

BAB II

KAJIAN TEORITIS

A. KAJIAN PUSTAKA

1. Komunikasi Interpersonal

a. Pengertian Komunikasi Interpersonal

Meskipun Komunikasi interpersonal merupakan kegiatan yang sangat dominan dalam kehidupan sehari-hari, namun tidaklah mudah memberikan definisi yang dapat diterima semua pihak. Sebagaimana layaknya konsep-konsep dalam ilmu sosial lainnya, komunikasi interpersonal juga banyak mempunyai definisi sesuai dengan persepsi para ahli-ahli komunikasi yang memberikan batasan penelitian. Trenholm dan Jensen mendefinisikan “komunikasi interpersonal sebagai komunikasi antara dua orang yang berlangsung secara tatap muka”.¹ Sifat komunikasi ini adalah

1. Spontan dan informal
2. Saling menerima *feedback* secara maksimal
3. Partisipan berperan fleksibel

Littlejohn² memberikan definisi komunikasi antar pribadi (*interpersonal communication*) adalah “komunikasi antara individu-individu”. Agus M. Hardjana³ mengatakan, komunikasi interpersonal

¹ Suranto AW, *Komunikasi Interpersonal* (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2011), hlm. 3.

² *Ibid* hlm.3

³ *Ibid.* hlm.3

adalah “komunikasi tatap muka antar dua atau beberapa orang, di mana pengirim dapat menyampaikan pesan secara langsung dan penerima pesan dapat menerima dan menanggapi secara langsung juga”. Pendapat senada di kemukakan oleh. Deddy Mulyana⁴ bahwa komunikasi interpersonal atau komunikasi antar pribadi adalah “adalah komunikasi antara orang-orang secara tatap muka, yang memungkinkan setiap pesertanya menangkap reaksi orang lain secara langsung, baik secara verbal dan non verbal”.

Stewart sebagaimana dikutip malcolm R. Parks⁵ mendefinisikan *interpersonal communication in termof a willingness to share unique aspects of the self*. Komunikasi interpersonal menunjukkan adanya kesediaan untuk berbagi aspek-aspek unik dari diri individu. Kemudian weafer sebagaimana dikutip Malcolm R. Parks mendefinisikan komunikasi interpersonal sebagai “fenomena interaksi diadik dua orang atau dalam kelompok kecil yang menunjukkan komunikasi scara alami dan bersahaja tentang diri”.

Menurut Devito,⁶ komunikasi interpersonal adalah “penyampaian pesan oleh satu orang dan penerimaan pesan oleh orang lain atau sekelompok kecil orang, dengan berbagai dampaknya dan dengan peluang untuk memberikan umpan balik segera”.

⁴ *Ibid*, hlm.3

⁵ *Ibid*, hlm.4

⁶ *Ibid*, hlm.4

Definisi lain, di kemukakan oleh Arni muhammad,⁷ komunikasi interpersonal adalah “proses pertukaran informasi antara seseorang dengan paling kurang seorang lainnya atau biasanya di antara dua orang yang dapat di ketahui langsung baliknya (komunikasi langsung)”. Selanjutnya Indriyo Gitosudarmo dan Agus Mulyono⁸ memaparkan, komunikasi interpersonal adalah “komunikasi yang berbentuk tatap muka, interaksi yang ke orang, dua arah, verbal dan non verbal atau antarindividu di dalam kelompok kecil”.

Dari pemahaman atas prinsip-prinsip pokok pikiran yang terkandung dalam berbagai pengertian tersebut, dapatlah dikemukakan pengertian yang sederhana, bahwa komunikasi interpersonal atau komunikasi antarpribadi adalah proses penyampaian dan penerimaan pesan antara pengirim pesan dengan penerimabaik secara langsung maupun tidak langsung. Komunikasi dikatakan secara langsung (primer) apabila pihak-pihak yang terlibat komunikasi dapat saling berbagi informasi tanpa melalui media. Sedangkan komunikasi tidak langsung (sekunder) dicirikan oleh adanya penggunaan media tertentu.

b. Komponen-Komponen Komunikasi Interpersonal

Secara sederhana dapat dikemukakan suatu asumsi bahwa proses komunikasi interpersonal akan terjadi apabila ada pengirim menyampaikan informasi berupa lambang verbal maupun non verbal

⁷ *Ibid*, hlm.4

⁸ *Ibid*, hlm.4

kepada penerima dengan menggunakan medium suara manusia maupun dengan medium tulisan. Berdasarkan asumsi ini maka dapat dikatakan bahwa dalam proses komunikasi interpersonal terdapat komponen-komponen komunikasi yang secara integratif saling berperan sesuai dengan karakteristik komponen itu sendiri⁹.

1. Sumber/komunikator

Merupakan orang yang mempunyai kebutuhan untuk berkomunikasi, yakni keinginan untuk membagi keadaan internal sendirim baik yang bersifat emosional maupun informasional dengan orang lain. Kebutuhan ini dapat berupa keinginan untuk memperoleh pengakuan sosial sampai pada keinginan untuk mempengaruhi sikap dan tingkah laku orang lain. Dalam konteks komunikasi interpersonal komunikator adalah individu yang menciptakan, menformulasikan, dan menyampaikan pesan.

2. Encoding

Encoding adalah suatu aktifitas internal pada komunikator dalam menciptakan pesan melalui pemilihan simbol-simbol verbal dan non verbal, yang disusun berdasarkan aturan-aturan tata bahasa, serta di sesuaikan dengan karakteristik komunikan. Encoding merupakan tindakan menformulasikan isi pikiran ke dalam simbol-simbol. Kata-kata, dan sebagainay sehingga

⁹ *Ibid*, hlm,5

komunikator merasa yakin dengan pesan yang disusun dan cara penyampaianya.

3. Pesan

Merupakan hasil encoding. Pesan adalah seperangkat simbol-simbol baik verbal maupun non verbal, atau gabungan keduanya, yang mewakili keadaan khusus komunikator untuk disampaikan kepada pihak lain. Dalam aktifitas komunikasi, pesan merupakan unsur yang sangat penting. Pesan itulah yang disampaikan oleh komunikator untuk diterima dan diinterpretasi oleh komunikan. Komunikasi akan efektif apabila komunikan menginterpretasi makna pesan sesuai yang diinginkan oleh komunikator.

4. Saluran

Merupakan sarana fisik penyampaian pesan dari sumber ke penerima atau yang menghubungkan orang ke orang lain secara umum. Dalam konteks komunikasi interpersonal, penggunaan saluran atau media semata-mata karena situasi dan kondisi tidak memungkinkan dilakukan komunikasi secara tatap muka. Misalnya seseorang ingin menyampaikan kepada orang lain, namun kedua orang tersebut berada dalam tempat yang berjauhan, sehingga digunakanlah saluran komunikasi agar keinginan penyampaian informasi tersebut dapat terlaksana. Prinsipnya, sepanjang masih dimungkinkan untuk dilaksanakan

komunikasi secara tatap muka, maka komunikasi interpersonal tatap muka akan lebih efektif.

