BAB II

TINJAUAN PUSTAKA DAN KERANGKA PEMIKIRAN

2.1 Tinjauan Pustaka

2.1.1 Tinjauan tentang Penelitian Terdahulu

Tinjauan tentang penelitian terdahulu ini bermaksud untuk menelaah penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti terdahulu. Tentunya peneliti melihat adanya relevansi dan kaitan antara penelitian sebelumnya dengan penelitian yang peneliti akan teliti. Bukan bermaksud untuk mengikuti isi pada penelitian sebelumnya, peneliti di sini bermaksud menjadikan penelitian sebelumnya menjadi rujukan dan acuan langkah-langkah dalam melakukan penelitian yang dilakukan peneliti sekarang.

Berikut ini adalah penelitian sebelumnya mengenai perilaku komunikasi :

Tabel 2.1

Tinjauan Tentang Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Hasil Penelitian	Desain Penelitian
1	Shera Mutia (210111100051) Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Padjajaran Bandung 2013 (SKRIPSI)	Perilaku Komunikasi Komunitas Penggemar Grup Musik (Studi Kasus Pada Komunitas Dorks-Penggemar	Penggunaan simbol-simbol komunikasi baik komunikasi verbal maupun nonverbal dalam komunitas Dorks dapat dikatakan dengan baik. Sebagai komunitas yang masih terbilang baru, mereka berhasil menjadikan simbol-simbol komunikasi yang	Metode Kualitatif dan desain Studi Kasus

		Grup Musik Pee Wee Gaskins di Jakarta)	mereka gunakan menjadi ciri khas tersendiri bagi mereka. Simbil nonverbal seperti pada gaya pakaian mereka, isyarat tangan, serta gerakan tubuh yang biasa mereka lakukan ketika sedang menyaksikan grup band Pee Wee Gaskins menjadi ciri khas tersendiri serta hal yang baru di kalangan komunitas penggemar grup music. Termasuk juga simbol verbal seperti julukan "Kapten Dorks" pada Dodo yang sangat dikenal dikalangan komunitas penggemar grup musik, serta julukan maupun istilah lainnya.	
2	Ria Dwi Mutiara NIM 41809084 Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Komputer Indonesia 2013 (SKRIPSI)	Perilaku Komunikasi *Sales Promotions Girl* Provider XL Axiata (Studi Kasus Mengenai Perlikau Komunikasi *Sales promotion Girl* Provider XL Axiata Dalam Memberikan Pelayanan Terhadap Konsumen di Dokumsel Kota Bandung)	Hasil dari penelitian ini yaitu munculnya perbedaan perilaku komunikasi yang ditunjukan para *Sales Promotion Girl* Provider XL Axiata ketika sedang berbicara dengan sesamanya dan ketika sedang berbicara dengan konsumen. Dalam kasus ini sangat terlihat perbedaannya ketika dalam penggunaan simbol-simbol verbal dibandingkan dengan penggunaan simbol-simbol	Metode Kualitatif dan desain Studi Kasus

			nonverbal dalam perilaku komunikasinya.	
3	Gustian Nugroho NIM.41810162 Program Studi Ilmu Komunikasi Univesitas Komputer Indonesia.	Perilaku Komunikasi Pedagang Dari Suku Minang Di Pasar Cimol Gedebage. (Studi Fenomenologi Perilaku Komunkasi Pedagang Pasar Cimol Dari Suku Minang Dalam Menarik Pembeli di Pasar Cimol Gedebage Kota Bandung).	Hasil penelitian diperoleh bahwa perilaku komunikasi dilihat dari komunikasi verbal berupa penggunaan bahasa Indonesia, adanya salam atau sapaan saat sedang menarik minat pembeli, Â“Cari apa mba?, Silahkan lihat-lihat dulluÂ”. Komunikasi non verbal berupa bahasa tubuh berupa gerakan tangan dan gerakan badan, dan dilihat dari sikap dari pedagang tersebut karena salah satu factor dalam menarik minat pembeli, dan yang terakhir adanya motif yang menjadi alasan menjadi pedagang dan motif tujuan menjadi pedagang dalam membentuk perilaku komunikasi tersebut. Saran peneliti sebaiknya pedagang dari Suku Minang lebih menggunakan bahasa Indonesia yang baik dan benar, sedikit mempelajari bahasa Sunda bagi pedagang yang belum bisa berbahasa Sunda agar menciptakan komunikasi yang lebih baik, memperhatikan penggunaan bahasa tubuh dan sikap saat sedang menarik minat pembeli dan saat memberikan pelayanan terhadap pembeli.	Metode Kualitatif pendekatan fenomenologi

Sumber : *Peneliti, 2017*

2.1.2 Tinjauan Tentang Komunikasi

2.1.2.1 Definisi Komunikasi

"Istilah komunikasi atau dalam bahasa Inggris *communication* merupakan berasal dari bahasa latin, yakni *communication*, dan bersumber dari kata *communis* yang berarti *sama. Sama* di sini maksudnya adalah *sama makna*" (Onong, 1984: 9). Jadi dalam proses komunikasi harus ada kesamaan makna antara komunikator dengan komunikan, agar komunikasi berlangsung dengan lancar.

Komunikasi menyarankan bahwa suatu pikiran, suatu makna, atau suatu pesan dianut secara sama. Para pakar komunikasi mendefinisikan komunikasi secara berbeda, berikut beberapa definisi tentang komunikasi:

Komunikasi menurut Deddy Mulyana, "Komunikasi adalah proses berbagai makna melalui perilaku verbal dan nonverbal. Segala perilaku dapat disebut komunikasi jika melibatkan dua orang atau lebih". (Mulyana 2005:3).

Dan menurut Gerald R Miller, menyatakan bahwa komunikasi sebagai "Situasi-situasi yang memungkinkan suatu sumber mentransmisikan suatu pesan kepada seorang penerima dengan disadari untuk mempengaruhi perilaku penerima" (Mulyana, 2008: 68).

Berbagai definisi yang sudah dikemukakan diatas tentunya belum mewakili seluruh definisi komunikasi dari seluruh para ahli. Namun paling tidak kita telah mendapatkan suatu pencerahan tentang apa yang dimaksud komunikasi, walaupun setiap para ahli mendefinisikannya dari berbagai

sudut pandang yang berbeda antara satu definisi komunikasi yang satu dengan yang lainnya. Dari definisi dapat disimpulkan bahwa komunikasi merupakan suatu proses pertukaran pesan diantara komunikator dengan komunikan baik secara verbal dan nonverbal serta bertujuan mengubah atau membentuk perilaku pelaku komunikasi.

