

BAB II

KAJIAN TEORI

A. Kajian Pustaka

1. Komunikasi dan Perubahan Sosial

Memudarnya masyarakat tradisional akan tampak jelas apabila dilihat dari tiga dimensi perubahan sosial, yaitu: dimensi struktural, dimensi cultural, dan dimensi interaksional. Melihat tiga dimensi perubahan sosial tidak berarti mengabaikan dimensi perubahan lain seperti dimensi normal dari kehidupan sosial (karakter pribadi), peristiwa dan perubahan sosial, perubahan dalam bentuk kualitatif dan kuantitatif, serta perubahan yang direncanakan dan diprogramkan. Kesemua dimensi perubahan tersebut nampak ada dalam suatu peristiwa memudarnya masyarakat tradisional.

Perubahan struktur pada masyarakat tradisional merupakan akibat dari derasnya proses modernisasi dengan berbagai nilai atau teknologi yang ditawarkan. Unsur-unsur penting dalam modernisasi adalah adanya kepribadian yang mobilitas dan derasnya penyebaran informasi, melalui teknologi mass media yang canggih.³³

Modernisasi adalah suatu proses. Modernisasi di Indonesia disebabkan objek yang terlibat adalah rakyat heterogen, terdiri dari suku-suku bangsa

³³ M. Munandar Soelaiman, *Dinamika Masyarakat Transisi* (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 1998), hlm. 93-94.

dengan nilai-nilai budayannya masing-masing. Heterogenitas ini menimbulkan kepekaan politik, agama, dan budaya yang sewaktu-waktu dapat mengancam keutuhan persatuan dan kesatuan, mengancam kelestarian bangsa.³⁴

a. Interelasi Perubahan Sosial dengan Komunikasi

Perubahan sosial adalah Proses sosial yang dialami oleh anggota masyarakat serta semua unsur-unsur budaya dan sistem-sistem sosial, dimana semua tingkat kehidupan masyarakat secara sukarela atau dipengaruhi oleh unsur-unsur eksternal meninggalkan pola-pola kehidupan, budaya, sistem, sosial lama kemudian menyesuaikan diri atau menggunakan pola-pola kehidupan, budaya, dan sistem sosial yang baru.³⁵

Apabila perubahan sosial dilakukan dengan sengaja, atau direncanakan oleh pimpinan anggota masyarakat, yang diarahkan pada pola kehidupan masyarakat tertentu misalnya dari agraris kemasyarakat industrialis, perkembangan yang demikian merupakan perubahan yang disebut sebagai *social development*.³⁶

Dalam hubungannya dengan proses sosial, komunikasi menjadi sebuah cara dalam melakukan perubahan sosial. Komunikasi berperan

³⁴ Onong Uchjana Effendi, *Dinamika Komunikasi* (Bandung: Remadja Karya, 1986), hlm. 63.

³⁵ Burhan Bungin, *Sosiologi Komunikasi*, (Jakarta: Kencana, 2008), hlm. 91.

³⁶ Soedjono, *Pokok-Pokok Sosiologi sebagai Penunjang Studi Hukum*, (Bandung: Alumni, 1977), hlm. 117-118.

menjembatani perbedaan dalam masyarakat karena mampu merekatkan kembali sistem sosial masyarakat dalam usahannya melakukan perubahan.

Interelasi antara perubahan sosial dengan komunikasi yang pernah diamati oleh Goran Hedebro (1982) sebagai berikut:

- 1) Teori Komunikasi mengandung makna pertukaran pesan. Perubahan dalam masyarakat selalu ada peran dari komunikasi. Komunikasi ada pada semua usaha yang bertujuan membawa kearah perubahan.
- 2) Walaupun komunikasi hadir dengan tujuan membawa perubahan, tetapi bukan alasan utama dalam perubahan sosial. Hanya saja, komunikasi merupakan salah satu faktor yang menimbulkan perubahan masyarakat.
- 3) Media yang digunakan dalam komunikasi berperan melegitimasi bangunan sosial yang ada.
- 4) Komunikasi adalah alat yang digunakan untuk mengawasi salah satu kekuatan penting masyarakat. Dengan kata lain, mereka berada dalamposisi mengawasi media, dapat menggerakkan pengaruh yang menentukan menuju arah perubahan sosial.³⁷

³⁷ Nurudin, *Sistem Komunikasi Indonesia*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2005), hlm. 46-47.

b. Fungsi Komunikasi dalam Konteks Perubahan Sosial

Menurut McClelland dalam Nasution, Zulkarimen (1992) analisa yang paling orisinal dan provokatif adalah komentarnya yang berhubungan langsung dengan masalah komunikasi, yakni perihal pentingnya opini publik bagi pembangunan. Dalam pembangunan ekonomi, kekuatan yang merangkul masyarakat adalah bergerak dari tradisi yang melembaga, ke opini publik yang dapat mengakomodir perubahan, dan hubungan interpersonal yang spesifik serta fungsional.

Inkeles dan Smith dalam Jahi, Amri (1988) berpendapat bahwa komunikasi massa, pendidikan massa, dan industrialisasi merupakan beberapa cara sosialisasi yang paling penting. Menurut lerner (1958), Pye (1963), Schramm (1964) dalam Jahi, Amri (1988) mengatakan bahwa komunikasi pembangunan juga menggunakan “tetesan ke bawah”. Menurut model ini, informasi dan pengaruh mengalir dalam satu arah, dari pengirim ke penerima. Sifat ini menyebabkan pendekatan ini disebut juga sebagai pendekatan dari “atas ke bawah”, “pipa”, atau “pusat dan daerah” (Fett dan Schneider, 1973; Galtung, 1971; Thiesenhusen, 1978) dalam Jahi, Amri (1988).³⁸

Dari berbagai ulasan yang dikemukakan, terdapat beberapa peran komunikasi dalam modernisasi, yakni:

³⁸ Husin dan Hilmi, “perubahan sosial dan komunikasi” dalam <http://keren-pora.blogspot.com/2012/04/perubahan-sosial-dan-komunikasi.html>

- 1) Komunikasi persuasif akan mempengaruhi perubahan nilai-nilai, sikap mental, perilaku, kepribadian yang kreatif, motifasi untuk berprestasi yang sangat mendukung terwujudnya modernisasi. Komunikasi persuasif akan mempengaruhi nilai budaya untuk berorientasi ke masa depan, sehingga setiap individu akan mempunyai motivasi untuk berkarya, berinovasi, bersikap hemat untuk menabung, disiplin, yang sangat berperan dalam modernisasi. Komunikasi persuasif akan mempengaruhi masyarakat untuk berpartisipasi dalam proyek pembangunan maupun di luar proyek pembangunan. Misalnya : Proyek penghijauan, perbaikan jalan desa, perbaikan saluran air, dsb.
- 2) Komunikasi Interaktif dalam bidang pendidikan formal dan non formal sangat berperan dalam meningkatkan sumber daya manusia untuk dapat berkarya, disiplin, bertanggung-jawab, berprestasi dan berkualitas merupakan faktor yang sangat penting dalam modernisasi. Demikian pula komunikasi interaktif dalam pengasuhan di rumah tangga sangat menentukan keberhasilan generasi penerus dalam melaksanakan program-program pembangunan. Komunikasi Interaktif yang memperhatikan kebutuhan-kebutuhan masyarakat perdesaan sehingga program-program pembangunan akan bermanfaat pula bagi masyarakat

pedesaan, tidak hanya bisa dinikmati oleh kalangan pembuat kebijakan.