5. Penerima/komunikasikan

Adalah seseorang yang menerima, memahami, dan menginterpretasi pesan. Dalam proses komunikasi interpersonal, penerima bersifat aktif selain menerima pesan melakukan pula proses interpretasi dan memberikan umpan balik. Berdasarkan umpan balik dari komunikasikan inilah seorang komunikator dapat mengetahui keefektifan komunikasi yang telah dilakukan, apakah makna pesan dapat di pahami secara bersama oleh dua belah pihak yakni komunikator dan komunikasikan.

6. Decoding

Decoding merupakan kegiatan internal dalam diri penerima. Melalui indera, penerima mendapatkan macam-macam data dalam bentuk mentah, berupa kata-kata dan simbol-simbol yang harus diubah kedalam pengalaman-pengalaman yang mengandung makna. Secara bertahap di mulai dari proses sensasi, yaitu proses di mana indera menangkap stimuli. Misalnya telinga mendengar suara atau bunyi, mata melihat obyek, dan sebagainya. Proses sensasi dilanjutkan dengan persepsi, yaitu proses memberi makna atau decoding.

7. Respon

Yakni apa yang telah diputuskan oleh penerima untuk dijadikan sebagai sebuah tanggapan terhadap pesan. Respon dapat bersifat positif, netral, maupun negatif. Respon positif apabila sesuai dengan yang dikehendaki komunikator. Netral berarti respon itu tidak menerima ataupun menolak komunikator. Dikatakan respon negatif apabila tanggapan yang diberikan bertentangan dengan yang diinginkan oleh komunikator. Pada hakikatnya respon merupakan informasi bagi sumber sehingga ia dapat menilai efektifitas komunikasi untuk selanjutnya menyesuaikan diri dengan situasi yang ada.

8. Gangguan (noise)

Gangguan atau noise atau barrier beraneka ragam, untuk itu harus di definisikan dan di analisis. Noise dapat terjadi di dalam komponen-komponen manapun dari sistem komunikasi. Noise merupakan apa saja yang mengganggu atau membuat kacau penyampaian dan penerimaan pesan, termasuk yang bersifat fisik dan psikis.

9. Konteks Komunikasi

Komunikasi selalu terjadi dalam suatu konteks tertentu, paling tidak ada tiga dimensi yaitu ruang, waktu, dan nilai. Konteks ruang menunjuk pada lingkungan konkrit dan nyata tempat terjadinya komunikasi, seperti ruangan, halaman, dan jalanan. Konteks waktu menunjuk pada waktu kapan komunikasi

tersebut dilaksanakan, misalnya: pagi, siang, sore, malam. Konteks nilai, meliputi nilai sosial dan budaya yang mempengaruhi suasana komunikasi, seperti: adat istiadat, situasi rumah, norma sosial, norma pergaulan, etika, tata krama, dan sebagainya. Agar komunikasi interpersonal dapat berjalan secara efektif, maka masalah konteks komunikasi ini kiranya perlu menjadi perhatian. Artinya, pihak komunikator dan komunikan perlu mempertimbangkan konteks komunikasi ini. .

c. Proses Komunikasi Interpersonal

Proses komunikasi ialah langkah-langkah yang menggambarkan terjadinya kegiatan komunikasi. Memang dalam kenyataannya, kita tidak pernah berpikir terlalu detail mengenai proses komunikasi. Hal ini di sebabkan, kegiatan komunikasi sudah terjadi secara rutin dalam kehidupan sehari-hari, sehingga kita tidak lagi merasa perlu menyusun langkah-langkah tertentu secara sengaja ketika berkomunikasi. Secara sederhana proses komunikasi digambarkan sebagai proses yang menghubungkan pengirim dengan penerima pesan. Menurut Suranto¹⁰ proses tersebut ada enam langkah yaitu:

1. Keinginan berkomunikasi. Seorang komunikator mempunyai keinginan untuk berbagi gagasan dengan orang lain.
2. Encoding oleh komunikator. Encoding merupakan tindakan menformulasikan isi pikiran atau gagasan ke dalam simbol-

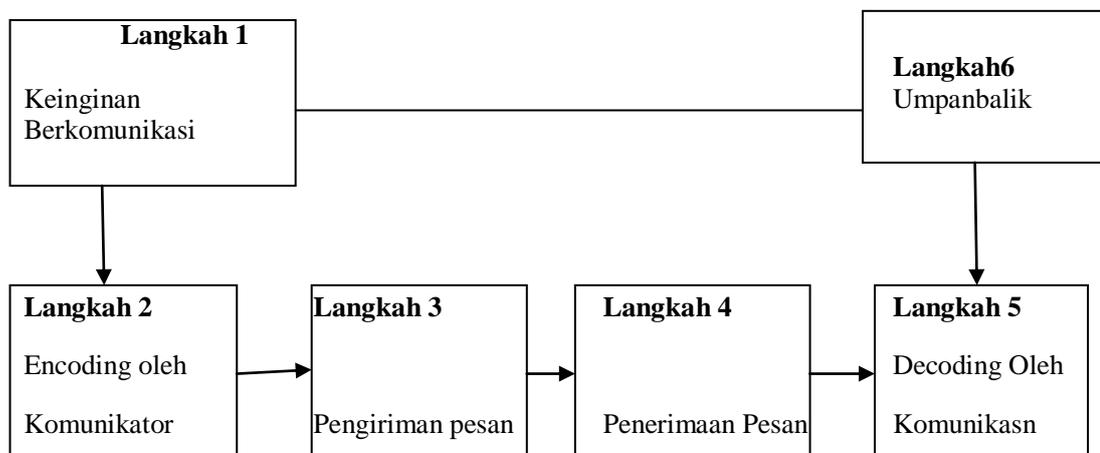
¹⁰ *Ibid*, hlm10.

simbol, kata-kata, dan sebagainya sehingga komunikator merasayakin dengan pesan yang disusun dan cara penyampaianya.

3. Pengirim pesan. Untuk mengirim pesan kepada orang yang di kehendaki, komunikator memilih saluran komunikasi seperti telepon, SMS, e-mail, surat, ataupun secara tatap muka. Pilihan atas saluran yang akan digunakan tersebut bergantung pada karakteristik pesan, lokasi penerima, media yang tersedia, kebutuhan tentang kecepatan penyampaian pesan, karakteristik komunikasi.
4. Penerimaan Pesan. Pesan yang dikirim komunikator telah diterima oleh komunikasi.
5. Decoding Oleh Komunikasi. Decoding merupakan kegiatan internal dalam diri penerima. Melalui indera, penerima mendapatkan macam-macam data dalam bentuk mentah, berupa data-data dan simbol-simbol yang harus diubah ke dalam pengalaman-pengalaman yang mengandung makna. Dengan demikian, decoding adalah proses memahami pesan. Apabila semua berjalan lancar, komunikasi tersebut menerjemahkan pesan yang diterima dari komunikator dengan benar, memberi arti yang sama pada simbol-simbol sebagaimana yang diharapkan oleh komunikator.

6. Umpan Balik. Setelah menerima pesan dan memahaminya, komunikator memberikan respon atau umpan balik. Dengan umpan balik ini, seorang komunikator dapat mengevaluasi efektifitas komunikasi. Umpan balik ini biasanya juga merupakan awal di mulainya suatu siklus proses komunikasi baru, sehingga proses komunikasi berlangsung secara berkelanjutan.

