyi-bunyi dalam bahasa. Sintaksis merupakan pengetahuan tentang cara pembentukan kalimat. Semantik merupakan pengetahuan tentang arti kata atau gabungan kata-kata.

2.1.5.4 Fungsi Bahasa

Menurut Larry L. Barker (dalam Deddy Mulyana,2005)bahasa mempunyai tiga fungsi: penamaan (*naming* atau *labeling*), interaksi, dan transmisi informasi.

1. Penamaan atau penjulukan merujuk pada usaha mengidentifikasikan objek, tindakan, atau orang dengan menyebut namanya sehingga dapat dirujuk dalam komunikasi.

2. Fungsi interaksi menekankan berbagi gagasan dan emosi, yang dapat mengundang simpati dan pengertian atau kemarahan dan kebingungan.

3. Melalui bahasa, informasi dapat disampaikan kepada orang lain, inilah yang disebut fungsi transmisi dari bahasa. Keistimewaan bahasa sebagai fungsi transmisi informasi yang lintas-waktu, dengan menghubungkan masa lalu, masa kini, dan masa depan, memungkinkan kesinambungan budaya dan tradisi kita.

Cansandra L. Book (1980), dalam *Human Communication: Principles, Contexts, and Skills,* mengemukakan agar komunikasi kita berhasil, setidaknya bahasa harus memenuhi tiga fungsi, yaitu:

1. Mengenal dunia di sekitar kita. Melalui bahasa kita mempelajari apa saja yang menarik minat kita, mulai dari sejarah suatu bangsa yang hidup pada masa lalu sampai pada kemajuan teknologi saat ini.
2. Berhubungan dengan orang lain. Bahasa memungkinkan kita bergaul dengan orang lain untuk kesenangan kita, dan atau mempengaruhi mereka untuk mencapai tujuan kita. Melalui bahasa kita dapat mengendalikan lingkungan kita, termasuk orang-orang di sekitar kita.

Untuk menciptakan koherensi dalam kehidupan kita. Bahasa memungkinkan kita untuk lebih teratur, saling memahami mengenal diri kita, kepercayaan-kepercayaan kita, dan tujuan-tujuan kita

2.1.6 Tinjauan Tentang Komunikasi Non Verbal

2.1.6.1 Komunikasi Non Verbal

Komunikasi non verbal adalah komunikasi yang menggunakan pesan-pesan nonverbal. Istilah non verbal biasanya digunakan untuk melukiskan semua peristiwa komunikasi di luar kata-kata terucap dan tertulis. Secara teoritis komunikasi nonverbal dan komunikasi verbal dapat dipisahkan. Namun dalam kenyataannya, kedua jenis komunikasi ini saling jalin menjalin, saling melengkapi dalam komunikasi yang kita lakukan sehari-hari.

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

> "Komunikasi non verbal adalah penciptaan dan pertukaran pesan dengan tidak menggunakan kata-kata, melainkan menggunakan bahasa isyarat seperti gerakan tubuh, sikap tubuh, vocal yang bukan berupa kata-kata, kontak mata, ekspresi muka, kedekatan jarak, sentuhan, dan sebagainya". (Suranto, 2011:146)

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

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

1. Ciri-Ciri Umum Pesan Non Verbal

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

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

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

2. Klasifikasi Pesan Nonverbal

Jalaludin Rakhmat (1994) mengelompokkan pesan-pesan nonverbal sebagai berikut:

1. Pesan kinesik. Pesan non verbal yang menggunakan gerakan tubuh yang berarti, terdiri dari tiga komponen utama: pesan fasial, pesan gestural, dan pesan postural.