- 3) Komunikasi melalui media massa sangat berperan dalam meningkatkan Ilmu pengetahuan dan teknologi terhadap masyarakat untuk terwujudnya modernisasi. Komunikasi persuasif akan mempengaruhi para petani produsen untuk meningkatkan usaha taninya kearah agribisnis dan agrobisnis sehingga substitusi impor meningkat, hal tersebut harus disertai pula kebijakan yang menguntungkan bagi petani sebagai perangsang untuk berproduksi, dengan demikian sangat mendukung modernisasi. Peranan komunikasi tersebut di harapkan akan menimbulkan perubahan yang menguntungkan di berbagai bidang kehidupan: demografi, sistem stratifikasi, pemerintahan, pendidikan, sistem keluarga, nilai, sikap serta kepribadian yang sangat penting bagi proses modernisasi di Indonesia.³⁹

Jadi dapat disimpulkan, Perubahan Sosial adalah Proses sosial yang dialami oleh anggota masyarakat serta semua unsur-unsur budaya dan sistem-sistem sosial, dimana semua tingkat kehidupan masyarakat secara sukarela atau dipengaruhi oleh unsur-unsur

³⁹ Danu Retnowati, "Peran Komunikasi Dalam Modernisasi di Indonesia" dalam http://agriculture.upnyk.ac.id/index.php?option=com_content&view=article&id=101:peran-komunikasi-dalam-modernisasi-di-indonesia&catid=53:2007&Itemid=88

eksternal meninggalkan pola-pola kehidupan, budaya, sistem, sosial lama kemudian menyesuaikan diri atau menggunakan pola-pola kehidupan, budaya, dan sistem sosial yang baru.

2. Komunikasi dan Pembangunan Umat Beragama

a. Aktualisasi Kerukunan Umat Beragama

Keanekaragaman agama dan budaya di Indonesia adalah diantara modal dasar dalam mendukung pembangunan, namun sekaligus dapat menjadi penghambat. Apabila perbedaan tersebut dikelola dengan baik, maka terciptalah kerukunan hidup dalam masyarakat yang akan mendukung pembangunan nasional. Namun sebaliknya, apabila salah mengelolanya justru akan menghambat kelancaran pembangunan nasional.

Kerukunan umat beragama adalah merupakan bagian dari kerukunan nasional. Ia menjadi inti dari kedamaian, ketentraman, dan keharmonisan dalam masyarakat. Kerukunan umat beragama adalah keadaan hubungan sesama umat beragama yang dilandasi toleransi, saling pengertian, saling menghormati, menghargai kesetaraan dalam pengamalan ajaran agamanya dan kerjasama dalam kehidupan bermasyarakat, berbangsa dan bernegara di dalam Negara Kesatuan Republik Indonesia berdasarkan Pancasila dan Undang-Undang Dasar 1945. Kerukunan atau keharmonisan hidup beragama tersebut adalah

proses dan suasana kehidupan beragama dari umat dan pemeluk agama yang plural secara serasi dalam kehidupan bangsa, dimana agama-agama yang berbeda dapat dapat diamalkan oleh pemeluknya tanpa berbenturan satu dengan lain.

Pemeliharaan kerukunan umat beragama adalah merupakan upaya bersama antara umat beragama dan pemerintah di bidang pelayanan, pengaturan, dan pemberdayaan umat beragama. Untuk itu ada tiga pilar utama yang harus menjadi perhatian agar kerukunan tersebut dapat terwujud dalam masyarakat yang multikultural dan plural seperti Indonesia. Pertama, adanya para pengambil kebijakan publik yang adil dan mampu mengantisipasi dampak negatif yang akan ditimbulkan oleh kebijakan publik tersebut terhadap kerukunan beragama. Kedua, adanya para pemimpin agama yang berwawasan kebangsaan yang luas dan lebih mengedepankan agama sebagai nilai daripada agama institusional. Ketiga, adanya masyarakat yang berpendidikan dan bersikap rasional dalam menyikapi keragaman keagamaan dan perubahan sosial.

Karena itu untuk mewujudkan kerukunan tersebut negara membuat undang-undang dan peraturan tentang pemeliharaan kerukunan umat beragama. Salah satunya yang sangat signifikan adalah Peraturan Bersama Menteri Agama dan Menteri Dalam Negeri (PBM) No. 9 dan No. 8 Tahun 2006 yang mengatur tentang pedoman

pelaksanaan tugas kepala daerah/wakil kepala daerah dalam pemeliharaan kerukunan umat beragama, pemberdayaan Forum Kerukunan Umat Beragama (FKUB), dan pendirian rumah ibadat.

Dalam Undang Undang Dasar 1945 pasal 29 dinyatakan bahwa negara berdasar atas Ketuhanan Yang Maha Esa dan menjamin kemerdekaan penduduk untuk memeluk agama dan menjalankan ibadat sesuai dengan kepercayaannya. Jadi penduduk Indonesia adalah masyarakat religius yang pasti menganut salah satu diantara agama-agama resmi yang ada di Indonesia (Islam, Kristen, Katolik, Hindu, Budha, dan yang terbaru Konghucu) atau beberapa aliran kepercayaan yang diakui keberadaannya di negara kita. Sedangkan asas kemerdekaan beragama mengandung makna bahwa kemerdekaan memeluk agama dan beribadah menurut agamanya harus dikembangkan atas kesadaran adanya perbedaan dalam kehidupan bermasyarakat, sehingga dapat menerima kenyataan berbeda dengan sikap syukur sebagai realitas obyektif, bukan hanya memahami dan mengerti tetapi juga sebagai potensi dinamik yang memberikan berbagai kemungkinan dan harapan akan masa depan yang lebih baik dan bermakna.⁴⁰