Dalam enam langkah proses komunikasi interpersonal tersebut dapat digambarkan sebagai berikut.



Gambar table 2.1 *Proses komunikasi interpersonal*

d. Ciri-Ciri Komunikasi Interpersonal

Komunikasi interpersonal merupakan jenis komunikasi yang frekuensi terjadinya cukup tinggi dalam kehidupan sehari-hari. Apabila diamati dan dikomparasikan dengan jenis komunikasi lainnya, maka dapat dikemukakan ciri-ciri komunikasi interpersonal, antara lain: arus

pesan dua arah, suasana informal, umpan balik segera, pesert komunikasi berada dalam jarak dekat, dan peserta komunikasi mengirim dan menerima pesan secara simultan dan spontan, baik secara verbal dan non verbal.

1. Arus Pesan Dua Arah. Komunikasi intrapersonal menempatkan sumber pesan dan penerima dalam posisi yang sejajar, sehingga memicu terjadinya pola penyebaran pesan mengikuti arus dua arah. Artinya komunikator dan komunikan dapat berganti peran secara cepat. Seorang sumber pesan, dapat berubah peran sebagai penerima pesan, begitu pula sebaliknya. Arus pesan secara dua arah ini berlangsung secara berkelanjutan.
2. Suasana Nonformal. Komunikasi interpersonal biasanya berlangsung dalam suasana nonformal. Dengan demikian, apabila komunikasi itu berlangsung antara para pejabat di sebuah instansi, maka para pelaku komunikasi itu tidak secara kaku berpegang pada hierarki jabatan dan prosedur birokrasi, namun lebih memilih pendekatan secara individu yang bersifat pertemanan. Relevan dengan suasana nonformal tersebut, pesan yang dikomunikasikan biasanya bersifat lisan, bukan tertulis. Di samping itu, forum komunikasi yang dipilih biasanya juga cenderung bersifat nonformal, seperti percakapan intim dan lobi, bukan forum formal seperti rapat.

3. Umpan Balik Segera. Oleh karena komunikasi interpersonal biasanya mempertemukan para pelaku komunikasi secara tatap muka, maka umpan balik dapat diketahui dengan segera. Seorang komunikator dapat segera memperoleh balikan atas pesan yang disampaikan dari komunikan, baik secara verbal ataupun nonverbal. Ambil contoh, seorang komunikator bermaksud menawarkan gagasan kepada komunikan, apakah komunikan menerimatawaran tersebut atau tidak, dapat diketahui dengan segera melalui respon verbal dan nonverbal. Respon verbal berarti dari jawaban yang berupa kata-kata: setuju, tidak setuju, pikir-pikir, dan sebagainya. Sementara itu respon nonverbal dapat di tangkap melalui gelengan atau anggukan kepala, pandangan mata, raut muka dan sebagainya.
4. Peserta komunikasi pada jarak dekat. Komunikasi interpersonal merupakan metode komunikasi antar individu yang menuntut agar peserta komunikasi berada dalam jarak dekat, baik jarak dalam arti fisik maupun psikologis. Jarak yang dekat dalam arti fisik, artinya para pelaku saling bertatap muka, berada dalam satu lokasi tempat individu. Sedangkan jarak yang dekat secara psikologis menunjukkan keintiman hubungan antar individu.
5. Peserta komunikasi mengirim dan menerima pesan secara simultan dan spontan, baik secara verbal dan nonverbal. Untuk meningkatkan keefektifan komunikasi interpersonal, peserta

komunikasi dapat memberdayakan pemanfaatan kekuatan pesan verbal maupun nonverbal secara simultan. Peserta komunikasi berupaya saling meyakinkan, dengan mengoptimalkan penggunaan pesan verbal maupun nonverbal secara bersamaan, saling mengisi, saling memperkuat sesuai tujuan komunikasi. Misalnya untuk menegaskan bahwa seseorang merasa bahagia dengan pertemuan yang baru saja terjadi, dapat diungkapkan secara verbal dan maupun nonverbal. Secara verbal diungkapkan dengan ucapan atau kata-kata, seperti: senang sekali bertemu anda. Sedangkan nonverbal dapat dilakukan dengan berbagai isyarat: bersalaman, berpelukan, tersenyum, dan sebagainya.

Sementara itu Judy C. Pearson¹¹ menyebutkan enam karakteristik komunikasi interpersonal, yaitu:

1. Komunikasi interpersonal dimulai dengan diri pribadi (*self*). Artinya bahwa segala bentuk proses penafsiran pesan maupun penilaian mengenai orang lain, beragkat dari diri sendiri.
2. Komunikasi interpersonal bersifat transaksional. Ciri komunikasi seperti ini terlihat dari kenyataan bahwa komunikasi interpersonal bersifat dinamis, merupakan pertukaran pesan secara timbal balik dan berkelanjutan.

¹¹ Suranto AW, *Komunikasi interpersonal* (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2011), hlm. 16

3. Komunikasi interpersonal menyangkut isi pesan dan hubungan anatar pribadi, Maksudnya bahwa efektivitas komunikasi interpersonal tidak hanya ditentukan oleh kualitas pesan, melainkan juga ditentukan oleh kualitas hubungan antarindividu.
4. Komunikasi interpersonal mensyaratkan adanya kedekatan fisik antara pihak-pihak yang berkomunikasi. Dengan kata lain, komunikasi interpersonal akan lebih efektif manakala antara pihak-pihak yang berkomunikasi itu saling bertatap muka.
5. Komunikasi interpersonal menempatkan kedua belah pihak yang berkomunikasi saling tergantung satu dengan yang lainnya. Hal ini mengindikasikan bahwa komunikasi interpersonal melibatkan ranah emosi, sehingga terdapat saling ketergantungan emosional di antara pihak-pihak yang berkomunikasi.
6. Komunikasi interpersonal tidak dapat diubah maupun diulang. Artinya ketika seseorang sudah terlanjur mengucapkan sesuatu kepada orang lain, maka ucapan itu sudah tidak dapat diubah atau diulang, karena sudah terlanjur diterima oleh komunikan. Ibaratnya seperti anak panah yang sudah terlepas dari busurnya, sudah

tidak dapat ditarik lagi. Memang, kalau seseorang terlanjur melakukan salah ucap, orang tersebut dapat meminta maaf dan diberi maaf, tetapi itu tidak berarti menghapus apa yang pernah diucapkan.

e. Tujuan Komunikasi Interpersonal¹²

Komunikasi interpersonal merupakan suatu *action oriented*, ialah suatu tindakan yang berorientasi pada tujuan tertentu. Tujuan komunikasi interpersonal itu bermacam-macam, beberapa di antaranya di paparkan berikut ini.