    a. Pesan fasial menggunakan air muka untuk menyampaikan makna tertentu. Berbagai penelitian menunjukkan bahwa wajah dapat menyampaikan paling sedikit sepuluh kelompok makna: kebagiaan, rasa terkejut, ketakutan, kemarahan, kesedihan, kemuakan, pengecaman, minat, ketakjuban, dan tekad. Leathers (1976) menyimpulkan penelitian-penelitian tentang wajah sebagai berikut:

        a) Wajah mengkomunikasikan penilaian dengan ekspresi senang dan taksenang, yang menunjukkan apakah komunikator memandang objek penelitiannya baik atau buruk
        b) Wajah mengkomunikasikan berminat atau tak berminat pada orang lain atau lingkungan

c) Wajah mengkomunikasikan intensitas keterlibatan dalam situasi situasi

d) Wajah mengkomunikasikan tingkat pengendalian individu terhadap pernyataan sendiri dan wajah barangkali mengkomunikasikan adanya atau kurang pengertian.

b. Pesan gestural menunjukkan gerakan sebagian anggota badan seperti mata dan tangan untuk mengkomunikasi berbagai makna.

c. Pesan postural berkenaan dengan keseluruhan anggota badan, makna yang dapat disampaikan adalah:

a) *Immediacy* yaitu ungkapan kesukaan dan ketidak sukaan terhadap individu yang lain. Postur yang condong ke arah yang diajak bicara menunjukkan kesukaan dan penilaian positif

b) *Power* mengungkapkan status yang tinggi pada diri komunikator. Anda dapat membayangkan postur orang yang tinggi hati di depan anda, dan postur orang yang merendah

c) *Responsiveness*, individu dapat bereaksi secara emosional pada lingkungan secara positif dan negatif. Bila postur anda tidak berubah, anda mengungkapkan sikap yang tidak responsif.

2. Pesan proksemik disampaikan melalui pengaturan jarak dan ruang. Umumnya dengan mengatur jarak kita mengungkapkan keakraban kita dengan orang lain.

3. Pesan artifaktual diungkapkan melalui penampilan tubuh, pakaian, dan kosmetik. Walaupun bentuk tubuh relatif menetap, orang sering berperilaku dalam hubungan dengan orang lain sesuai dengan persepsinya tentang tubuhnya (*body image*). Erat kaitannya dengan tubuh ialah upaya kita membentuk citra tubuh dengan pakaian, dan kosmetik.
2. Pesan paralinguistik adalah pesan nonverbal yang berhubungan dengan dengan cara mengucapkan pesan verbal. Satu pesan verbal yang sama dapat menyampaikan arti yang berbeda bila diucapkan secara berbeda. Pesan ini oleh Dedy Mulyana (2005) disebutnya sebagai parabahasa.
3. Pesan sentuhan dan bau-bauan.
    a. Alat penerima sentuhan adalah kulit, yang mampu menerima dan membedakan emosi yang disampaikan orang melalui sentuhan. Sentuhan dengan emosi tertentu dapat mengkomunikasikan: kasih sayang, takut, marah, bercanda, dan tanpa perhatian.
    b. Bau-bauan, terutama yang menyenangkan (wewangian) telah berabad-abad digunakan orang, juga untuk menyampaikan pesan – menandai wilayah mereka, mengidentifikasikan keadaan emosional, pencitraan, dan menarik lawan jenis.

3. Fungsi Komunikasi Non Verbal

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

1. Meyakinkan apa yang diucapkannya (*repletion*)
2. Menunjukan perasaan dan emosi yang tidak bisa diutarakan dengan kata-kata (*substitution*)
3. Menunjukan jati diri sehingga orang lain bisa mengenalnya (*identity*)
4. Menambah atau melengkapi ucapan-ucapan yang dirasakan belum sempat. (Cangara, 2005:106)

Fungsi dari komunikasi non verbal dapat menjelaskan maksud dari penyampain pesan itu sendiri. Menurut Mark L. Knapp fungsi-fungsi tersebut yaitu:

1. Repetisi

Mengulang kembali gagasan yang sebelumnya sudah disajikan secara verbal.

2. Subtitusi

Menggantikan lambang-lambang verbal.