⁴⁰ Kementerian Agama Republik Indonesia Pusat Informasi Keagamaan dan Kehumasan, "Aktualisasi Kerukunan Umat Beragama" dalam <http://riau1.kemenag.go.id/index.php?a=artikel&id=355>

Prinsip pengamalan agama seperti yang terdapat dalam pasal 29 UUD 1945 tersebut harus benar-benar dipahami oleh seluruh pemeluk agama di Indonesia. Apabila kurang dipahami dan dihayati oleh masing-masing umat beragama dalam beribadah dan menjalankan agama mereka, maka pada saat itulah akan terjadi pergeseran, perselisihan, dan konflik baik intern maupun antar umat beragama. Di sinilah peran para tokoh-tokoh agama, alim-ulama, pendakwah dan penyiar agama untuk memberikan pemahaman kepada umatnya masing-masing dalam membina dan melestariakan kerukunan umat beragama.

Komunikasi antar umat beragama yang terjalin dengan baik menjadi salah satu kunci dalam menjaga kerukunan. Dengan komunikasi yang tanpa hambatan, akan tercipta saling pengertian dan kerjasama antar umat beragama. Kerukunan umat beragama akan dapat dijaga dengan komunikasi yang baik, sehingga akan menumbuhkan saling pengertian satu sama lain. Keharmonisan dalam komunikasi antar sesama penganut agama adalah tujuan dari kerukunan beragama, agar terciptakan masyarakat yang bebas dari ancaman, kekerasan hingga konflik agama.

b. Forum Kerukunan Umat Beragama Sebagai Wadah Komunikasi Umat Beragama

Menyadari akan realitas multikultural yang ada dan belajar dari pengalaman sejarah masa lalu serta berbagai kejadian di beberapa daerah, maka wadah kerjasama yang kemudian dikukuhkan berdasarkan Keputusan Bersama Menteri Agama dan Menteri Dalam Negeri Nomor 9 dan Nomor 8 tahun 2006 tentang Pedoman Pelaksanaan Tugas Kepala Daerah/Wakil Kepala Daerah Dalam Pemeliharaan Kerukunan Umat Beragama, Pemberdayaan Forum Kerukunan Umat Beragama, dan Pendirian Rumah Ibadat, menjadi sangat penting untuk direalisasikan di daerah, dalam bentuk Forum Kerukunan umat Beragama atau FKUB.

Jauh sebelum FKUB ini dibentuk secara formal melalui Keputusan Bersama Menteri Agama dan Mentri Dalam Negeri, warga Bali patut berbangga karena pada tahun 1998 ketika masa reformasi, para pemuka agama, tokoh-tokoh agama dari berbagai agama di Bali telah memikirkan hal ini. Ketika itu, Pertemuan para tokoh Agama di Bedugul diantaranya Ketut Suda Sugira, I Dewa Ngurah swasta,SH, AA G Oka Wisnumurti, Putu Alit Bagiasna (Unsur Hindu), H. Hasan Ali, H. Sunhaji Rofii, H. Roihan (unsur Islam) Pdt. I Wayan Mastra, Pndt. J. Waworuntu, Prof. Aron Meko Bete, Hendra Suharlin dan tokoh-tokoh lainnya bersepakat untuk membentuk Forum Kerukunan

Antar Umat Beragama di Bali yang kemudian disingkat FKAUB. Hal ini didasarkan pada situasi kritis ketika itu masa reformasi dan menjelang pemilu 1999, dimana agama sangat rentan dijadikan alat politik praktis dan apabila kemasam itu bermuara pada konflik, tidak tertutup kemungkinan akan menjadi kemasam konflik “agama”. Forum ini ketika itu sangat berperan besar untuk ikut menjaga dan mensosialisasikan kerukunan antar umat beragama melalui konsep menyama braya sehingga tidak terjebak pada “tunggangan” politik praktis.

Terbentuknya FKAUB ketika itu adalah murni dari aspirasi dan kehendak bersama para tokoh-tokoh agama yang didasarkan atas keprihatinan dan rasa tanggungjawab dengan kesadaran kolektif yang terbangun memandang perlu adanya Forum bersama sebagai wadah untuk berkomunikasi, berinteraksi dan saling bertukar pikiran dan pengalaman satu dengan yang lainnya. Berbagai persoalan yang mengarah pada konflik antar umat beragama telah dapat diselesaikan dengan cara-cara yang beragama. Bahkan FKAUB telah dapat menyebarkan semangat kerukunan ini ke Yogyakarta, Jawa Timur, dan NTB. Kini dengan Keputusan Bersama ini Forum Kerukunan Umat Beragama sudah harus ada di setiap daerah Provinsi dan

Kabupaten/Kota dengan dikukuhkan SK Gubernur dan Bupati/Wali Kota.⁴¹

c. Peranan FKUB

Sebagai organisasi kemasyarakatan yang berbasis pada pemuliaan nilai-nilai agama, FKUB memiliki peran dan fungsi yang sangat strategis dalam berperan serta membangun daerah masing-masing ditengah krisis multidimensional yang tengah terjadi. Disadari bahwa krisiss multidimensional telah membawa dampak yang bersifat multidimensional pula. Krisis ekonomi, politik dan moral, berimplikasi pada ketegangan sosial, stress sosial, merenggangnya hohesi sosial bahkan prustasi sosial, begitupun terhadap dekadensi moral. Fonomena ini secara psikologis dan sosiologis berpengaruh terhadap sikap dan prilaku sosial dikalangan umat beragama. Terjadinya konflik sosial, meningkatnya angka bunuh diri, merajalelanya korupsi merupakan persoalan serius yang harus dicarikan solusinya. Peran tokoh agama yang diharapkan dapat memberikan pencerdasan spiritual menjadi sangat penting.