1. Mengungkapkan perhatian kepada orang lain

Salah satu tujuan komunikasi interpersonal adalah untuk mengungkapkan perhatian kepada orang lain. Dalam hal ini seseorang berkomunikasi dengan cara menyapa, tersenyum, melambaikan tangan, membungkukkan badan, menanyakan kabar kesehatan partner komunikasinya, dan sebagainya. Pada prinsipnya komunikasi interpersonal dimaksudkan untuk menunjukkan adanya perhatian kepada orang lain, dan untuk menghindari kesan dari orang lain sebagai pribadi yang tertutup, dingin, dan cuek. Apabila diamati lebih serius, orang yang berkomunikasi dengan tujuan sekedar mengungkapkan perhatian kepada orang lain ini, bahkan terkesan hanya “basa basi”. Meskipun bertanta, tetapi sebenarnya tidak terlalu

¹² *Ibid*, hlm 19.

berharap akan jawaban atas pertanyaan itu. Misalnya, seorang pemimpin bertanya kepada karyawannya, “bagaimana kabar anda? Sehat? Sebenarnya pemimpin tersebut tidak mengorek jawaban dari karyawan mengenai keadaan diri beserta kesehatannya secara lengkap. Mungkin saja ketika karyawan tersebut memberikan jawaban dengan menginformasikan tentang keadaan diri dan kesehatannya, sang pemimpin tidak menanggapi secara serius.

2. Menemukan diri sendiri

Artinya, seorang melakukan komunikasi interpersonal karena ingin mengetahui dan mengenali karakteristik diri pribadi berdasarkan informasi dari orang lain. Peribahasa mengatakan, “Gajah dipelupuk mata tidak tampak, namun kuman di seberang lautan nampak”. Artinya seseorang tidak mudah melihat kesalahan dan kekurangan pada diri sendiri, namun mudah menemukan pada orang lain. Bila seseorang terlibat komunikasi interpersonal dengan orang lain, maka terjadi proses belajar banyak sekali tentang diri maupun orang lain. Komunikasi interpersonal memberikan kesempatan kepada kedua belah pihak untuk berbicara tentang apa yang disukai dan apa yang dibenci. Dengan saling membicarakan keadaan diri, minat, dan harapan maka seseorang memperoleh informasi

berharga mengenai jati diri, atau dengan kata lain menemukan diri sendiri.

3. Menemukan dunia luar

Dengan komunikasi interpersonal diperoleh kesempatan untuk mendapatkan berbagai informasi dari orang lain, termasuk informasi penting dan aktual. Misalnya komunikasi interpersonal dengan seorang dokter mengantarkan seseorang untuk mendapatkan informasi tentang penyakit dan penanganannya. Komunikasi dengan seorang sopir taksi, diperoleh tentang jalur perjalanan di kota yang sering macet. Jadi, dengan komunikasi interpersonal diperoleh informasi, dan dengan informasi tersebut dapat dikenali dan ditemukan keadaan dunia luar yang sebelumnya tidak diketahui. Jadi komunikasi merupakan “jendela dunia”, karena dengan komunikasi dapat mengetahui berbagai kejadian di dunia luar.

4. Membangun dan memelihara hubungan yang harmonis

Sebagai makhluk sosial, salah satu kebutuhan setiap orang yang paling besar adalah membentuk dan memelihara hubungan baik dengan orang lain. Pepatah mengatakan, “mempunyai seorang musuh terlalu banyak, mempunyai seribu teman terlalu sedikit”. Maksudnya kurang lebih, bahwa manusia tidak dapat hidup sendiri, perlu bekerja sama dengan orang lain. Semakin banyak teman yang bisa di ajak bekerja sama, maka semakin

lancarlah pelaksanaan kegiatan dalam hidup sehari-hari. Sebaliknya apabila ada seorangh saja sebagai musuh, kemungkinan akan menjadi kendala. Oleh karena itu setiap orang telah menggunakan banyak waktu untuk komunikasi interpersonal yang diabdikan untuk membangun dan memelihara hubungan sosial dengan orang lain.

5. Mempengaruhi sikap dan tingkah laku

Komunikasi interpersonal ialah proses suatu pesan oleh seseorang kepada orang lain untuk memberi tahu atau mengubah sikap, pendapat atau perilaku baik secara langsung maupun tidak langsung (dengan menggunakan media). Dalam prinsip komunikasi, ketika pihak komunikan menerima pesan atau informasi, berarti komunikasn telah mendapat pengaruh dari proses komunikasi. Sebab pada dasarnya, komunikasi adalah sebuah fenomena, sebuah pengalaman. Setiap pengalaman akan memberi makna pada situasi kehidupan manusia, termasuk memberi makna tertentu terhadap kemungkinan terjadinya perubahan sikap. Contoh, melalui komunikasi interpersonal seorang ayah menginginkan agar ada perubahan sikap dan perilaku anaknya sehingga sang anak meningkatkan intensitas belajar, dan mengurangi ketergantungs “kutak-kutik handphone dan internet.

6. Mencari kesenangan atau sekedar menghabiskan waktu

Ada kalanya, seseorang melakukan komunikasi interpersonal sekedar mencari kesenangan atau hiburan. Berbicara dengan teman mengenai acara perayaan hari ulang tahun, berdiskusi mengenai olahraga, bertukar cerita-cerita lucu adalah merupakan pembicaraan untuk mengisi dan menghabiskan waktu. Di samping itu juga dapat mendatangkan kesenangan, karena komunikasi interpersonal semacam itu dapat memberikan keseimbangan yang penting dalam pikiran yang memerlukan suasana rileks, ringan, dan menhibur dari semua keseriusan berbagai kegiatan sehari-hari.

7. Menghilangkan kerugian akibat salah komunikasi

Komunikasi interpersonal dapat menghilangkan kerugian akibat salah komunikasi (*mis communication*) dan salah interpretasi (*mis interpretation*) yang terjadi antara sumber dan penerima pesan. Mengapa? Karena dengan komunikasi interpersonal dapat dilakukan pendekatan secara langsung, menjelaskan berbagai pesan yang rawan menimbulkan kesalahan interpretasi.

8. Memberikan bantuan (konseling)

Ahli-ahli kejiwaan, ahli psikologi klinis dan terapi menggunakan komunikasi interpersonal dalam kegiatan profesional mereka untuk mengarahkan kliennya. Dalam kehidupan sehari-hari, di kalangan masyarakat pun juga dapat

dengan mudah diperoleh contoh yang menunjukkan fakta bahwa komunikasi interpersonal dapat dipakai sebagai pemberian bantuan (konseling) bagi orang lain yang memerlukan. Tanpa disadari setiap orang ternyata sering bertindak sebagai konselor atau konseling dalam interaksi interpersonal sehari-hari. Misalnya seorang remaja “curhat” kepada sahabatnya mengenai putus cinta. Tujuan melakukan “curhat” tersebut adalah untuk mendapat bantuan pemikiran sehingga di dapat solusi yang baik. Contoh lain, seorang mahasiswa berkonsultasi dengan dosen pembimbing akademik tentang mata kuliah yang sebaiknya di ambil dan sebagainya. Konsultasi itu adalah kegiatan komunikasi interpersonal yang memiliki nilai strategis bagi dosen untuk memberikan bantuan bimbingan kepada mahasiswa. Begitupula di suatu perusahaan, komunikasi interpersonal juga memainkan peran dalam hal konseling. Dalam hal ini konsling adalah komunikasi antar persona antara pimpinan dengan karyawan. Yang bertindak sebagai konselor adalah manajer atau pemimpin (kepala bagian, kepala seksi, supervisor, dan sebagainya). Sedangkan konseling adalah karyawan yang menghadapi suatu masalah atau mengalami frustrasi. Tujuan dari konseling;