3. Kontradiski

Menolak pesan verbal atau memberi makna yang lain terhadap pesan verbal.

4. Komplemen

Melengkapi dan memperkaya makna pesan non verbal.

5. Aksentuasi

Menegaskan pesan verbal atau menggarisbawahinya (Suranto, 2010:173)

1. Tujuan Komunikasi Non Verbal

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

Adapun tujuan dari komunikasi non verbal diantarany adalah sebagai berikut :

1. Menyediakan atau memberikan informasi.
2. Mengatur alur suara percakapan.
3. Mengekspresikan emosi.
4. Memberikan sifat, melengkapi, menentang, atau mengembangkan pesan-pesan dari komunikasi verbal.
5. Mengendalikan atau mempengaruhi orang lain.

6. Mempermudah tugas-tugas khusus yang memerlukan komunikasi non verbal.

2. Jenis Komunikasi Non Verbal

Komunikasi non verbal yang kita anggap cukup penting ternyata dapat diklasifikasikan berdasarkan jenis-jenis pesan yang digunakannya. Dari jenis komunikasi non verbal yang pernah diberikan oleh para ahli sangat beragam. Adapun jenis-jenis komunikasi non verbal yaitu sebagai berikut :

1. Bahasa tubuh :
   a. Isyarat tangan
   b. Gerakan tangan
   c. Postur tubuh dan posisi kaki
   d. Ekspresi wajah dan tatapan mata
2. Sentuhan
3. Parabahasa
4. Penampilan fisik :
   a. Busana
   b. Karakteristik fisik
5. Bau-bauan
6. Orientasi ruang dan jarak pribadi :
   a. Ruang pribadi dan ruang publik
   b. Posisi duduk dan pengatutan ruangan
7. Konsep waktu

8. Diam
9. Warna
10. Artefak (Mulyana, 2010:353-433)

2.1.7 Tinjauan Tentang Motif

Motif adalah dorongan yang sudah terikat pada suatu tujuan. Misalnya, apabila seseorang merasa lapar, itu berarti kita membutuhkan atau menginginkan makanan. Motif menunjuk hubungan sistematik antara suatu respon dengan keadaan dorongan tertentu. Apabila dorongan dasar itu bersifat bawaan, maka motif itu hasil proses belajar.

Pada umumnya seseorang beraktivitas dan bekerja adalah karena dorongan untuk memenuhi kebutuhannya. Menurut Sobur (2009) dalam buku Psikologi Umum, manyatakan bahwa:

> "Motif manusia merupakan dorongan, hasrat, keinginan, dan tenaga penggerak lainnya, yang berasal dari dalam dirinya, untuk melakukan sesuatu. Motif itu memberi tujuan dan arah kepada tingkah laku kita" (Sobur, 2009:267)

Seperti yang dijelaskan pula oleh Sherif & Sheri (1956), dalam buku Psikologi Umum menyebutkan bahwa :

> "Motif sebagai suatu istilah generik yang meliputi semua faktor internal yang mengarah pada berbagai jenis perilaku yang betujuan, semua pengaruh internal, seperti kebutuhan (needs) yang berasal dari fungsi-fungsi organisme, dorongan dan keinginan, aspirasi, dan selera sosial, yang bersumber dari fungsi-fungsi tersebut" (Sobur, 2009:267).

Semua tingkah laku manusia pada hakikatnya mempunyai motif. Motif manusia bisa bekerja secara sadar dan juga tidak sadar. Ditinjau dari

sudut asalnya menurut Gerungan (1987) dalam buku Psikologi Umum, mengungkapkan bahwa:

> "Motif pada diri manusia dapat digolongkan dalam motif biogenetis dan motif sosiogenetis, yaitu motif yang berkembang pada diri orang dan berasal dari organismenya sebagai makhluk biologis, dan motif- motif yang berasal dari lingkungan kebudayaannya" (Sobur, 2009:298).