Untuk itu ada dua peran yang paralel yang dapat dilakukan oleh Forum Kerukunan Umat Beragama:

⁴¹ Anak Agung Gede Oka Wisnumurti, “Peranan Forum Kerukunan Umat Beragama Dalam Memelihara Dan Memantapkan Kerukunan Umat Beragama Di Kabupaten Tabanan” dalam <http://www.yayasankorpribali.org/artikel-dan-berita/63-peranan-forum-kerukunan-umat-beragama-dalam-memelihara-dan-memantap>

- 1) Forum hendaknya dapat menjadi jembatan penghubung di Internal umat masing-masing. Artinya, masing-masing agama secara vertical memiliki keyakinan, cara, etika, susila yang dimiliki dan bersifat hakiki. Hal ini merupakan pembeda antara agama yang satu dengan yang lainnya yang harus dihormati. Oleh karena itu FKUB melalui perwakilan di masing-masing agama harus dapat menularkan kerukunan di internal umat, dan menjaga aspek sakralisasi pelaksanaan tradisi keberagamaan masing-masing dengan tetap berpegang pada kaidah agama.
- 2) Secara horizontal, disamping dintern, maka dalam perspektif sosiologi agama, hubungan yang bersifat sosial dengan umat beragama lainnya perlu dijaga dan dikembangkan. Dalam konteks inilah FKUB dapat menjalankan peran dan fungsinya sebagai :
 - (a) Sebagai wahana komunikasi, interaksi antara satu dengan yang lainnya dalam memberikan informasi terhadap tafsir agama masing-masing, sehingga tercipta suasana saling memahami dan saling menghormati;
 - (b) Sebagai wanan memdiiasi setiap persoalan yang mengarah pada terjadinya konflik baik yang bersifat laten maupun manifest;
 - (c) Sebagai media harmonisasi hubungan satu dengan yang lain dalam mengkomunikasikan pelaksanaan kegiatan-kegiatan keagamaan;

- (d) Melakukan sosialisasi kepada masing-masing umat beragama agar dalam kehidupan sosial tidak bersifat eksklusif sehingga dapat terbangun kohesi sosial dikalangan umat beragama;
- (e) Membantu pemerintah daerah dalam menyukseskan program-program pembangunan;
- (f) Bersama-sama pemerintah dan aparat kemanan ikut menjaga iklim sosial dan politik yang kondusif;
- (g) Dan tentunya banyak hal lagi yang dapat dikerjakan dengan selalu bersinergi dengan kekuatan-kekuatan sosial yang ada di daerah.

3. Pendeta Sebagai Agent Perubahan Jemaat

a. Agen-agen Perubahan: Tugas dan Peranannya

Usaha-usaha pembangunan suatu masyarakat selalu ditandai oleh adanya sejumlah orang yang memelopori, menggerakkan, dan menyebarkan proses perubahan tersebut. Orang-orang itu dalam kepustakaan ilmu-ilmu sosial dikenal dengan sebutan agen perubahan (*change agen*).

Siapakah sebenarnya mereka itu? Apakah motivasi yang menyebabkan mereka bersedia dan tertarik untuk mengemban tugas tersebut? Kompetensi apa saja yang dimiliki orang-orang tersebut sehingga mereka berhasil menjalankan tugasnya?

Kualifikasi dasar agen perubahan menurut Duncan dan Zaltman (19) merupakan tiga utama diantara sekian banyak kompetensi yang mereka miliki, yaitu:⁴²

- 1) Kualifikasi teknis, yakni kompetensi teknis dalam tugas spesifik dari proyek perubahan yang bersangkutan.
- 2) Kemampuan administratif, yaitu persyaratan administratif yang paling dasar dan elementer, yakni kemampuan untuk mengalokasikan waktu untuk persoalan-persoalan yang relatif menjelimet (*detailed*).
- 3) Hubungan antarpribadi. Suatu sifat yang paling penting adalah empati, yaitu kemampuan seseorang untuk mengidentifikasi diri dengan orang lain, berbagi akan perspektif dan perasaan mereka dengan seakan-akan mengalaminya sendiri.

Suatu usaha perubahan sosial yang berencana tentu ada yang memprakarsainya. Prakarsa itu dimuali sejak menyusun rencana, hingga mempelopori pelaksanaannya. Bila dilihat dalam suatu masyarakat yang melaksanakan pembangunan sebagai suatu perubahan sosial yang berencana, maka lembaga-lembaga perubahan (*change agencies*) tersebut adalah semua pihak yang melaksanakan pembangunan itu sendiri.

⁴² Zulkarimein Nasution, *Komunikasi Pembangunan; Pengenalan Teori dan Penerapannya* (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 1996), hlm. 113.

Orang-orang yang melaksanakan tugasnya mewujudkan usaha perubahan sosial tersebut dinamakan agen perubahan dalam hal ini adalah pendeta. Menurut Rogers dan Shoemaker (1971), merupakan petugas profesional yang mempengaruhi putusan inovasi klien menurut arah yang diinginkan oleh lembaga perubahan. Jadi semua orang yang bekerja untuk memelopori, merencanakan, dan melaksanakan perubahan sosial adalah termasuk agen-agen perubahan. Dalam rumusan Havelock (1973), agen perubahan adalah seseorang yang membantu terlaksananya perubahan sosial atau suatu inovasi yang berencana.

Agen-agen perubahan itu, menurut Rogers dan Shoemaker, berfungsi sebagai matarantai komunikasi antar dua (atau lebih) sistem sosial. Yaitu menghubungkan antara suatu sistem sosial yang memelopori perubahan tadi dengan sistem sosial yang menjadi klien dalam usaha perubahan tersebut. Hal itu tercermin dalam peranan utama seorang agen perubahan (Pendeta) (Havelock, 1973; hlm. 7).

- 1) Sebagai katalisator, menggerakkan masyarakat (jemaat) untuk mau melakukan perubahan.
- 2) Sebagai pemberi pemecahan persoalan.
- 3) Sebagai pembantu proses perubahan: membantu dalam proses pemecahan masalah dan penyebaran inovasi, serta memberi petunjuk mengenai bagaimana:

- (a) Mengenali dan merumuskan kebutuhan
 - (b) Mendiagnosa permasalahan dan menentukan tujuan
 - (c) Mendapatkan sumber-sumber yang relevan
 - (d) Memilih atau menciptakan pemecahan masalah
 - (e) Menyesuaikan dan merencanakan pentahapan pemecahan masalah
- 4) Sebagai penghubung (*linker*) dengan sumber-sumber yang diperlukan untuk memecahkan masalah yang dihadapi.

Inti dari peranan agen perubahan (Pendeta) dalam proses pembangunan masyarakat (jemaat), menurut O’Gorman (1978) adalah:⁴³

- 1) the “ought”, yaitu mengidentifikasi tujuan, isu, dan permasalahan.
- 2) the “can be”, yaitu melakukan identifikasi dan pemanfaatan dari: sumber-sumber, kepemimpinan, dan organisasi.
- 3) the “shall be”, yakni dimensi tindakan atau kegiatan di mana prioritas ditegakkan dan ditetapkan, rencana dan pelaksanaan, serta evaluasi dilakukan menurut urutan yang teratur agar alternative yang telah dipilih dapat membawa hasil yang diharapkan.