- a. Membantu karyawan memecahkan masalahnya sendiri

- b. Memecahkan masalah yang berkaitan dengan hubungan antarkaryawan
- c. Mengusahakan adanya suatu suasana yang menimbulkan keberanian untuk memecahkan masalah yang mungkin ada.

f. Gaya Komunikasi Interpersonal¹³

1. Bersosialisasi (*socializer*)

Tipe *Socializer* dapat menjadi lebih efektif dalam berhubungan dengan orang lain jika dapat mengontrol waktu dan emosi lebih baik, mengembangkan kemampuan seperti: menentukan dan mengatur sesuatu yang akan dikerjakan, berkonsentrasi pada apa yang dikerjakan. Jika seseorang memiliki gaya komunikasi yang berbeda dengan gaya bersosialisasi dan ingin berhubungan baik dengan *socializer*. Maka diharuskan untuk mengizinkan *socializer* ada kaanya keluar dari topic pembicaraan, tertarik dengan ide dan impiannya, menghindari konflik dan adu pendapat, member pujian terhadap penampilan dan karismanya.

2. Pemimpin (*Director*)

Tipe *Director* biasanya menjadi lebih efektif dalam berhubungan dengan orang lain jika berlatih mendengarkan, membangun kesan yang lebih santai / tenang, dan mengembangkan kerendahan hati dan sensitivitas. Tipe *Director* harus

¹³ Si Cupu, Gaya Komunikasi Antarpribadi dalam <http://sicupuanshari.blogspot.com/2011/04/gaya-komunikasi-antarpribadi.html>

memperlihatkan keprihatinan (rasa perhatian) kepada orang lain, mengungkapkan alasan secara verbal. Jika seseorang memiliki gaya komunikasi lain dan ingin berhubungan baik dengan *Director* maka harus berkonsentrasi pada upaya dalam mencapai hasil yang diinginkan seefisien mungkin, tepat dan seksama, dan pandai mengatur sesuatu, dan ahli dalam adu pendapat, tidak berperasaan ketika terjadi pertentangan pendapat.

3. Pemikir (*Thinker*)

Tipe *Thinker* biasanya dapat lebih efektif jika berhubungan dengan orang lain jika menunjukkan dan menghargai orang lain secara lebih terbuka. Orang lain juga akan lebih menghargai tipe *Thinker* jika lebih tepat waktu dalam mengambil keputusan, memulai satu hal / berinisiatif, ada kalanya berkompromi dengan orang lain yang memiliki pandangan berbeda. Jika seseorang memiliki gaya komunikasi lain dan ingin berhubungan baik dengan pemikir, maka seorang tersebut harus cermat dan memiliki persiapan yang baik.

4. Pencerita (*Relater*)

Seorang *Relater* biasanya dapat lebih efektif jika berhubungan dengan orang lain jika dapat menyelesaikan tugas pada waktunya dan menunjukkan komitmen pada suatu hal yang penting adakalanya dengan berkata tidak. Jika seseorang memiliki gaya komunikasi yang lain dan ingin berhubungan baik

dengan *relater*, bersikaplah hangat dan tulus dengan tipe *relater*, aktif mendengar terhadap keprihatinan dan perasaannya, dan pujilah kemampuan tipe ini dalam kemampuan bergaul dengan baik dengan orang lain.

g. Etika Komunikasi Interpersonal

Dari segi etimologi (asal kata), istilah etika berasal dari kata latin *ethicus* yang berarti kebiasaan. Sesuatu di anggap etis atau baik, apabila sesuai dengan kebiasaan masyarakat. Kenyataannya banyak orang tertarik untuk mempelajari etika, sehingga terdapat pengertian lain tentang etika ialah sebagai suatu studi atau ilmu yang membicarakan perbuatan atau tingkah laku manusia, mana yang dinilai baik dan mana pula yang di nilai buruk. Etika juga bisa disebut ilmu normatif, maka dengan sendirinya berisi ketentuan-ketentuan (norma-norma) yang dapat digunakan sebagai acuan untuk menilai tingkah laku, apakah baik atau buruk. Dengan demikian etika diharapkan berperan untuk membuka wawasan tentang kebaikan dan keburukan atas tindakan seseorang.

Court L. Bovee dan John V. Thill¹⁴ mendefinisikan etika dalah prinsip perilaku yang mengatur seseorang atau sekelompok orang. Orang yang tidak memiliki etika, melakukan apapun yang diperlukan untuk mencapai tujuannya. Orang-orang yang memiliki etika umumnya dapat dipercaya, adil, dan tidak memihak, menghargai orang lain, dan

¹⁴ Ibid, hlm 125

menunjukkan kepedulian terhadap dampak atas tidaknya di masyarakat.

Etika komunikasi merupakan suatu rangkuman istilah yang mempunyai pengertian tersendiri, yakni norma, nilai, atau ukuran tingkah laku yang baik dalam kegiatan komunikasi di suatu masyarakat. Pada dasarnya komunikasi interpersonal dapat berlangsung secara lisan maupun tertulis. Secara lisan dapat terjadi secara langsung (tatap muka), maupun dengan menggunakan media seperti telepon, SMS, Facebook, e-mail, dan sebagainya. Baik komunikasi langsung maupun tidak langsung, norma etika perlu diperhatikan.

Komunikasi interpersonal merupakan proses komunikasi antarpribadi atau antarindividu. Untuk menjaga agar proses komunikasi tersebut berjalan baik, agar tujuan komunikasi dapat tercapai tanpa menimbulkan kerenggangan hubungan antar individu, maka diperlukan etika komunikasi. Cara yang paling mudah menerapkan etika komunikasi interpersonal ialah, pihak-pihak yang terlibat dalam proses komunikasi, bahkan kita semuanya sebagai anggota masyarakat, perlu memperhatikan beberapa hal sebagai berikut:

1. Nilai-nilai dan norma-norma sosial budaya setempat
2. Segala aturan, ketentuan, tata tertib yang sudah disepakati
3. Adat istiadat, kebiasaan yang dijaga kelestariannya.

4. Tata krama pergaulan yang baik
5. Norma kesusilaan dan budi pekerti
6. Norma sopan santun dalam segala tindakan

Dalam pergaulan dan kehidupan bermasyarakat, antara etika dan komunikasi merupakan dua hal yang tidak dapat dipisahkan. Di manapun orang berkomunikasi, selalu memerlukan pertimbangan etis, agar lawan bicara dapat menerima dengan baik. Berkomunikasi tidak selamanya mudah, apabila kalau kita tidak mengetahui jati diri (latar belakang sosial budaya) mereka yang kita hadapi, tentu kita akan menebak-nebak dan merancang persiapan komunikasi yang sesuai dengan tuntutan etis kedua belah pihak. Ketika kita paham tentang karakter orang yang kita hadapi kita akan lebih mudah berusaha menampilkan diri sebaik-baiknya dalam berkomunikasi.