2.1.2.2 Tujuan Komunikasi

Adanya pertukaran pesan saat melakukan komunikasi diantara komunikator dengan komunikan sudah tentu akan mengakibatkan adanya suatu proses perubahan sikap, pendapat, perilaku ataupun perubahan secara sosial. Menurut Onong Uchjana Effendi dalam buku Dimensi-Dimensi Komunikasi tujuan komunikasi yaitu :

A. Perubahan sikap *(attitude change)*

   Memberikan berbagai informasi pada masyarakat tujuan akhirnya agar masyarakat mau mendukung atau ikut serta terhadap tujuan informasi itu disampaikan.

B. Perubahan pendapat *(opinion change)*

   Memberikan berbagai informasi pada masyarakat tujuan akhirnya supaya masyarakat mau berubah pendapat dan persepsinya terhadap tujuan informasi itu disampaikan.

C. Perubahan perilaku *(behavior change)*

   Kegiatan yang memberikan berbagai informasi pada masyarakat dengan tujuan supaya masyarakat akan berubah perilakunya.

D. Perubahan sosial *(social change)*

Memberikan berbagai informasi pada masyarakat tujuan akhirnya supaya masyarakat mau mendukung atau ikut serta terhadap tujuan informasi itu disampaikan.

2.1.2.3 Unsur-unsur Komunikasi

Menurut Cangara (2007:23) unsur-unsur komunikasi sebagai berikut:

A. Sumber (Komunikator)

Proses komunikasi dimulai atau berawal dari sumber *(source)* atau pengirim pesan yaitu dimana gagasan, ide atau pikiran berasal yang kemudian akan disampaikan kepada pihak lainnya yaitu penerima pesan.

B. *Encoding*

Encoding dapat diartikan sebagai kegiatan yang dilakukan sumber untuk menerjemahkan pikiran dan ide-ide ke dalam suatu bentuk yang dapat diterima oleh indra pihak penerima.

C. Pesan

Ketika kita berbicara maka kata-kata yang kita ucapkan adalah pesan *(messages).* Pesan memiliki wujud *(physical)* yang dapat dirasakan atau diterima oleh indra.

D. Saluran

Saluran atau *channel* adalah jalan yang dilalui pesan untuk sampai kepada penerima. Gelombang radio membawa kata-kata yang

diucapkan penyiar di studio atau memuat pesan visual yang ditampilkan di layar kaca televisi.Aliran udara juga dapat berfungsi sebagai saluran.

E. *Decoding*

Kegiatan penerimaan pesan diawali dengan proses decoding yang merupakan kegiatan yang berlawanan dengan proses encoding. Decoding adalah kegiatan untuk menerjemahkan atau menginterpretasikan pesan-pesan fisik ke dalam suatu bentuk yang memiliki arti bagi penerima.

F. Penerima (Komunikan)

Penerima atau *receiver* atau disebut juga audiensi atau komunikan adalah sasaran atau target dari pesan. Penerima dapat berupa satu individu, satu kelompok, lembaga atau bahkan suatu kumpulan besar manusia yang tidak saling mengenal.

2.1.2.4 Fungsi Komunikasi

Secara ideal, tujuan komunikasi bisa menghasilkan kesepakatan-kesepakatan bersama terhadap ide atau pesan yang disampaikan.

Adapun fungsi komunikasi menurut Onong Uchjana dalam buku Dimensi-Dimensi Komunikasi sebagai berikut :

1. *Public Information*

Perilaku penerima informasi merupakan perilaku alamiah masyarakat. Dengan menerima informasi yang benar masyarakat akan merasa nyaman.

2. *Public Education*

   Kegiatan komunkasi masyarakat dengan memeberikan berbagai informasi tidak lain agar masyarakat menjadi lebih baik, lebih maju, lebih berkemban kebudayaaanya

3. *Public Persuasion*

   Kegiatan memberikan informasi pada masyarakat juga dapat dijadikan sarana untuk mempengaruhi masyarakat tersebuh ke arah perubahan sikap dan perilaku yang diharapkan.

4. *Public Entertaimnet*

   Perilaku masyarakat menerima informasi selain untuk memenuhi rasa aman juga menjadi sarana hiburan masyarakat.

2.1.3 Tinjauan Tentang Komunikasi Kelompok

2.1.3.1 Definisi Komunikasi Kelompok

Michael Burgoon (dalam Wiryanto, 2005) mendefinisikan komunikasi kelompok sebagai interaksi secara tatap muka antara tiga orang atau lebih, dengan tujuan yang telah diketahui, seperti berbagi informasi, menjaga diri, pemecahan masalah, yang mana anggota-anggotanya dapat mengingat karakteristik pribadi anggota-anggota yang lain secara tepat.

Kelompok adalah sekumpulan orang yang mempunyai tujuan bersama yang berinteraksi satu sama lain untuk mencapai tujuan bersama, mengenal satu sama lainnya, dan memandang mereka sebagai bagian dari kelompok tersebut (Deddy Mulyana, 2005). Kelompok ini misalnya adalah

keluarga, kelompok diskusi, kelompok pemecahan masalah, atau suatu komite yang tengah berapat untuk mengambil suatu keputusan. Dalam komunikasi kelompok, juga melibatkan komunikasi antarpribadi. Karena itu kebanyakan teori komunikasi antarpribadi berlaku juga bagi komunikasi kelompok.

Komunikasi kelompok berarti komunikasi yang berlangsung antara seorang komunikator dengan sekelompok orang yang jumlahnya lebih dari dua orang. Sekelompok orang yang menjadi komunikan itu bisa sedikit, bisa banyak. Apabila jumlah orang yang dalam kelompok itu sedikit yang berarti kelompok itu kecil, komunikasi yang berlangsung disebut komunikasi kelompok kecil (small group communication).