Motif merupakan konfigurasi makna yang menjadi landasan untuk bertindak, oleh karena itu motif menjadi penting dalam setiap tindakan informan. Pentingnya motif untuk meninjau diri informan terdapat dalam pernyataan Schutz (dalam Sobur 2009). Menurut Schutz terdapat dua macam motif yaitu : inorder to motive dan because motive.

Because motive merupakan motif yang berorientasi ke masa lalu jadi merujuk pada pengalaman masa lalu aktor. Sedangkan inorder to motif merupakan motif yang berorientasi ke masa depan. Melalui interpretasi tindakan orang lain, seseorang dapat merubah tindakan selanjutnya untuk mencapai kesesuaian dengan tindakan orang lain. Individu tersebut perlu mengetahui makna, motif dan maksud dari tindakan orang lain tersebut. Menurut Weber untuk memahami motif dan makna tindakan manusia pasti terkait dengan tujuan.

Dari beberapa pendapat diatas, dapat disimpulkan bahwa motif merupakan suatu dorongan dan kekuatan, yang berasal dari dalam diri seseorang baik yang disadari maupun yang tidak disadari untuk mencapai tujuan tertentu. Motif merupakan salah satu aspek psikis yang paling berpengaruh dalam tingkah laku individu.

2.1.8 Tinjauan Tentang Pemandu Lagu

2.1.8.1. Definisi Pemandu Lagu

Pemandu lagu adalah wanita-wanita yang bekerja untuk menemani menyanyi para pelanggan di tempat karaoke. Tetapi tidak semua tempat karaoke menyediakan jasa pemandu lagu yang khusus menemani para pelanggannya untuk berkaraoke, biasanya tempat karaoke yang menyediakan jasa ini adalah tempat karaoke yang buka pada malam hari. Yang membedakan dengan karaoke keluarga selain ada jasa pemanndu lagu yang menemani bernyanyi juga disediakan minuman beralkolhol.

Seorang pemandu lagu harus memiliki cara komunikasi yang baik, itu dikarenakan pemandu lagu karaoke intensitas interaksinya dengan para konsumen cukup tinggi terlihat dari pekerjaan pemandu lagu karaoke itu sendiri yang menemani langsung konsumen selama karaoke.

Seorang pemandu lagu karaoke dituntut untuk memiliki penampilan yang menarik. Dandanan yang mempercantik paras wajahnya dan baju-baju seksi merupakan sesuatu yang wajib bagi seorang pemandu lagu. Tidak hanya itu, seorang pemandu lagu karaoke pun dituntut untuk kuat minum – minuman beralkohol karena selain menemani karaoke mereka juga harus menemani para tamu minum – minuman beralkohol.

2.1.9 Tinjauan Tentang Pelanggan

2.1.9.1.Definisi Pelanggan

Pelanggan diartikan sebagai semua orang yang menuntut organisasi untuk memenuhi standar kualitas tertentu, dan karena itu memberikan pengaruh pada kinerja organisasi. Dalam hal ini terdapat tiga pemahaman tentang pelanggan, yaitu: (1) orang yang tidak tergantung pada perusahaan, tetapi sebaliknya; (2) orang yang membawa perusahaan untuk mengikuti keinginannya; (3) orang yang teramat penting yang harus dipuaskan. Oleh karena itu tidak ada pengelola perusahaan / organisasi yang pernah memenangkan adu argumentasi terhadap pelanggan. Pemahaman tentang pelanggan juga dapat dijabarkan ke dalam dua pandangan, yaitu perspektif pelanggan secara tradisional dan perspektif TQM (*Total Quality Management*). Dalam sudut pandang tradisional, mendefinisikan pelanggan sebagai orang yang membeli dan menggunakan produknya. Pelanggan tersebut merupakan orang yang berinteraksi dengan perusahaan setelah proses menghasilkan produk, sedangkan pihak-pihak yang berinteraksi dengan perusahaan sebelum tahap proses menghasilkan produk dipandang sebagai pemasok. Pelanggan dan pemasok dalam perspektif tradisional merupakan entitas eksternal (Rastodio, 2012).