Etika yang menggambarkan dalam tata krama berkomunikasi adalah kebiasaan dan mungkin merupakan kesepakatan dalam hubungan antar warga di masyarakat. Ukuran etika itu berlaku secara selingkung, dan kadang-kadang sulit dimengerti akal sehat, Misalnya ada bangsa lain yang makan sambil mengeluarkan bunyi ciplak, hal ini tidak dianggap tidak sopan, malah sangat sopan karena menunjukkan kesungguhan menikmati hidangan. Sebaliknya bagi masyarakat orang Indonesia hal itu dipandang sebagai tidak sopan.

Etika sendiri terbagi menjadi dua kategori, ialah etika *deskriptif* dan *normatif*.

a. Etika Deskriptif

Etika deskriptif merupakan usaha menilai tindakan atau perilaku berdasarkan pada ketentuan atau norma baik-buruk yang tumbuh dalam kehidupan bersama, baik di dalam keluarga maupun di masyarakat. Kerangka etika ini pada hakikatnya menempatkan kebiasaan yang sudah ada di keluarga atau di masyarakat sebagai acuan etis. Apakah tindakan seseorang tersebut etis ataukah tidak, tergantung kesesuaiannya dengan yang dilakukan oleh kebanyakan orang. Jadi ukuran etisnya sederhana saja, kalau tidak bertentangan dengan kebiasaan, maka tindakan itu dikategorikan etis. Namun apabila berbeda dengan yang dilakukan oleh kebanyakan orang merupakan tindakan yang tidak etis.

b. Etika Normatif

Etika normatif berusaha menelaah dan memberikan penilaian etis atas tindakan dengan cara yang berbeda, yaitu dengan menggunakan norma yang dibuat oleh otoritas tertentu. Dengan demikian apakah tindakan itu etis atau tidak, tergantung dengan kesesuaiannya

terhadap norma-norma yang sudah dibekukan oleh sebuah institusi atau masyarakat. Apakah terlambat datang pada saat menghadiri undangan rapat merupakan pelanggaran etika? Tergantung norma yang berlaku disana. Sekali lagi ukuran etika terletak pada kessesuaian tindakan dengan norma yang berlaku. Dikalangan masyarakat barat, terlambat datang pada pertemuan resmi sudah menjadi beban tersendiri, misalnya merasa malu dan bersalah, mungkin uga dilarang masuk keruangan rapat. Tetapi di indonesia, hal itu tampaknya tidak terlalu menjadi masalah. Mengapa demikian? Karena norma yang dipakai berbeda.

Norma rujukan yang digunakan untuk menilai tindakan, wujudnya bisa bermacam-macam. Mungkin tata-tertib, mungkin pula kode etik. Kode etik disusun untuk dipergunakan sebagai perangkat nilai yang mengarahkan dan mengawasi tindakan paranggotanya.

2. Penggemar Tayangan Sepak Bola di Televisi

a. Sepak Bola¹⁵

¹⁵ Ginanjar Atmasubara, *Serba Tahu Dunia Olah Raga* (Surabaya: Dafa Publishing, 2012), hlm.78.

Sepak bola adalah permainan yang dimainkan oleh dua tim yang masing-masing beranggotakan 11 orang. Olah raga ini sangat terkenal dan dimainkan di 200 negara. Permainan sepak bola bertujuan untuk mencetak gol sebanyak-banyaknya dengan menggunakan bola kulit berukuran 27.28 inci.

Lapangan yang digunakan dalam permainan sepak bola ini memiliki lebar 50-100 *yard* dan panjang 100-300 *yard*. Gawang tempat mencetak gol terletak di bagian ujung lapangan dengan dibatasi jaring berukuran tinggi 8 kaki dan lebar 24 kaki. Untuk lapangan internasional dewasa, lapangan sepak bola yang digunakan memiliki panjang 100-120 m dan lebar 65-75 m. Di bagian tengah kedua ujung lapangan terdapat area gawang berupa persegi empat dengan ukuran panjang 7,32 m dan tinggi 2,44 m. Di bagian depan gawang terdapat area penalti yang berjarak 16,5 m dari gawang. Area ini merupakan batas kiper boleh memegang bola dengan tangan dan menentukan kapan sebuah pelanggaran mendapatkan hadiah tendangan penalti atau tidak.

Posisi dasar pemain dapat mengalami modifikasi menjadi berbagai pola dan teknik permainan. Beberapa pola pemain yang sering digunakan dalam berbagai kejuaraan adalah 4-4-2 (paling sering digunakan), 3-4-2-1 (kekuatan terletak di bagian tengah lapangan, serta 4-3-3 (formasi klasik dari tahun 1970 an yang sering digunakan oleh sistem total *football* ala belanda).

Posisi pemain dalam permainan sepak bola yaitu:

- a. Pada dasarnya, satu tim sepak bola terdiri dari 1 orang penjaga gawang, 2-4 orang pemain bertahan (*fullback*), 2-4 orang pemain tengah, dan 1-3 orang penyerang.
- b. Penjaga gawang adalah satu-satunya pemain yang boleh menggunakan tangan untuk melindungi gawang dari serangan lawan. Umumnya, penjaga gawang mengenakan pakaian yang berbeda dengan pemain lain.
- c. Pemain bertahan memiliki tugas utama untuk menghentikan serangan lawan.
- d. Pemain tengah biasanya terdiri dari pemain tengah penyerang yang bermain dekat dengan penyerang dan pemain tengah bertahan yang bermain dekat dengan pemain bertahan.
- e. Penyerang memiliki tugas utama untuk mencetak gol ke gawang lawan.

Lama permainan sepak bola adalah 2 x 45 menit, ditambah istirahat selama 15 menit di antara kedua babak. Jika kedudukan sama imbang, maka diadakan perpanjangan waktu selama 2 x 15 menit, hingga di dapat pemenang. Namun jika sam kuat maka diadakan adu pinalti.

Wasit dapat menentukan waktu tambahan di setiap akhir babak sebagai pengganti dari waktu yang hilang akibat pergantian pemain, cedera

yang membutuhkan perlongan, ataupun penghentian lainnya. Waktu tambahan ini disebut *injury time* atau *stoppage time*. Gol yang dicetak dalam perpanjangan waktu akan dihitung menjadi skor akhir pertandingan, sedangkan gol daru adu pinalti hanya menentukan apabila satu tim dapat melaju ke pertandingan selanjutnya ataupun tidak (tidak mempengaruhi skor akhir).

Pada akhir 1990-an, International Football Association Board (IFAB) memberlakukan sistem gol emas (*golden goal*) atau gol perak (*silver goal*) untuk menyelesaikan pertandingan. Dalam sistem gol emas, tim yang pertama kali mencetak gol saat perpanjangan waktu akan menjadi pemenang. Sedangkan dalam gol perak, tim yang memimpin pada akhir babak perpanjangan waktu pertama akan keluar sebagai pemenang. Kedua sistem tersebut tidak lagi digunakan oleh IFAB.

Dalam pertandingan sepak bola profesional terdapat empat petugas yang memimpin jalannya pertandingan, yaitu wasit, dua orang penjaga garis, dan seorang petugas di pinggir tengah lapangan.