Jika jumlahnya banyak yang berarti kelompoknya besar dinamakan komunikasi kelompok besar (large group communication). Sehubungan dengan itu sering timbul pertanyaan, yang termasuk komunikasi kecil itu jumlah komunikannya berapa orang, demikian pula komunikasi kelompok besar. Apakah 100 orang atau 200 orang itu termasuk kelompok kecil atau kelompok besar. Secara teoritis dalam ilmu komunikasi untuk membedakan komunikasi kelompok kecil dari komunikasi kelompok besar tidak didasarkan pada jumlah komunikan dalam hitungan secara matematik, melainkan pada kualitas proses komunikasi. Pengertian kelompok disitu tidak berdasarkan pengertian psikologis, melainkan pengertian komunikologis.

Titik berat perhatian komunikasi kelompok adalah pada gejala komunikasi dalam kelompok kecil tentang bagaimana caranya untuk dapat lebih mengerti proses komunikasi kelompok, memperkirakan hasilnya serta lebih meningkatkan proses komunikasi kelompok

a) Komunikasi Kelompok Kecil

Suatu situasi komunikasi dinilai sebagai komunikasi kelompok kecil (*small group communication*) apabila situasi komunikasi seperti itu dapat diubah menjadi komunikasi antarpersona dengan setiap komunikan. Dengan perkataan lain, antara komunikator dengan setiap komunikan dapat terjadi dialog atau tanya jawab. Dibandingkan dengan komunikasi antarpersona, komunikasi kelompok kecil kurang efektif dalam mengubah sikap, pendapat, dan perilaku komunikan, karena diri tiap komunikan tidak mungkin dikuasai seperti halnya pada komunikan komunikasi antarpesona.

> "Dibandingkan dengan komunikasi kelompok besar, komunikasi kelompok kecil lebih bersifat rasional. Ketika menerima suatu pesan dari komunikator, komunikan menanggapinya dengan lebih banyak menggunakan pikiran daripada perasaan". (Effendy, 2004:8)

Komunikasi kelompok kecil ialah proses komunikasi yang berlangsung antara tiga orang atau lebih secara tatap muka, di mana anggota-anggotanya saling berinteraksi satu sama lainnya. Komunikasi kelompok kecil oleh banyak kalangan dinilai sebagai tipe komunikasi antar pribadi karena: Pertama, anggota-anggotanya terlibat dalam suatu proses komunikasi yang

berlangsung secara tatap muka. Kedua, pembicaraan belangsung secara terpotong-potong; semua peserta bisa berbicara dalam kedudukan yang sama, dengan kata lain tidak ada pembicara tunggal yang mendominasi situasi. Ketiga, sumber dan penerima sulit diidentifikasi. Dalam situasi seperti ini, semua anggota bisa berperan sebagai sumber dan juga sebagai penerima. Tidak ada batas yang menentukan secara tegas berapa besar jumlah anggota suatu kelompok kecil. Biasanya antara 2-3 orang, bahkan ada ynag mengembangkan sampai 20-30 orang, tetapi tidak lebih dari 50 orang. (Cangara, 2007:33)

b) Komunikasi Kelompok Besar

Suatu situasi komunikasi dinilai sebagai komunikasi kelompok besar (large group communication) jika antara komunikator dan komunikan sukar terjadi komunikasi antarpersona. Kecil kemungkinan untuk terjadi dialog seperti halnya pada komunikasi kelompok kecil. Pada situasi komunikasi seperti itu para komunikan menerima pesan yang disampaikan komunikator lebih bersifat emosional. (Effendy, 2004:9)

2.1.3.2 Fungsi Komunikasi Dalam Kelompok

Ada beberapa fungsi komunikasi kelompok. Menurut Michael Burgoon mengatakan ada 4 fungsi komunikasi kelompok yaitu sebagai berikut:

1. Hubungan sosial, merupakan suatu bentuk interaksi yang dibangun dari kelompok untuk mengetahui dan saling mengenal satu sama lainnya. Sehingga kelompok ini mampu membangun hubungan sosial secara internal dan eksternal.
2. Pendidikan, memberikan informasi secara edukatif dan mendorong pada praktek dalam memberikan pendapat, melakukan tugas kelompok dengan tujuan membangun kelompok maju dari segi pengetahuan pada anggota.
3. Persuasif, cara dalam berkomunikasi kelompok harus mengandung persuasif atau mengajak anggota lain untuk berinteraksi dengan anggota lainnya. Serta memberikan komunikasi persuasif untuk memberikan pendapat dan argument dari komunikator.
4. Pemecahan masalah dan pengambilan keputusan (Rakhmat, 2008:67).

Beberapa fungsi komunikasi kelompok memberikan pemahaman bahwa dalam kelompok tersebut harus mempunyai hubungan sosial, pendidikan, persuasif, dan problem solving dengan tujuan kelompok mempunyai dinamika dalam berkomunikasi dan berinteraksi satu dengan yang lainnya. Sehingga, fungsi ini mengikat anggota secara emosional ketika anggota berada di suatu kelompok

2.1.3.3 Klasifikasi Kelompok Dan Karakteristik Komunikasinya.

Tidak setiap himpunan orang disebut kelompok. Orang-orang yang berkumpul diterminal bus, yang antri di depan loket bioskop, yang berbelanja di pasar, semuanya disebut agregrat, bukan kelompok. Supaya agregrat menjadi kelompok diperlukan kesadaran pada anggota-anggotanya akan ikatan yang sama yang mempersatukan mereka, kelompok mempunyai tujuan dan organisasi (tidak selalu formal) dan melibatkan interaksi diantara anggota-anggotanya. Jadi, dengan kata lain, kelompok mempunyai dua tanda psikologis.

Pertama, anggota-anggota kelompok merasa terikat dengan kelompok (ada *sense of belonging*) yang tidak dimiliki orang yang bukan anggota. Kedua, nasib anggota-anggota kelompok saling bergantung sehingga hasil setiap orang terkait dalam cara tertentu dengan hasil yang lain (Rakhmat, 2008:142).

Berikut ini adalah klasifikasi kelompok

1. Kelompok primer dan kelompok sekunder. Walaupun setiap orang bisa menjadi anggota banyak kelompok, manusia terikat secara emosional pada beberapa kelompok saja. Hubungannya dengan keluarganya, kawan-kawan sepermainan, dan tetanggga-tetangga dekat terasa lebih akrab, lebih personal dan lebih menyentuh hati kita. Kelompok ini disebut oleh Charles Horton Cooley (1909) sebagai kelompok primer. Kelompok sekunder secara sederhana adalah lawan kelompok primer. Hubungan kita dengannya tidak akrab, tidak personal, dan tidak menyentuh hati kita. Anggota yang termasuk kedalam kelompok sekunder adalah organisasi massa, fakultas, serikat buruh, dan sebagainya.