⁴³ Zulkarimein Nasution, *Komunikasi Pembangunan; Pengenalan Teori dan Penerapannya* (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 1996), hlm. 115.

b. Pendeta dan Perannya

Posisi pendeta dalam jemaat sangat penting dan dominan dalam berbagai layanannya kepada jemaat, serta kebijakan dan keputusan yang diambilnya. Maju mundur jemaat dan perubahan yang terjadi dalam jemaat, tergantung pada bagaimana strategi yang disusunnya. Wajah jemaat adalah wajah para pemimpin jemaat.

Dalam konteks lebih luas, pendeta juga pemimpin social. Sebab, dalam relasi dan interaksi sosialnya, pendeta juga terkait dengan persoalan dan pergumulan yang terjadi dalam masyarakatnya. Ada banyak hal dalam masyarakatnya, di mana pendeta juga dapat ambil bagian dalam memberi warna dan pengaruh yang baik.⁴⁴

c. Pendeta Sebagai Guru Jemaat

Pendeta dalam banyak aktivitasnya merupakan aktivitas pembelajaran bagi jemaatnya. Lihat saja, mulai dari khotbah, katekisasi, pemahaman Alkitab, ceramah, seminar, pembinaan, pastoral, konseling, semuanya itu sebagai proses pendidikan dan pembelajaran jemaat. Melalui kegiatan-kegiatan tersebut, pendeta berusaha dan berharap adanya pengaruh, sehingga terjadi perubahan,

⁴⁴ Tulus Tu'u, "Guru Perubahan" dalam <http://stgke.tripod.com/id12.html>

pertumbuhan, perkembangan dan kemajuan hidup dan perilaku hidup jemaatnya.

d. Spiritualitas Guru Jemaat

1) Pemahaman Spiritualitas

Spiritualitas adalah, *Satu*, Hidup terarah pada Tuhan dan motor penggerak hidup. *Dua*, kekuatan menyembuhkan, menyeimbangkan, menghidupkan kehidupan. *Tiga*, Api yang memanaskan dan menghangatkan kehidupannya, *Empat*, Kristus hidup di dalam hidupnya.

2) Perlunya Spiritualitas

(a) Pemimpin Banyak Godaan

Pengalaman menunjukkan bahwa setiap orang yang naik menjadi pemimpin. Maka ia merasakan godaan tidak semakin ringan. Justeru setelah menjadi pemimpin, godaan silih berganti datang ingin mengalahkan. Sehingga ia tidak lagi menjadi pemimpin, lalu kembali lagi sebagai orang yang dipimpin.

(b) Makin Tinggi Pohon Makin Besar Angin

Kalau pohon yang tinggi dan besar sedangkan akarnya lapuk atau tidak dalam. Maka ketika angin kencang atau badai menerpanya. Pohon itu akan roboh atau tumbang. Demikian juga dengan hidup pemimpin.

(c) Dirinya Teladan Bagi Banyak Orang

Bagaimana cara agar dia dapat mempengaruhi orang lain? *Pertama* hal itu dapat dilakukan dengan menyuruh dan memerintahnya. *Kedua*, dapat dilakukan dengan mendidik dan mengajar mereka, agar mereka tahu dan memahami apa yang kita inginkan untuk mereka perbuat. *Ketiga*, kita mengajar dan mempengaruhi mereka dengan cara memberi teladan.

Menurut Albert Bandura, orang lebih mudah dan cepat melakukan sesuatu, kalau orang itu melihatnya atau mengamatinya melalui contoh/ teladan yang dilakukan orang lain.

(d) Pergumulan Dan Tekanan Lebih Besar

Seorang pemimpin yang terpilih dan dipercaya memegang satu posisi. Tentu dengan hal tersebut beban, tekanan dan pergumulan semakin besar dan banyak.

Kinurung M Maden, memberi alasan pentingnya formasi spiritualitas bagi seorang hamba Tuhan.

(1) Hamba Tuhan adalah manusia yang sedang berada dalam panggilan dan jalur pertumbuhan, sehingga mereka perlu formamsi spiritualitas.

- (2) Hamba Tuhan akan mengadakan formasi spiritualitas bagi jemaat yang akan dilayaninya, sehingga penting sekali untuk mempunyai wawasan dan pertumbuhan yang luas serta pengalamannya.
- (3) Hamba Tuhan berpotensi mengalami problem-problem kejiwaan (jenuh, putus asa, kesepian) dalam pelayannya. Sehingga dengan demikian perlu mempunyai kehidupan spiritualitas yang limpah dan segar untuk mengantisipasi problem-problem tersebut.
- (4) Hamba Tuhan perlu membenahi diri dan membereskan masalah-masalah batiniahnya, sehingga efektif dalam melayani dan berinteraksi dengan orang lain dalam pelayannya.
- (5) Hamba Tuhan akan menjadi model bagi orang-orang yang dilayaninya, sehingga ia perlu memiliki karakter dan kepribadian yang baik. Karena itu, penting sekali untuk memiliki karakter diri dan kepribadian kristiani yang benar, yang melaluinya orang lain melihat pribadi Kristus di dalam dirinya.

e. Pendeta, Guru Perubahan Hidup Jemaat

1) Guru Perubahan Hidup Jemaat

Spiritualitas sangat penting, sebab dengan itu, pendeta akan menjadi pemimpin dan guru bagi perubahan yang efektif bagi jemaatnya. Sebab dengan spiritualitas yang baik, pendeta akan menjadi teladan dalam kata dan tindak bagi jemaatnya. Cara mengajar orang untuk berubah, paling efektif melalui teladan. Sebab, Kristus juga mengubah orang melalui kata dan teladannya. Perbuatan lebih nyaring dibandingkan perkataan. Teladan lebih mudah dicontoh, dari pada kata-kata.

2) Perubahan Melalui Pembelajaran

Upaya pembelajaran adalah upaya dan proses perubahan. Perubahan yang terjadi pada jemaat semestinya merupakan hasil proses pembelajaran. Andar Ismail, mengungkapkan bahwa seorang guru semestinya tidak hanya cakap mengajar, tetapi cakap juga dalam membelajarkan orang yang belajar. Karena belajar adalah proses berubah, dengan membelajarkan dirinya, ia sedang dalam proses berubah. Perubahan yang terjadi meliputi; perubahan pikiran, perasaan dan perilaku.