- a. **Wasit.** Wasit memiliki peluit yang menandakan apakah saat berhenti atau memulai memainkan bola. Ia juga bertugas memberikan hukuman dan peringatan atas pelanggaran yang terjadi di lapangan.
- b. **Penjaga Garis.** Masing-masing penjaga garis bertanggung jawab mengawasi setengah bagian dari lapangan. Mereka

membawa bendera warna terang untuk menandakan adanya pelanggaran, bola keluar, ataupun *offside*. Biasanya mereka mengikuti posisi pemain belakang terakhir.

- c. **Petugas Terakhir.** Ia bertugas untuk mencatat semua waktu yang sempat terhenti selama pertandingan berlangsung dan memberikan informasi mengenai tambahan waktu di setiap babak. Ia juga bertugas memeriksa pergantian pemain dan penghubung manajer tim dengan wasit

Dalam beberapa pertandingan, teknologi penggunaan video atau orang kelima untuk menentukan ketepatan keputusan wasit mulai digunakan, misalnya yang menentukan apakah suatu bola telah melewati garis atau apakah seorang pemain berada dalam keadaan *offside* ketika mencetak gol.

Wasit dapat memberikan peringatan keras kepada pemain yang melakukan pelanggaran keras berupa kartu kuning atau kartu merah. Pertandingan lalu dihentikan dan wasite menunjukkan kartu ke depan pemain yang melanggar kemudian mencatat namanya di dalam buku.

Kartu kuning merupakan peringatan atas pelanggaran seperti bersikap tidak sportif, secara terus menerus melanggar peraturan, berselisih kata-kata atau tindakan, menunda untuk memulai kembali pertandingan, keluar masuk pertandingan tanpa persetujuan wasit, ataupun

tidak menjaga jarak dari pemain lawan yang sedang melakukan tendangan bebas atau lemparan ke dalam.

Pemain yang menerima dua kartu kuning akan mendapatkan kartu merah dan keluar dari pertandingan tanpa bisa digantikand engan pemain lainnya. Beberapa contoh tindakan yang dapat diganjar kartu merah adalah pelanggaran berat yang membahayakan atau menyebabkan cedera parah pada lawan, meludah, melakukan kekerasan, melanggar lawan yang berusaha mencetak gol, menyentuh bola untuk mencegah gol, dan menggunakan bahasa atau gerak tubuh yang cenderung menantang.

b. Siaran Langsung Sepak Bola di Televisi¹⁶

Siaran langsung sepak bola di televisi sering kali menjadi tayangan yang banyak ditunggu oleh permirsa atau para penggemar sepak bola. Khususnya yang ditayangkan adalah kesebelasan favorit yang memiliki banyak penggemar. Bisa dipastikan, tayangan langsung tersebut akan mendapat jumlah permirsa yang tinggi dan mendapat rating share yang signifikan pula.

Untuk mendapatkan siaran langsung sepak bola, kita bisa mendapatkannya melalui banyak acara. Biasanya selain disisipkan sebagai iklan di televisi yang bersangkutan jadwal tersebut juga akan tercantum di surat kabar atau majalah yang berhubungan dengan olah raga.

¹⁶ Anne Ahira, Tayangan Liputan Bola dalam <http://www.anneahira.com/liputan-bola.htm>

Tak jarang media online juga turut membantu informasi tentang jadwal siaran langsung sepak bola di televisi tersebut. Meski biasanya, informasi di internet hanya untuk jadwal siaran langsung bagi pertandingan-pertandingan liga di luar negeri khususnya di eropa. Sementara untuk pertandingan sepak bola dalam negeri, selain di televisi juga terdapat di media cetak.

c. Tayangan Sepak Bola di Televisi Indonesia

Saat ini bisa dibilang siaran pertandingan sepak bola di indonesia begitu membanjir. Tidak hanya liga indonesia saja yang bisa kita nikmati, liga-liga papan atas eropa dapat kita saksikan setiap pekan di layar kaca. Jika akhir pekan tidak memiliki agenda, kita bisa terpuaskan dengan adanya siaran langsung sepak bola di televisi. Bahkan pada pertengahan minggu pun kita sering dimanjakan dengan menyaksikan pemain-pemain eropa berteknik tinggi bermain di liga champions.

Kita dapat menyaksikan dahsyatnya kekuatan Juventus di Serie-A lewat layar kaca TVRI, dahsyatnya tim-tim premier league serta gaya bermainnya yang seru untuk di tonton, dan tak tertahankanya laju Barcelona dan Real Madrid di La Liga lewat layar kaca trans tv dan trans 7, juga persaingan Bayern Munchen dan borussia dortmund di bundes liga jerman yang di siarkan di indosiar. Atau bagaimana juga tim Championship dapat mengubur impian tim Premier League dalam ajang piala FA di Trans tv.

Bahkan untuk ajang piala dunia 2014 mendatang ANTV dan TV One berkomitmen untuk menyiarkan langsung.

Bahkan jika kita tidak puas dengan sajian siaran sepak bola di televisi tersebut kita bisa menyaksikan pertandingan sepak bola melalui televisi berlangganan. Seperti yang kita ketahui tidak semua pertandingan sepak bola disiarkan langsung melalui siaran televisi pra bayar, Terkadang tim favorit kita tidak disiarkan langsung di televisi pra bayar maka kita harus menggunakan televisi berlangganan untuk melihat sepak terjang tim favorit kita. Beberapa tayangan sepak bola di Indonesia antara lain:

- Liga Indonesia atau ISL: ANTV dan TV One
- Premier League: Global TV dan MNC
- Serie-A; TVRI
- Bundesliga Jerman: Indosiar
- FA Cup: Trans TV
- La Liga; Trans TV dan Trans 7
- Liga Champions; SCTV

B. KAJIAN TEORI

1. Penetrasi Sosial

Teori Penetrasi Sosial dipopulerkan oleh Irwin Altman & Dalmis Taylor¹⁷. Teori penetrasi sosial secara umum membahas tentang bagaimana proses komunikasi interpersonal. Di sini dijelaskan bagaimana dalam proses berhubungan dengan orang lain, terjadi berbagai proses gradual, di mana terjadi semacam proses adaptasi di antara keduanya, atau dalam bahasa Altman dan Taylor: penetrasi sosial.

Untuk mengembangkan artikel bagi peninjauan atau pembahasan ini, sebuah bibliografi dari semua penerbitan jurnal yang menyebutkan “teori penetrasi sosial” antara tahun 1973-1985 telah dikumpulkan Social Science Citation Index menghasilkan 193 tulisan. Selain jumlah tulisan tersebut kedua penulis telah mengembangkan 150 artikel lainnya. Dari sejumlah tulisan tersebut hanya kurang lebih 100 tulisan atau sepertiganya yang dimasukkan dalam peninjauannya.

Akhirnya, hasil-hasil dan kesimpulan diringkas dan di evaluasi. Kata-kata kunci dari setiap artikel digunakan untuk membentuk kategori-kategori utama mencerminkan variabel dan kategori utama dalam teori penetrasi sosial. Seperti yang mungkin diharapkan banyak penelitian cocok atau sesuai ke dalam lebih dari satu kategori.