2. Ingroup dan outgroup
   Ingroup adalah kelompok tertentu, dan outgroup adalah kelompok tidak menentu. Ingroup dapat berupa kelompok primer maupun kelompok sekunder. Keluarga adalah ingroup yang kelompok primer. Fakultas kita adalah ingroup yang kelompok sekunder. Perasaan ingroup diungkapkan dengan kesetiaan, kesenangan, dan kerjasama. Untuk membedakan ingroup dan outgroup, kita membuat batas (boundaries) yang menentukan siapa yang masuk orang dalam, dan siapa orang luar. Batas-batas ini dapat berupa lokasi, geografis, suku bangsa, pandangan atau ideologi, pekerjaan atau profesi, bahasa, status sosial, dan kekerabatan. Dengan mereka yang termasuk lingkaran ingroup kita merasa terikat dalam semangat kekitaan semangat ini lazim disebut kohesivitas kelompok (cohesiveness).

3. Kelompok deskriptif dan kelompok prespektif
   John F. Cragan dan David W. Wright yang dikutip oleh Jalaluddin Rakhmat dalam buku psikologi komunikasi membagi kelompok pada dua kategori yaitu kategori deskriptif dan kategori perspektif. Kategori deskriptif menunjukan klasifikasi kelompok dengan melihat proses pembentukan secara ilmiah, kategori prespektif mengklasifikasikan kelompok menurut langkah-langkah rasional yang harus dilewati oleh anggota kelompok untuk mencapai tujuannya. Untuk kategori kelompok deskriptif, manusia dapat mengelompokkan kelompok berdasarkan tujuannya (Rakhmat, 2008:142-147).

2.1.3.4 Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Keefektifan Kelompok

Anggota-anggota kelompok bekerja sama untuk mencapai dua tujuan: a. melaksanakan tugas kelompok, dan b. memelihara moral anggota-anggotanya. Tujuan pertama diukur dari hasil kerja kelompok-disebut prestasi *(performance)* tujuan kedua diketahui dari tingkat kepuasan *(satisfacation).* Jadi, bila kelompok dimaksudkan untuk saling berbagi informasi (misalnya kelompok belajar), maka keefektifannya dapat dilihat dari beberapa banyak informasi yang diperoleh anggota kelompok dan sejauh mana anggota dapat memuaskan kebutuhannya dalam kegiatan kelompok. (Rahkmat, 2008:149). Untuk itu faktor-faktor keefektifan kelompok dapat dilacak pada karakteristik kelompok, yaitu:

1) Ukuran kelompok.
2) Jaringan komunikasi.
3) Kohesi kelompok.
4) Kepemimpinan

2.1.4 Tinjauan Tentang Komunikasi Antar Pribadi

2.1.4.1 Definisi Komunikasi Antar Pribadi

Menurut Joseph A. Devito Berdasarkan Buku Ilmu Komunikasi Teori & Praktik mendefinisikan komunikasi antar pribadi sebagai berikut: "Proses pengiriman dan penerimaan pesan-pesan antara dua orang atau diantara sekelompok kecil orang-orang, dengan beberapa efek dan beberapa umpan balik seketika." Berdasarkan definisi itu, komunikasi antar pribadi dapat berlangsung antara dua orang yang memang sedang

berdua-duaan atau antara dua orang dalam suatu pertemuan. Komunikasi antar pribadi pada hakikatnya merupakan proses sosial seperti yang diuraikan diatas, dimana orang-orang yang terlibat didalamnya saling mempengaruhi. Komunikasi antar personal dianggap efektif untuk mengubah sikap, pendapat dan perilaku seseorang, karena sifatnya dialogis berupa percakapan.

Dari definisi diatas, maka komunikasi antar pribadi merupakan komunikasi yang dilakukan oleh dua orang, dimana komunikasinya bersifat dialogis, lebih akrab dan terbuka, komunikator dapat melihat *feedback* secara langsung.

2.1.4.2 Tujuan Komunikasi Antar Pribadi

Tujuan pokok dalam berkomunikasi adalah untuk mempengaruhi orang lain, dan menjadikan diri kita sebagai suatu agen yang dapat mempengaruhi, agen yang dapat menentukan atas lingkungan kita menjadi suatu yang kita maui (Sugiyo, 2005: 9).

Berdasarkan pendapat tersebut dapat dirumuskan bahwa tujuan komunikasi antarpribadi adalah:

1. Untuk memahami dan menemukan diri sendiri.
2. Menemukan dunia luar sehingga dapat dengan mudah menyesuaikan diri dengan lingkungan.
3. Membentuk dan memelihara hubungan yang bermakna dengan orang lain,
4. Melalui komunikasi antarpribadi, individu dapat mengubah sikap dan perilaku sendiri dan orang lain,
5. Komunikasi antarpribadi merupakan proses belajar
6. Mempengaruhi orang lain
7. Mengubah pendapat orang lain
8. Membantu orang lain.

Dapat disimpulkan bahwa tujuan komunikasi antarpribadi adalah untuk dapat bersosialisasi dengan orang lain, membantu orang lain. Melalui komunikasi antarpribadi ini kita dapat menjadikan diri sebagai suatu agen yang dapat mengubah diri dan lingkungan sesuai dengan yang kita kehendaki, selain itu komunikasi ini juga bertujuan sebagai suatu proses belajar menuju perubahan yang lebih baik.

2.1.4.3 Komunikasi Antar Pribadi Sebagai Proses Transaksional

Komunikasi antar pribadi merupakan suatu proses yang sangat unik, artinya tidak seperti kegiatan lainnya. Selain itu, komunikasi antar pribadi juga menuntut adanya tindakan saling memberi dan menerima diantara pelaku yang terlibat dalam komunikasi.

a. Komunikasi Antar Pribadi sebagai Proses

   Sebagai suatu proses, komunikasi antar pribadi merupakan rangkaian tindakan, kejadian dan kegiatan yang terjadi secara terus menerus atau bisa dibilang merupakan suatu yang dinamis.

b. Tergantung

   Komponen-komponen dalam komunikasi antar pribadi saling berkaitan dan tergantung satu sama lain. Setiap komponen komunikasi antar pribadi mempunyai kaitan baik dengan komponen lain maupun dengan komponen secara keseluruhan.

c. Bereaksi

   Di dalam proses tradisional, setiap orang, melakukan tindakan memberi reaksi tindakan sebagai manusia yang utuh. Orang tidak

dapat bertindak hanya dengan pikiran dan emosi saja, tetapi melibatkan pikiran, emosi, sikap, gerakan tubuh, pengalaman sebelumnya, dan lain-lain.