3) Perubahan Melalui Kekuatan Kata-Kata

Kata atau kalimat yang diucapkan, baik dalam pembelajaran atau dalam interaksi sehari-hari, memiliki dampak dan pengaruh yang besar bagi orang lain. Sebab kata-kata yang diucapkannya itu memiliki energi, kekuatan dan kuasa. Ucapan yang baik akan berdampak baik bagi pendengar. Sedangkan ucapan yang buruk akan berdampak buruk bagi pendengar.

Pemimpin/ guru jemaat, melalui kata-kata yang diucapkannya, akan membawa perubahan yang baik bagi warga jemaatnya. Karena ia hati-hati dan bijak dalam berucap. Sadar bahwa kata-katanya memiliki kuasa mempengaruhi sesamanya.

4) Perubahan Melalui Teladan

Teladan memiliki kekuatan besar untuk mengajar, mengarahi, dan mengubah orang lain. Yesus Kristus, memberi teladan untuk mengubah murid-murid. Paulus mengajak orang berubah melalui teladannya. Paulus, menekankan kepada Timotius anak didiknya, agar menjadi teladan. Teladan sangat penting bagi upaya perubahan.

Salah satu jalan dan cara yang sangat efektif untuk mengubah orang lain, tidak lain kecuali menjadi teladan. Tanpa teladan seorang guru jemaat akan kehilangan kekuatan, kuasa, pengaruh dan wibawanya dalam mempengaruhi orang lain. Rudy Budiman

berkata, “Krisis kepemimpinan akan timbul, bila mana keteladanan hidup pemimpin itu tidak ada.”

Menurut Tawar Soewardji, bahwa warga jemaat merindukan dan membutuhkan para pemimpin dan guru jemaat yang patut dan layak untuk diteladani dan diikuti sikap dan perilakunya.

5) Perubahan Melalui Proses Meniru

Gabriel Tarde mengatakan bahwa manusia adalah makhluk yang suka meniru. Hidupnya sesungguhnya 80% diolah sebagai hasil proses meniru apa yang dilihat, didengar dan dialaminya. Model orang lain itu, kata Albert Bandura, diamati, diperhatikan, dicamkan, diolah dan dinternalisaikan dalam hati dan pikirannya. Bila kuat kemauan dan motivasinya, maka ia akan mencoba menirunya. Sehingga model itu akan membentuk sikap, hati, pikiran dan perilaku hidupnya dan bagian hidupnya.

Di sini, posisi pemimpin/ guru jemaat ada di tempat terdepan dan ujung tombak perubahan. Mereka adalah teladan, penggerak, motor, motivator, inspirator perubahan hidup dan perubahan perilaku jemaat. Mereka adalah guru perubahan. Mengubah orang lain, karena sudah terlebih dahulu berubah dalam Kristus.

4. Bentuk-bentuk Komunikasi Pendeta dan Jemaat

Ada beberapa bentuk komunikasi yang bisa digunakan dalam melakukan proses komunikasi antarpribadi diantaranya:⁴⁵

a. Dialog

Dialog berasal dari kata Yunani *dia* yang mempunyai arti antara, bersama. Sedangkan *legein* berarti berbicara, bercakap-cakap, bertukar pikiran, dan gagasan bersama.⁴⁶

Dialog sendiri merupakan percakapan yang mempunyai maksud untuk saling mengerti, memahami, dan mampu menciptakan kedamaian dalam bekerjasama untuk memenuhi kebutuhannya. Pelaku komunikasi yang terlibat dalam bentuk dialog bisa menyampaikan beberapa pesan, baik kata, fakta, pemikiran, gagasan dan pendapat, dan saling berusaha mempertimbangkan, memahami dan menerima.

Dialog yang dapat dilakukan dengan baik dapat membuahkan hasil yang tidak sedikit, baik pada tingkat pribadi, yang dapat meningkatkan sikap saling memahami dan menerima, serta mengembangkan kebersamaan dan hidup yang damai serta saling menghormati.

⁴⁵ Agus M. Hardjana, *Komunikasi Interpersonal & Intrapersonal* (Yogyakarta: Kanisus, 2007), hlm. 104-120.

⁴⁶ *Ibid.*, hlm. 104.

b. Sharing

Dalam bentuk komunikasi antarpribadi yang satu ini lebih pada bertukar pendapat, berbagi pengalaman, merupakan pembicaraan antara dua orang atau lebih, dimana diantara pelaku komunikasi saling menyampaikan apa yang telah mereka alami dalam hal yang menjadi bahan pembicaraan. Semuanya tidak terlepas dari harapan untuk saling bertukar pengalaman hidup masing-masing guna memperkaya pengalaman hidup pribadi.

Dengan bentuk sharing dalam komunikasi antarpribadi dapat bermanfaat untuk memperkaya pengalaman diri dengan berbagi masukan yang bisa diambil dari curhatan dari lawan bicaranya, selain itu kita sendiri akan mampu untuk melepaskan batin yang mungkin selama ini masih menjadi beban pribadi.

c. Wawancara

Dalam komunikasi wawancara merupakan bentuk komunikasi yang bertujuan untuk tercapainya sesuatu. Pihak yang terjadi dalam komunikasi dalam bentuk wawancara ini saling berperan aktif dalam pertukaran informasi. Selama wawancara tersebut berlangsung pihak yang mewawancarai dan diwawancarai, keduanya terlibat dalam proses komunikasi dengan saling berbicara, mendengar, dan juga menjawabnya.

Dengan menggunakan bentuk komunikasi wawancara dalam komunikasi antarpribadi mampu memberikan wawasan yang lebih luas, memberikan informasi dan juga mendorong semangat hidup serta mempunyai motivasi yang tinggi untuk menjadi manusia yang lebih baik lagi.

d. **Konseling**

Bentuk komunikasi antarpribadi yang satu ini lebih banyak dipergunakan di dunia pendidikan, perusahaan untuk masyarakat. Bentuk ini biasanya digunakan untuk menjernihkan masalah orang yang meminta bantuan (*counselee*) dengan mendampinginya dalam melihat masalah, memutuskan masalah, menemukan cara-cara yang tepat, dan memungkinkan untuk mencari cara yang tepat untuk pelaksanaan keputusan tersebut.⁴⁷

5. Tujuan Komunikasi Pendeta dan Jemaat

Fungsi komunikasi antarpribadi atau komunikasi *interpersonal* adalah berusaha meningkatkan hubungan insane (*human relations*), menghindari dan mengatasi konflik-konflik pribadi, mengurangi ketidak pastian sesuatu, serta berbagi pengetahuan dan pengalaman orang lain.⁴⁸

Komunikasi antarpribadi, dapat meningkatkan hubungan kemanusiaan diantara pihak-pihak yang berkomunikasi. Dalam hidup bermasyarakat

⁴⁷ *Ibid.*, hlm. 116.