Dalam pandangan lain mengemukakan adanya dua jenis pelanggan yaitu: (1) Pelanggan eksternal yaitu yang dapat didefinisikan sebagai seseorang

yang menggunakan layanan produk dan mempengaruhi skala produk atau layanan tersebut, (2) Pelanggan internal adalah setiap orang yang terlibat dalam proses pemberian produk dan layanan. Dalam dunia pendidikan dikenal dua jenis pelanggan yaitu: pelanggan eksternal dan internal. Pelanggan eksternal adalah siswa, orang tua siswa dan masyarakat luas. Sedangkan pelanggan internal adalah seluruh staf, guru, dan pemimpin yang terlibat dalam operasional sekolah dan berperan besar dalam menentukan kualitas sumber daya manusia, proses, dan lingkungan yang berhubungan dengan jasa (Fath, 2011).

2.2. Kerangka Pemikiran

Menurut Nawawi (1995: 41), sebelum melakukan sebuah penelitian lebih lanjut, seorang peneliti perlu menyusun suatu kerangka teori sebagai landasan berpikir untuk menggambarkan dari segi mana peneliti menyoroti masalah yang telah dipilih. Kerlinger menyebutkan teori adalah himpunan konstruk (konsep), definisi dan proposisi yang mengemukakan pandangan sistematis tentang gejala dengan menjabarkan relasi di antara variabel untuk menjelaskan dan meramalkan gejala tersebut (Rakhmat, 2004: 6).

Dalam perilaku komunikasi Pemandu Lagu tampak komunikasi verbal, non verbal, dan motif yang melatari untuk mengefektifkan komunikasi kepada Pelanggannya seperti yang sudah dijelaskan pada sebelumnya.

Dalam penelitian ini peneliti ingin mengetahui perilaku komunikasi Pemandu Lagu pada saat melayani pelanggan. perilaku komunikasi *Pemandu*

Lagu dibagi kedalam tiga poin utama, yaitu perilaku komunikasi yang menggunakan komunikasi verbal, perilaku komunikasi yang menggunakan komunikasi non verbal, serta motif yang melatari perilaku komunikasi tersebut.

Setiap manusia memiliki keunikan masing-masing dalam perilaku komunikasinya. Perilaku komunikasi bisa dilihat dari komunikasi verbal, non verbal dan motif yang melatar belakanginya sehingga *Pemandu Lagu* tersebut memiliki suatu keunikan dalam perilaku komunikasinya.

1. Komunikasi Verbal

Komunikasi Non Verbal adalah komunikasi yang pesannya berbentuk pesan verbal, yakni pesan yang berbentuk kata. Pesan verbal tersebut dapat dikomunikasikan secara tertulis (verbal/non vokal) dan dapat pula secara lisan (verbal/non vokal). Proses komuniukasi mencakup pengiriman pesan pada sistem saraf seseorang kepada sisten saraf orang lain, dengan maksud untuk menghasilkan sebuah makna yang serupa dengan yang ada dalam pikiran si pengirim.

Pesan verbal melakukan hal tersebut melalui kata-kata, yang merupakan unsur dasar bahasa. Idealnya, bahasa merupakan instrument pikiran yang berharga, bahwa kadang-kadang bahasa mengganggu kemampuan berpikir kritis.

2. Komunikasi Nonverbal

Komunikasi nonverbal adalah komunikasi yang menggunakan pesan-pesan nonverbal. Istilah nonverbal biasanya digunakan untuk melukiskan semua peristiwa komunikasi di luar kata-kata terucap dan tertulis. Secara teoritis komunikasi nonverbal dan komunikasi verbal dapat dipisahkan. Namun dalam kenyataannya, kedua jenis komunikasi ini saling jalin menjalin, saling melengkapi dalam komunikasi yang kita lakukan sehari-hari.