2.1.4.4 Efektivitas Komunikasi Antar Pribadi

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, p.259-264).

1. **Keterbukaan (*Openness)***

   Pengetahuan tentang diri akan meningkatkan komunikasi, dan pada saat yang sama, berkomunikasi dengan orang lain meningkatkan pengetahuan tentang diri kita. Dengan membuka diri, konsep diri menjadi lebih dekat pada kenyataan. Bila konsep diri sesuai dengan pengalaman kita, kita akan lebih terbuka untuk menerima pengalaman-pengalaman dan gagasan-gagasan baru, lebih cenderung menghindari sikap difensif dan lebih cermat memandang diri kita dan orang lain. Kualitas keterbukaan mengacu pada sedikitnya tiga aspek dari komunikasi antarpribadi. Pertama, komunikator antarpribadi yang efektif harus terbuka kepada orang yang diajak berinteraksi. Kedua, mengacu kepada kesediaan komunikator untuk bereaksi secara jujur terhadap stimulus yang datang. Ketiga, menyangkut kepemilikan perasaan dan pikiran. Terbuka dalam pengertian ini adalah mengakui bahwa perasaan dan

pikiran yang dilontarkan adalah memang milik anda dan anda bertanggungjawab atasnya.

2. Empati (*empathy)*

Empati dapat diartikan sebagai kemampuan seseorang untuk memposisikan diri terhadap apa yang sedang dialami orang lain. Orang yang empatik mampu memahami motivasi dan pengalami orang lain, perasaan dan sikap mereka serta harapan dan keinginan mereka untuk masa mendatang. Perasaan empati ini akan membuat seseorang mampu menyesuaikan komunikasiya.

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 seseoran 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.

2.1.5 Tinjauan Tentang Perilaku Komunikasi

Meninjau pada Kuswarno (2013:103) perilaku komunikasi yaitu penggunaan lambang - lambang komunikasi. Lambang – lambang dalam perilaku komunikasi terdiri dari lambang verbal dan non verbal. Perilaku pada hakekatnya merupakan tanggapan atau balasan *(respons)* terhadap rangsangan *(stimulus)*, karena itu rangsangan mempengaruhi tingkah laku. Intervensi organisme terhadap stimulus respon dapat berupa kognisi sosial, persepsi, nilai, atau konsep. Perilaku adalah satu hasil dari peristiwa atau proses belajar. Proses tersebut adalah proses alami. Sebab musabab perilaku harus dicari pada lingkungan eksternal manusia bukan dalam diri manusia itu sendiri.

2.1.6 Tinjauan Tentang Interaksi Simbolik

Pada pembahasan kali ini peneliti berpedoman pada pemikiran George Herbert Mead (1863-1931).Dalam terminologi yang dicetus Mead, “Setiap isyarat non verbal dan pesan verbal yang dimaknai berdasarkan kesepakatan bersama oleh semua pihak yang terlibat dalam suatu interaksi merupakan suatu bentuk simbol yang mempunyai arti yang sangat penting.

Dalam kehidupan manusia tidak dapat berdiri sendiri, manusia memerlukan interaksi dengan manusia lainnya.Hal tersebut yang menyebabkan terjadinya pertukaran simbol-simbol baik verbal maupun

nonverbal.Dalam simbol-simbol ataupun lambang-lambang tersebut terdapat makna yang mendasari seseorang dalam berperilaku.

Interaksi simbolik dalam hal ini merupakan hanya sebuah perspektif.Jadi dasarnya teori interaksi simbolik adalah sebuah teori yang memiliki inti bahwa manusia berperilaku berdasarkan pada makna-makna yang ada, lalu makna-makna tersebut terus berkembang dan disempurnakan pada saat interaksi itu berlangsung.

Mead adalah pemikir yang sangat penting dalam sejarah interaksionisme simbolik.Interaksi simbolik didasarkan pada ide-ide mengenai diri dan hubungannya dengan masyarakat. "Ide Mead yang amat penting dalam hal ini terdapat dalam bukunya yang berjudul *Mind, Self, & Society*.Dengan demikian, pikiran manusia *(mind), dan interaksi sosial (self)* digunakan untuk menginterpretasikan dan memediasi masyarakat *(society)"* (Elvinaro, 2007: 136).

1. Pikiran *(Mind)*

   Pikiran didefinisikan Mead sebagai proses percakapan seseorang dengan dirinya sendiri, tidak ditemukan di dalam diri individu, pikiran merupakan fenomena sosial. Pikiran muncul dan berkembang dalam proses sosial dan merupakan bagian integral dari proses sosial. Karakteristik istimewa dari pikiran adalah kemampuan individu untuk memunculkan dalam dirinya sendiri tidak hanya satu respon saja, tetapi juga respon komunitas secara keseluruhan.Itulah yang dinamakan pikiran.

2. Diri (*Self*)

   Banyak pemikiran Mead pada umumnya, dan khususnya tentang pemikiran, melibatkan gagasannya mengenai konsep diri.Pada dasarnya *diri* adalah kemampuan untuk menerima diri sendiri sebagai sebuah objek.Diri adalah kemampuan khusus untuk menjadi subjek maupun objek. Diri memasyarakatkan proses sosial yakni komunikasi antar manusia.

3. Masyarakat *(Society)*

   Pada tingkat paling umum, Mead menggunakan istilah masyarakat *(Society)* yang berarti proses sosial tanpa henti yang mendahului pikiran dan diri. Masyarakat penting perannya dalam membentuk pikiran dan diri. Di tingkat lain, menurut Mead, masyarakat mencerminkan sekumpulan tanggapan terorganisir yang diambil alih oleh individu dalam bentuk "aku" *(me).* Menurut pengertian individual ini masyarakat mempengaruhi mereka, memberi mereka kemampuan melalui kritik diri, untuk mengendalikan diri mereka sendiri.