⁴⁸ Hafied Cangara, *Pengantar Ilmu Komunikasi* (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2004). hlm. 33.

seseorang bisa memperoleh kemudahan-kemudahan dalam hidupnya karena memiliki banyak sahabat. Melalui komunikasi antarpribadi, juga dapat berusaha membina hubungan baik, sehingga menghindari dan mengatasi terjadinya konflik-konflik diantara kita, apakah dengan tetangga, teman atau dengan orang lain.⁴⁹

Fungsi komunikasi interpersonal adalah sebagai tujuan dimana komunikasi digunakan untuk mencapai tujuan tersebut.

Adapun fungsi yang lain dari komunikasi interpersonal atau komunikasi antarpribadi:⁵⁰

- a. Mengetahui diri sendiri dan orang lain.
- b. Komunikasi antarpribadi memungkinkan kita untuk mengetahui lingkungan kita secara baik.
- c. Menciptakan dan memelihara hubungan baik antar personal.
- d. Mengubah sikap dan perilaku.
- e. Bermain dan mencari hiburan dengan berbagai kesenangan pribadi.
- f. Membantu orang lain dalam menyelesaikan persoalan.

Fungsi global dari komunikasi antarpribadi adalah menyampaikan pesan yang *feed back*nya diperoleh saat proses komunikasi tersebut berlangsung.

⁴⁹ *Ibid.*, hlm. 56.

⁵⁰ Marhaeni Fajar, *Ilmu Komunikasi: Teori & Praktik* (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2009), hlm.

6. Kompetensi dan Kecakapan Komunikasi Interpersonal Pendeta

Agar komunikasi interpersonal berjalan lancar dan mendatangkan hasil yang diharapkan, baik pemberi maupun penerima pesan perlu memiliki kemampuan dan kecakapan komunikasi interpersonal yang diperlukan.

a. Kecakapan Sosial

Kecakapan sosial mengandung beberapa segi: Kecakapan kognitif adalah kecakapan pada tingkat pemahaman. Kecakapan ini membantu pihak-pihak yang berkomunikasi mengerti bagaimana cara mencapai tujuan personal dan relasional dalam komunikasi dengan orang lain. Kecakapan kognitif meliputi:⁵¹

- 1) Empati (*empathy*): kecakapan untuk memahami pengertian dan perasaan orang lain tanpa meninggalkan sudut pandang sendiri tentang hal yang menjadi bahan komunikasi.
- 2) Prespektif Sosial (*social perspective*): kecakapan melihat kemungkinan-kemungkinan perilaku yang dapat diambil orang yang berkomunikasi dengan dirinya. Dengan kecakapan itu seseorang dapat meramalkan perilaku apa yang sebaiknya diambil, dan dapat menyiapkan tanggapan yang tepat dan efektif.
- 3) Kepekaan (*sensitivity*) terhadap peraturan atau standart yang berlaku dalam komunikasi interpersonal. Dengan kepekaan itu

⁵¹ Agus M. Hardjana, *Komunikasi Interpersonal & Intrapersonal* (Yogyakarta: Kanisus, 2007), hlm. 92.

seseorang dapat menetapkan perilaku mana yang diterima dan perilaku mana yang tidak diterima oleh rekan yang berkomunikasi. Karena dengan begitu seseorang dapat mengambil perilaku yang memenuhi harapan-harapannya dan menghindari perilaku yang mengecewakan harapan-harapannya.

- 4) Pengetahuan akan situasi pada waktu berkomunikasi. Ada waktu dan tempat untuk segala sesuatu. Dalam komunikasi, situasi sekeliling dan keadaan orang yang berkomunikasi dengan seseorang berperan penting. Pengetahuan akan situasi dan keadaan orang merupakan pegangan bagaimana seseorang harus berperilaku dalam situasi itu. Berdasarkan pengetahuan akan situasi, seseorang dapat menetapkan kapan dan bagaimana masuk dalam percakapan, menilai isi dan cara berkomunikasi pihak yang berkomunikasi dengan seseorang tersebut, dan selanjutnya mengolah pesan yang diterima.
- 5) Memonitor diri (*self-monitoring*): kecakapan memonitor diri membantu seseorang menjaga ketepatan perilaku dan jeli memperhatikan pengungkapan diri orang yang berkomunikasi dengan seseorang tersebut. Orang yang memiliki *self-monitoring* yang tinggi mampu menggunakan perilaku sendiri dan perilaku orang lain untuk memilih perilaku selanjutnya yang tepat.

b. Kecakapan Behavioral

Kecakapan behavioral adalah kecakapan pada tingkat perilaku. Kecakapan ini membantu seseorang untuk melaksanakan perilaku yang membawa seseorang mencapai tujuan, baik personal maupun relasional dalam komunikasi dengan orang lain.

Kecakapan behavioral meliputi:

1) Keterlibatan interaktif (*interactive involvement*). Kecakapan ini menentukan tingkat keikutsertaan dan partisipasi seseorang dalam komunikasi dengan orang lain.

Kecakapan ini meliputi:

(a) Sikap tanggap (*responsiveness*). Dengan sikap tanggap ini dengan cepat seseorang akan membaca situasi sosial di mana seseorang berada dan tahu apa yang harus dikatakan dan dilakukan, kapan dikatakan dan dilakukan, serta bagaimana dikatakan dan dilakukan.

(b) Sikap perseptif (*perceptiveness*). Dengan kecakapan ini seseorang dibantu untuk memahami bagaimana orang yang berkomunikasi dengan seseorang tersebut mengartikan perilaku seseorang tersebut dan tahu bagaimana seseorang tersebut mengartikan perilakunya.

- (c) Sikap penuh perhatian (*attentiveness*). Kecakapan ini membantu seseorang untuk menyadari faktor-faktor yang menciptakan situasi di mana seseorang berada.
- 2) Manajemen interaksi (*interaction management*). Kecakapan itu membantu seseorang mampu mengambil tindakan-tindakan yang berguna bagi seseorang untuk mencapai tujuan komunikasi. Misalnya, kapan mengambil inisiatif untuk mengawali topik baru, dan kapan mengikuti saja topik yang dikemukakan orang lain.
 - 3) Keluwesan perilaku (*behavioral flexibility*). Kecakapan ini membantu seseorang untuk melaksanakan berbagai kemungkinan perilaku yg dapat diambil untuk mencapai tujuan komunikasi.
 - 4) Mendengarkan (*listening*). Kecakapan ini membantu seseorang untuk dapat mendengarkan orang yang berkomunikasi dengan seseorang tidak hanya isi, tetapi juga perasaan, keprihatinan, dan kekhawatiran yang menyertainya. Kecakapan mendengarkan membuat seseorang menjadi rekan komunikasi yang baik karena membuat orang yang berkomunikasi dengan seseorang tersebut merasa diterima, dan seseorang tersebut dapat menanggapi dengan tepat.
 - 5) Gaya sosial (*social style*). Kecakapan ini membantu seseorang dapat berperilaku menarik, khas, dan dapat diterima oleh orang yang berkomunikasi dengan seseorang tersebut.