Pada dasarnya, komunikasi nonverbal memiliki beberapa fungsi, yakni menggantikan komunikasi verbal, menguatkan komunikasi verbal atau menentang komunikasi verbal. Jika ada komunikasi nonverbal, maka makna yang dihasilkannya cepat dan mudah dimengerti dan meningkatkan pemahaman.

3. Motif

Motif adalah dorongan yang menggerakan seseorang bertingkah laku dikarenakan adanya kebutuhan –kebutuhan yang ingin dipenuhi oleh manusia. Motif juga dapat dikatakan sebagai daya penggerak dari dalam dan di dalam subjek untuk melakukan aktivitas-aktivitas tertentu demi mencapai suatu tujuan

Dari paparan diatas untuk memahami perilaku komunikasi Pemandu Lagu, peneliti menggunakan teori interaksi simbolik sebagai teori

pendukung. Teori interaksi simbolik memfokuskan perhatiannya pada cara-cara yang digunakan manusia untuk membentuk makna dan struktur masyarakat melalui percakapan. Dalam interaksi tersebut terjadi pertukaran simbol – simbol baik itu verbal maupun non verbal. Dalam simbol – simbol atau lambang – lambang tersebut terdapat makna yang hanya di dipahami oleh anggotanya saja. Makna ini sangat akan mempengaruhi individu bertingkah laku atau berperilaku. Pendekatan atau teori yang mengkaji mengenai interaksi ini adalah interaksi simbolik.

> "Persperktif interaksi simbolik berusaha memahamami perilaku manusia dari sudut pandang subjek. Perspektif ini menyarankan bahwa perilaku manusia harus dilihat sebagai proses yang memungkinkan manusia membentuk dan mengatur perilaku mereka" (Deddy Mulyana, 2005:70).

Memahami makna, simbol serta tindakan yang tersembunyi menurut interaksionisme simbolik ini memerlukan metode penelitian kualitatif. Sifat dan kondisi alamiah dari subjek yang diteliti, misalnya dengan memberi mereka kesempatan atau membiarkan mereka berbicara atau berperilaku apa adanya sebagaimana yang mereka kehendaki akan memungkinkan munculnya perilaku tersembunyi ini.

Interaksi simbolik ada karena ide-ide dasar dalam membentuk makna yang berasal dari pikiran manusia (*Mind*) mengenai diri (*Self),* dan