Proses sosial dilihat sebagai kehidupan kelompok yang membentuk aturan dan bukan aturan yang membentuk kelompok. Proses sosial atau realitas sosial mengacu pada perilaku individu dilungkungan sosial. Dalam realitas sosial, individu akan merepresentasikan pada habbit atau kebiasaan. Dengan kebiasaan ini, orang bisa menginterpretasikan dan juga memberikan pandangan mengenai bagaimana kita bertindak. Jadi, pada dasarnya teori interaksi simbolik adalah sebuah teori yang mempunyai inti bahwa manusia

bertindak berdasarkan atas makna – makna itu terus berkembang dan disempurnakan pada saat interaksi itu berlangsung.

Berdasarkan paparan di atas, maka muncullah tiga asumsi dasar yang mendasari interaksi simbolik, yaitu :

1. Pentingnya makna bagi perilaku manusia
2. Pentingnya konsep mengenai diri (konsep diri)
3. Hubungan antara individu dengan masyarakat.

2.1.7 Tinjauan Tentang Komunikasi Verbal

2.1.7.1 Definisi Komunikasi Verbal

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.

Jalaludin Rakhmat, mendefinisikan bahasa secara fungsional dan formal. Secara fungsional, bahasa dapat diartikan sebagai alat yang dimiliki bersama untuk mengungkapkan gagasan.Secara formal, bahasa diartikan sebagai semua kalimat yang terbayangkan, yang dapat dibuat menurut peraturan tata bahasa.

Jadi definisi komunikasi verbal dapat disimpulkan bahwa komunikasi verbal merupakan komunikasi menggunakan kata-kata lisan dengan secara sadar dilakukan oleh manusia untuk berkomunikasi dengan manusia lainnya.

2.1.7.2 Fungsi Bahasa

Menurut Larry L.Barker (dalam Deddy Mulyana, 2005) mengemukakan fungsi bahasa menjadi tiga, yaitu 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. Fungsi transmisi informasi yaitu informasi dapat disampaikan melalui 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.

2.1.7.3 Keterbatasan Bahasa

Deddy Mulyana (2008) mengelompokkan keterbatasan bahasa menjadi empat jenis, yaitu :

1. Keterbatasan jumlah kata yang tersedia untuk mewakili objek. Kata-kata adalah kategori-kategori untuk merujuk pada objek tertentu: orang, benda, peristiwa, sifat, perasaan, dan sebagainya. Tidak semua kata tersedia untuk merujuk pada objek. Suatu kata hanya mewakili realitas, tetapi bukan realitas itu sendiri.

2. Kata-kata bersifat ambigu dan kontekstual

   Kata-kata bersifat ambigu, karena kata-kata mempresentasikan persepsi dan interpretasi orang-orang, yang menganut latar belakang sosial budaya yang berbeda-beda. Kata yang sama mungkin memiliki makna berbeda bagi orang-orang berbeda dan makna berbeda bagi orang yang sama dalam waktu berbeda. Suatu kata yang sama mungkin tidak tepat atau memberi makna aneh dan lucu bila digunakan dalam konteks (kalimat) lain dengan pelaku yang berbeda.

3. Kata-kata mengandung bias budaya

   Bahasa terikat oleh konteks budaya. Dengan ungkapan lain, bahasa dapat dipandang sebagai perluasan budaya.

4. Pencampuradukan fakta, penafsiran, dan penilaian

   Dalam berbahasa kita sering mempercampuradukkan fakta (uraian), penafsiran (dugaan), dan penilaian.Masalah ini berkaitan dengan kekeliruan persepsi.

2.1.8 Tinjauan Tentang Komunikasi Nonverbal

2.1.8.1 Definisi Komunikasi Nonverbal

"Komunikasi nonverbal adalah setiap informasi atau emosi di komunikasikan tanpa menggunakan kata-kata atau nonlinguistik" (Budayatna & Ganiem, 2011:110). Komunikasi nonverbal lebih pentingdari pada komunikasi verbal karena komunikasi nonverbal dapatmenjelaskan lebih dalam maksud dari komunikasi seseorang. Seperti

yang dikemukakan (Richard L. WeaverII dalam Budiyatna dan ganiem, 2011:210):

> "Kata-kata pada umumnya memicu salah satu sekumpulan alat indra seperti pendengaran, sedangkan komunikasi non verbal dapat memicu sejumlah alat indra seperti penglihatan, penciuman, perasaan, untuk menyebutkan beberapa" (chard L. WeaverII dalam Budiyatna dan ganiem,2011:210), 2011: 110).

Pengenalan pertama mengenai komunikasi nonverbal pada zaman Aristoteles sekitar 400-600 SM, tetapi pendekatan kontemporer mengenai komunikasi nonverbal dapat ditelusuri pada karya Charles Darwin dalam bukunya *The Expression of Emotions in Man and Animals.*

2.1.8.2 Karakteristik Komunikasi Nonverbal

WeaverII (1993) dalam buku Komunikasi Antar Pribadi (Budayatna & Ganiem, 2011: 111) mengemukakan karakteristik komunikasi nonverbal, yaitu:

1. Komunikasi nonverbal memiliki sifat berkesinambungan, yaitu kata-kata yang keluar dari mulut kita ada waktunya atau sewaktu-waktu, isyarat-isyarat nonverbal kita keluar secara berkesinambungan.
2. Komunikasi nonverbal kaya dalam makna, yaitu isyarat-isyarat nonverbal terutama berguna apabila untuk alasan tertentu komunikasi lisan atau tertulis tidaklah tepat. Komunikasi nonverbal kaya dengan makna.
3. Komunikasi nonverbal dapat membingungkan, yaitu meskipun komunikasi nonverbal kaya dengan makna, tetapi dapat

membingungkan. Isyarat-isyarat tertentu dapat berarti sesuatu yang secara keseluruhan berbeda dari apa yang kita bayangkan.