➤ Pengembangan dan Pemutusan

Teori penetrasi sosial memfokuskan diri pada pengembangan hubungan. Hal ini terutama berkaitan

¹⁷ Muhammad Budyatna, Leila Mona Ganiem, *Teori Komunikasi Antarpribadi* (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2011), hlm. 225

dengan perilaku antarpribadi yang nyata dalam interaksi sosial dan proses-proses kognitif internal yang mendahului, menyerti, dan mengikuti pembentukan hubungan. Teori ini sifatnya berhubungan dengan perkembangan di mana teori ini berkenaan dengan pertumbuhan mengenai antarpribadi. Proses penetrasi sosial berlangsung secara bertahap dan teratur dari sifatnya di permukaan ke tingkat yang akrab mengenai pertukaran sebagai fungsi baik mengenai hasil yang segera maupun yang diperkirakan.

Perkiraan meliputi estimasi mengenai hasil-hasil yang potensial dalam wilayah pertukaran yang lebih akrab. Faktor ini menyebabkan hubungan bergerak maju dengan harapan menemukan interaksi baru yang secara potensial lebih memuaskan.

Tahap paling awal (orientasi) mengenai interaksi yang sudah menjadi dalil untuk terjadinya pada lapis luar kepribadian dalam wilayah publik. Selama pertemuan awal ini, individu hanya sebagian kecil mengenai dirinya dapat diakses oleh orang lain. Tahap berikutnya (pertukaran efektif yang bersifat penjajakan) menyajikan suatu perluasan mengenai banyaknya komunikasi dalam wilayah diluar publik, aspek-aspek kepribadian yang diajaga atau ditutupi sekarang mulai dibuka secara lebih perinci, rasa

berhati-hati sudah mulai berkurang. Hubungan pada tahap ini umumnya lebih ramah dan santai, dan jalan menuju ke wilayah lanjutan yang bersifat akrab dimulai.

Sahabat karib dan hubungan romantis mencirikan tahap berikutnya dari interaksi sosial. Di sini, perjanjian bersifat interaktif lebih lancar dan kasual. Interaksi pada lapis luar kepribadian menjadi terbuka, dan adanya aktivitas yang meningkat pada lapis menengah kepribadian.

Tahap akhir (pertemuan stabil) mengenal pengembangan dalam hubungan yang tumbuh dicirikan oleh keterbukaan yang berkesinambungan juga adanya kesempurnaan kepribadian pada semua lapisan. Baik komunikasi yang bersifat publik atau pribadi menjadi efisien, kedua pihak saling mengetahui satu sama lain dengan baik dan dapat dipercaya dalam menafsirkan dan memprediksi perasaan dan mungkin juga perilaku pihak lain.

➤ Imbalan dan biaya

Kategori yang kedua yang luas dari teori penetrasi ini meliputi deskripsi mengenai peran imbalan dan biaya dalam proses penetrasi sosial pengaruh diadik imbalan dan biaya antarpribadi bersifat mendorong dimana imbalan membentuk dasar untuk memelihara dan melanjutkan suatu hubungan ketangka yang lebih dalam atau akrab dari

pertukaran, sedangkan biaya mengarah ke pemutusan suatu hubungan.

Makna atau arti imbalan dan biaya dalam teori penetrasi sosial secara prinsip berasal dari teori-teori Thibaut dan Kelley (1959) dan Hotman (1950,1961). Teori-teori ini berasumsi bahwa pihak-pihak dalam pertukaran sosial berusaha memaksimalkan perolehan dan meminimalkan atau memperkecil kerugian. Namun demikian, karena semua hubungan secara tak terlakkan melibatkan biaya, pihak-pihak secara khusus mengevaluasi biaya secara relatif kepada imbalan yang mungkin akan mereka peroleh. Oleh karena itu, hasil keseluruhan dari suatu hubungan merupakan fungsi dari imbalan dan biaya.

Altman dan Taylor mendapatkan definisi mereka mengenai imbalan dan biaya, sebagian dari psikologi sosial dari Thibaut dan Kelley (1959)¹⁸;

Dengan imbalan kami mengacu kepada kesenangan, kepuasan, dan kegembiraan dimana seseorang menemukannya. Dengan biaya, kami mengacu kepada setiap faktor yang berfungsi melarang atau menghalangi penampilan serangkaian perilaku. Jadi, biaya adalah tinggi apabila diperlukan usaha-usaha yang besar baik secara fisik maupun mental, apabila perasaan malu atau cemas mengikuti suatu tindakan, atau apabila adanya kekuatan-kekuatan yang saling bertentangan atau adanya kecenderungan-kecenderungan yang bersaing atau apa saja.

¹⁸ *Ibid*, hlm. 231

Dengan demikian, imbalan dan biaya secara konsisten dihubungkan dengan kepuasan secara timbal balik mengenai kebutuhan-kebutuhan sosial dan pribadi. Hasil hubungan tidak harus sama seperti kepuasan dengan suatu hubungan. Supaya dapat memprediksi bagaimana akan puasny orang dalam suatu hubungan, Taylor dan Altman (1987) mengatakan bahwa perlu dipertimbangkan pengalaman-pengalaman dan harapan-harapan kedua belah pihak yang berinteraksi. Hal yang diterima pada pengalaman waktu lalu sering kali penting untuk mengetahui dan memahami macam-macam hasil yang diharapkan di masa mendatang.

Makin besar perbandingan imbalan dibandingkan biaya, makin cepat terjadinya proses penetrasi. Dengan kata lain, pertumbuhan mengenai suatu hubungan akan merupakan fungsi langsung mengenai tingkat dimana segi-segi baik atau puas dari suatu pengalaman melebihi hal-hal yang buruk atau tidak menguntungkan.

➤ Resiprositas dan Keakraban

Topik terakhir mengenai pentingnya kerangka kerja penetrasi sosial berkenaan dengan resiprositas pertukaran antara orang-orang dalam suatu hubungan. Akankah pengungkapan atau perilaku seseorang menambah probabilitas bahwa orang lain juga akan mengungkapkan

dirinya? Menurut penetrasi sosial, prinsip pengaturan bagi komunikasi pada pertemuan awal ialah berupa norma resiprositas. Norma ini menyatakan bahwa kita merasa berkewajiban atau berutang untuk mengembalikan pengungkapan pihak lain yang kita terima. Altman dan Taylor berkesimpulan bahwa resiprositas merupakan kumpulan peristiwa-peristiwa perilaku, tidak perlu adanya penjelasan mengenai peristiwa-peristiwa itu.

Sampai sekarang studi-studi mengenai penelitian yang telah dibahas memberikan bukti yang jelas bahwa resiprositas dalam pengembangan hubungan bergantung kepada pengalaman awal mengenal imbalan dan biaya dan keakraban. Persepsi para partisipan mengenai dampak komunikasi mereka sendiri dan pertukaran-pertukaran lainnya mempunyai implikasi bagi pemahaman mereka bagaimana kesukaan yang bersifat timbal balik dan kepercayaan berkembang dan bagaimana hal ini pada gilirannya meningkatkan keakraban yang bertambah. Apakah hubungan atau berproses ke tingkat yang akrab bergantung kepada akurasi persepsi dan kemampuan pihak-pihak di dalam hubungan untuk menilai dan membenarkan hasil-hasil imbalan dan biaya yang menguntungkan.