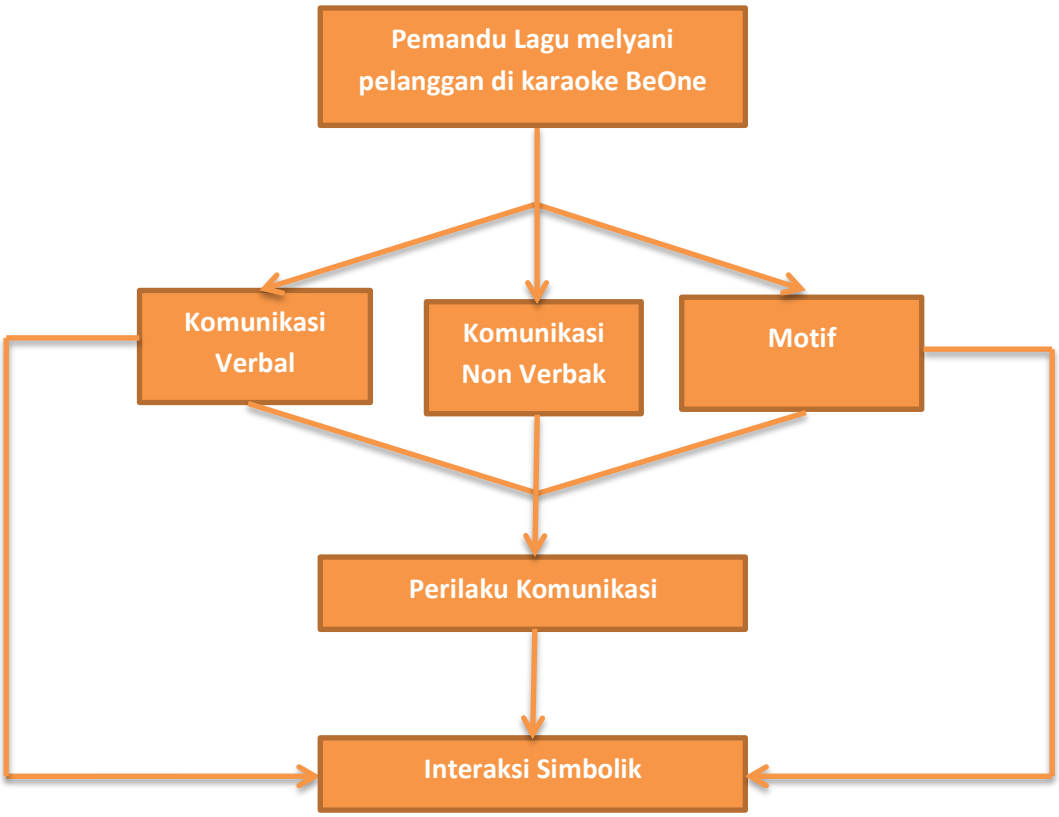
hubungannya di tengah interaksi sosial, dan tujuan bertujuan akhir untuk memediasi, serta menginterpretasi makna di tengah masyarakat (*Society*) dimana individu tersebut menetap.

Definisi singkat dari ke tiga ide dasar dari interaksi simbolik, antara lain: (1) Pikiran (*Mind*) adalah kemampuan untuk menggunakan simbol yang mempunyai makna sosial yang sama, dimana tiap individu harus mengembangkan pikiran mereka melalui interaksi dengan individu lain, (2) Diri (*Self*) adalah kemampuan untuk merefleksikan diri tiap individu dari penilaian sudut pandang atau pendapat orang lain, dan teori interaksionisme simbolis adalah salah satu cabang dalam teori sosiologi yang mengemukakan tentang diri sendiri (*the-self*) dan dunia luarnya, dan (3) Masyarakat (*Society*) adalah jejaring hubungan sosial yang diciptakan, dibangun, dan dikonstruksikan oleh tiap individu ditengah masyarakat, dan tiap individu tersebut terlibat dalam perilaku yang mereka pilih secara aktif dan sukarela, yang pada akhirnya mengantarkan manusia dalam proses pengambilan peran di tengah masyarakatnya.

Jadi, pada dasarnya teori interaksi simbolik adalah sebuah teori yang menjelaskan suatu hubungan yang terjadi secara alami antara manusia dalam masyarakat dan hubungan masyarakat dengan individu. Interaksi yang terjadi antar-individu berkembang melalui simbol-simbol yang mereka ciptakan

Gambar 2.1

Modul Alur Kerangka Pemikiran



Sumber : Peneliti 2014

Perilaku komunikasi yang menggunakan komunikasi verbal dapat dilihat pada saat Pemandu lagu melayani Pelangganya. Pada saat Pemandu Lagu melayani pelanggannya mereka juga menggunakan Komunikasi verbal dan komunikasi non verbal saling berkaitan. Selain itu, perilaku komunikasi yang ada pada saat Pemandu Lagu melayani pelanggan dipengaruhi oleh motif karena motif merupakan dorongan untuk menetapkan suatu dorongan perilaku.

Merujuk pada Kuswarno (2009:192), motif adalah dorongan untuk menetapkan suatu pilihan perilaku yang secara konsisten dijalani oleh seseorang

sedangkan alasan adalah keputusan yang pertama kali keluar pada diri seseorang ketika dirinya mengambil suatu tindakan tertentu. Terbagi menjadi dua yakni *because motive dan in order to motive.*