4. Komunikasi nonverbal menyampaikan emosi, yaitu objek-objek dan tindakan-tindakan dapat membangkitkan lebih banyak emosi daripada kata-kata karena objek dan tindakan kurang abstrak dibandingkan kata- kata.
5. Komunikasi nonverbal dikendalikan oleh norma-norma dan peraturan mengenai kepatutan, yaitu norma dan peraturan umumnya amat berbeda dari satu budaya ke budaya yang lain. Beberapa dari norma dan peraturan kita pelajari dari hasil pengamatan orang lain. Ada juga yang kita pelajari dari kesalahan dan kegagalan dan hukuman.
6. Komunikasi nonverbal terikat pada budaya, yaitu budaya pada hakikatnya merupakan gejala nonverbal. Yakni, kebanyakan aspek dari budaya kita dipelajari melalui pengamatan dan mencontoh dan bukan melalui pengajaran verbal secara eksplisit. Perilaku nonverbal mengkomunikasikan keyakinan, sikap, dan nilai-nilai budaya kepada pihak lainnya.

2.1.8.3 Klasifikasi Pesan Nonverbal

Menurut Jalaludin Rakhmat (1994) dalam buku Psikologi Komunikasi terdapat 5 jenis tipe pesan nonverbal, yaitu :

1. Pesan kinesik. Pesan nonverbal yang menggunakan gerakan tubuh yang berarti, terdiri dari tiga komponen utama: pesan fasial, pesan gestural, dan pesan postural.
2. 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.
3. Pesan gestural menunjukkan gerakan sebagian anggota badan seperti mata dan tangan untuk mengkomunikasi berbagai makna.
4. 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.

5. Pesan proksemik disampaikan melalui pengaturan jarak dan ruang. Umumnya dengan mengatur jarak kita mengungkapkan keakraban kita dengan orang lain.
6. 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.
7. 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.

8. 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.

2.1.8.4 Fungsi Komunikasi Nonverbal

Menurut Verdeber et al (2007) dalam buku Komunikasi Antar Manusia (Budayatna & Ganiem, 2011: 115). Komunikasi nonverbal memiliki lima fungsi sebagai berikut:

1. Melengkapi informasi. Kebanyakan informasi atau isi sebuah pesan disampaikan secara non verbal. Isyarat-isyarat nonverbal dapat mengulang, mensubstitusi, dan menguatkan atau mempertentangkan pesan verbal.
2. Mengatur interaksi. Komunikator yang efektif belajar menyesuaikan apa yang ia katakana dan bagaimana mengatakannya atas dasar isyarat-isyarat nonverbal orang lain.
3. Mengekspresikan atau menyembunyikan emosi dan perasaan. Secara alternatif kita dapat gunakan perilaku nonverbal untuk

menutupi perasaan kita yang sebenarnya. Namun demikian, lebih sering daripada tidak, kita menunjukkan emosi kita yang sebenarnya secara nonverbal daripada menjelaskan emosi kita dengan kata-kata.

4. Menyajikan sebuah cerita. Manusia mencoba menciptakan kesan mengenai dirinya melalui cara-cara dia tampil dan bertindak. Kebanyakan pengelolaan kesan terjadi melalui saluran nonverbal. Manusia dapat secara berhati-hati mengembangkan citra melalui pakaian, merawat diri, perhiasan, dan milik pribadi lainnya.
5. Memperlihatkan kekuasaan dan kendali. Banyak perilaku nonverbal merupakan isyarat dari kekuasaan, terlepas dari apakah mereka bermaksud menunjukkan kekuasaan dan kendali.

2.1.8.5 Tujuan Komunikasi Nonverbal

Setiap kita melakukan komunikasi, tidak akan terlepas dari komunikasi verbal dan nonverbal. Agar penyampaian informasi yang kita lakukan menjadi lebih efektif, adakalanya kita mengetahui tujuan dari komunikasi tersebut, terutama dalam komunikasi nonverbal.

Berikut ini adalah tujuan dari komunikasi nonverbal, yaitu :

1. Menyediakan atau memberikan informasi.
2. Mengatur alur suara percakapan.
3. Mengekspresikan diri.
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 nonverbal.

2.1.8.6 Jenis Komunikasi Nonverbal

Komunikasi nonverbal yang kita gunakan setiap berkomunikasi memiliki jenis-jenis yang beragam. Berikut ini merupakan jenis-jenis dari komunikasi nonverbal:

A. Bahasa tubuh:
    1) Isyarat tangan
    2) Gerakan tangan
    3) Postur tubuh dan posisi kaki
    4) Ekspresi wajah dan tatapan mata
    5) Sentuhan
    6) Peribahasa
B. Penampilan fisik:
    1) Busana
    2) Karakteristik fisik
    3) Bau-bauan
C. Orientasi ruang dan jarak pribadi:
    1) Ruang pribadi dan ruang public
    2) Posisi duduk dan pengaturan ruangan
    3) Konsep waktu
    4) Diam
    5) Warna

(Mulyana, 2010: 353-433)

2.1.9 Tinjauan Tentang 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 Petugas Jaga Lembur 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.

2.2 Kerangka Pemikiran

Perilaku komunikasi Petugas Jaga Lembur dapat dilihat dari teori interaksi simbolik. Interaksi simbolik lebih menekankan studinya tentang perilaku manusia pada hubungan interpersonal, bukan pada keseluruhan kelompok atau masarakat. Proporsi paling mendasar dari interaksi simbolik adalah perilaku dan interaksi manusia itu dapat dibedakan, karena dapat ditampilkan lewat simbol dan maknanya.

Dalam termonologi yang dipikirkam *mead*, setiap pesan verbal maupun non verbal yang dimaknai berdasarkan kesepakatan bersama oleh semua pihak yang terlibat dalam suatu interaksi merupakan suatu bentuk simbolilk berasumsi bahwa manusia dapat mengerti berbagai hal dengan belajar dari pengamatan. "Prespektif interaksi simbolik, perilakau manusia harus di pahami dari sudut pandang subyek, dimana teoritis interaksi simbolik ini memandang bahwa kehidupan sosial pada dasarnya adalah interaksi manusia dengan menggunakan simbol-simbol". (Mulyana 2001:70).

Pada penelitian ini peneliti mencoba mendeskripsikan dan menanalisis perilaku komunikasi Petugas Jaga Lembur saat Berinteraksi dengan Masyarakat mengunakan komunikasi verbal dan komunikasi nonverbal, serta motif.

1. Komunikasi Verbal

   Komunikasi verbal adalah komunikasi yang pesannya berbentuk pesan verbal, yakni pesan yang berbentuk kata. Pesan verbal tersebut dapat dikomunikasikan secara tertulis dan dapat pula secara lisan. Proses komunikasi mencakup pengiriman pesan pada sistem saraf seseorang

kepada sistem saraf orang lain, dengan maksud untuk menghasilkan sebuah makna yang serupa dengan yang ada dalam pikiran si pengirim.

2. Komunikasi NonVerbal

   Komunikasi nonverbal adalah komunikasi yang menggunakan pesan-pesan nonverbal. Istilah nonverbal biasanya digunakan untuk melukiskan semua peristiwa komunikasi diluar kata-kata terucap dan tertulis. Secara teoritis komunikasi non verbal dan komunikasi verbal dapat sipisahkan, namun dalam kenyataanya, kedua jenis komunikasi ini saling jalin menjalin, saling melengkapi dalam komunikasi yang kita lakukan sehari-hari. Pada dasaranya komunikasi nonverbal memiliki beberapa fungsi, yakni menggantikan komunikasi verbal, menguatkan komunikasi verbal atau menentang komunikasi verbal. Jika ada komunikasi non verbal atau menentang komunikasi verbal, maka makna yang dihasilkannya cepat dan mudah dimngerti dan meningkatkan pemahaman.

3. Motif

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

Dari paparan diatas untuk memahami perilaku komunikasi Petugas Jaga Lembur, peneliti menggunakan interaksi simbolik sebagai teori pendukung. Teori interaksi simbolik memfokuskan perhatiannya pada cara-cara yang digunakan

manusia untuk membentuk makna dan struktut 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 dipahami oleh anggotanya saja. Makna ini sangat akan mempengaruhi individu bertingkah laku atau berperilaku. Pendekatan atau teori yang mengkaji mengenai interkasi ini adalah interaksi simbolik.

> "Prespektif interaksi simbolik berusaha memahami perilaku manusia dari sudut pandang subyek. Presepektif ini menyarankan bahwa perilaku manusia harus dilihat sebagai proses yang memungkinkan manusia membentuk dan mengatur perilaku mereka" (Mulyana, 2007:70)

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

Interaski simbolik ada karena ide-ide dasar dalam membentuk makna yang berasal dari pikiran manusia *(Mind)* mengenai diri *(self)*, dan hubungannya ditengah interaksi sosial, dan tujuan akhir untuk memediasi, serta menginterprestasi makna di tengah masyarakat (*society*) di mana individu tersebut menetap. Definisi singkat dari ketiga ide dasar interaksi simbolik, antara lain.

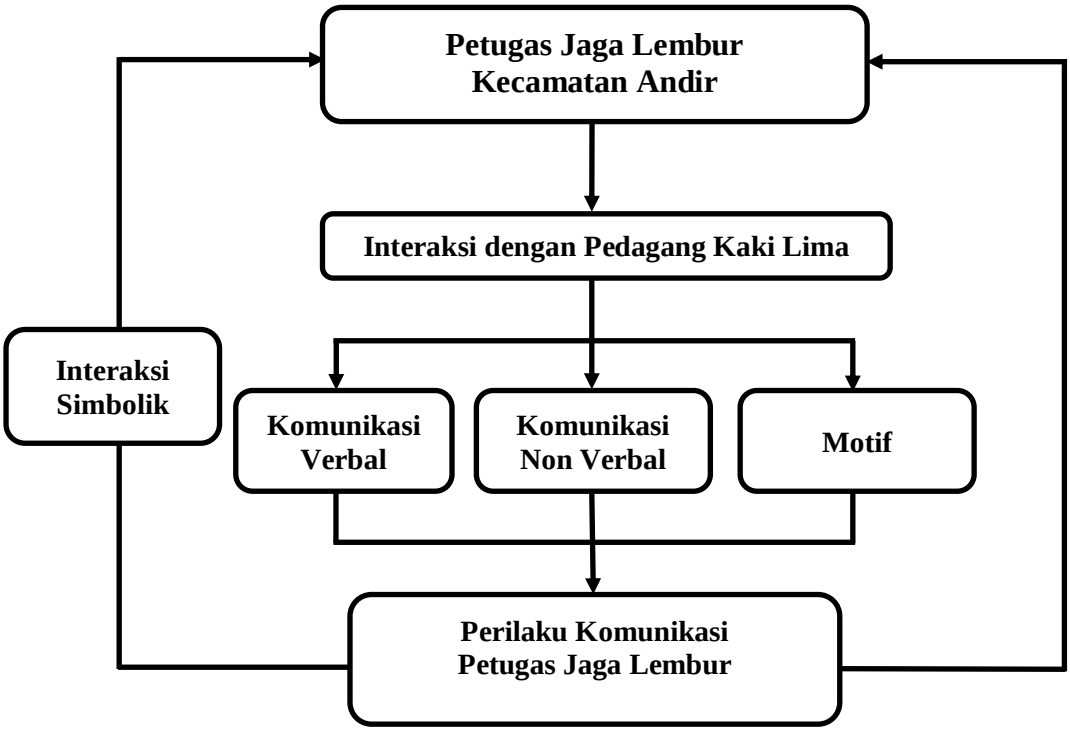
(1) Pikiran (*Mind*) adalah kemampuan untuk menggunakan simbol yang mempunyai makna sosial yang sama, dimana tiap individu harus mengembangkan pikiran mereka melalui intraksi dengan individu lain, (2) Diri (*Self*) adalah kemampuan untuk mereflesikan diri tiap individu dari penilaian sudut pandang atau pendapat orang lain, dan teori inteaksionisme simbolik adalah salah satu

cabang dalam teori sosiologi yang mengembangkan 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 akti dan sukarela, yang pada akhirnya mengantarkan manusia dalam proses pengambilan peran ditengah masyarakatnya.

Berdasarkan kerangka pemikirn tersebut, peneliti menggambarkan dan menjelaskan mengenai perilaku komunikasi Petugas Jaga Lembur. Perilaku komunikasi Petugas Jaga Lembur dibagi menjadi tiga poin utama, yaitu perilaku komunikasi verbal, perilaku komunikasi nonverbal, serta motif yang mendasari perilaku komunikasi tersebut. Berikut ini alur kerangka pemikiran

Gambar 2.1

Kerangka Pemikiran



Sumber: Aplikasi Peneliti, 2017