- 6) Kecemasan komunikasi (*communication anxiety*). Dengan kecakapan ini seseorang dapat mengatasi rasa takut, bingung, dan kacau pikiran, tubuh gemetar, dan rasa demam panggung yang muncul dalam komunikasi dengan orang lain.

B. Kajian Teori

1. Teori Interaksi Simbolik

George Herbert Mead yang dianggap sebagai bapak interaksi simbolik mengatakan bahwa manusia mengartikan dan menafsirkan benda-benda dan peristiwa-peristiwa yang dialaminya, menerangkan asal mulanya dan meramalkannya.⁵² Cara manusia mengartikan dunia dan dirinya sendiri berkaitan erat dengan masyarakatnya.

Herbert Blumer salah satu mahasiswa dari Mead yang juga turut serta mempopulerkan teori interaksi simbolik, mengawali pemikirannya mengenai interaksi simbolik dengan tiga dasar pemikiran penting, yaitu:⁵³

- a. Manusia berperilaku terhadap hal-hal berdasarkan makna yang dimiliki hal-hal tersebut baginya. (*human beings act toward things on the basis of the meanings that the things have for them*).
- b. Makna hal-hal itu berasal dari, atau muncul dari, interaksi sosial yang pernah dilakukan dengan orang lain. (*the meaning of such things is*

⁵² Onong Uchajana, Ilmu, Teori dan Filsafat Komunikasi (Bandung: Citra Aditya Bakti, 2003), hlm. 391.

⁵³ Ibid., hlm. 394.

derived from, or arises out of, the social interaction that one has with one's fellows).

- c. Makna-makna itu dikelola dalam, dan diubah melalui proses penafsiran yang dipergunakan oleh orang yang berkaitan dengan hal-hal yang dijumpainya. *(these meaning are handled in, and modified through, an interpretative process used by the person in dealing with the things he encounters).*

Premis pertama sampai dengan yang ketiga itu mempunyai pengertian: bahwa manusia itu bertindak terhadap sesuatu (apakah itu benda, kejadian, maupun fenomena tertentu) atas dasar makna yang dimiliki oleh benda, kejadian atau fenomena itu bagi mereka. Sementara itu, makna tadi diberikan oleh manusia sebagai hasil interaksi dengan sesamanya. Jadi makna dari tidak *inherent*, tidak melekat pada benda ataupun fenomenanya itu sendiri, melainkan tergantung pada orang-orang yang terlibat dalam interaksi itu. Lebih lanjut, makna tadi ditangani dan dimodifikasi melalui proses interpretasi dalam rangka menghadapi fenomena tertentu lainnya.

Teori *interaksionisme simbolik* berorientasi pada prinsip bahwa orang-orang merespon makna yang mereka bangun sejauh mereka berinteraksi satu sama lain. Setiap individu merupakan agen aktif dalam dunia sosial, bahkan ia juga menjadi instrument penting dalam produksi budaya, masyarakat dan hubungan yang bermakna yang mempengaruhi mereka.

Dunia manusia adalah dunia simbol. Ketidakhadiran simbol, membuat manusia tidak dapat berkembang seperti sekarang ini. Dalam *teori interaksionisme simbolik* ditegaskan, bahwa ada dua hal penting yang menandai kehidupan manusia, yaitu interaksi dan simbol. Interaksi itu penting, karena menunjukkan kehidupan sosial, di mana orang saling mengerti, saling menanggapi dan saling berkomunikasi.

Perspektif interaksi simbolik berusaha memahami perilaku manusia dari sudut pandang subjek. Perspektif ini menyarankan bahwa perilaku manusia harus dilihat sebagai proses yang memungkinkan manusia membentuk dan mengatur perilaku mereka dengan mempertimbangkan *expetasi* (harapan/dugaan) orang lain yang menjadi mitra interaksi mereka. Dalam pandangan interaksi simbolik, sebagaimana ditegaskan Blumer, proses sosial dalam kehidupan kelompoklah yang menciptakan dan menegakkan aturan-aturan, bukan aturan-aturan yang menciptakan dan menegakkan kelompok. Menurut interaksi simbolik kehidupan sosial pada dasarnya adalah interaksi manusia dengan menggunakan simbol-simbol.

Hal ini berarti manusia berkomunikasi menggunakan verbal dan non verbal. Verbal merupakan simbol, non verbal juga merupakan simbol. Begitu penting bagi manusia untuk menggunakan simbol dengan tepat sasaran dan saling dimengerti oleh komunikan dan komunikator.

Seperti yang dikatakan Blumer bahwa proses sosial yang berarti komunikasi antar anggota kelompok yang menciptakan kesepakatan

bahwa suatu kelompok harus mempunyai peraturan ini dan itu. Kemudian kesepakatan itu berubah secara dinamis sesuai dengan proses sosialnya. Kesalahan menggunakan simbol-simbol yang tidak sesuai dengan kesepakatan akan mendapat hukuman sosial seperti mendapat cemoohan, dikucilkan dan tidak memperoleh kepercayaan. Inilah yang membuat anggota kelompok mematuhi kesepakatan kelompoknya atau bisa disebut mematuhi budaya kelompoknya.

Stewart L. Tubb dan Sylvia Moss, menyebutkan beberapa yang mungkin timbul di dalam menghadapi perbedaan diantaranya:

1. Perbedaan Bahasa dalam Bahasa Verbal

Secara sederhana bahasa dapat diartikan sebagai suatu system lambang terorganisasikan, disepakati secara umum dan merupakan hasil belajar, yang digunakan untuk menyajikan pengalaman dalam suatu komunitas geografi atau budaya. Objek-objek, kejadian-kejadian, pengalaman-pengalaman, dan perasaan-perasaan mempunyai label atau nama tertentu semata-mata.

Karena suatu komunitas orang, atas kehendak mereka memutuskan untuk menamakan hal-hal tersebut demikian. Karena bahasa merupakan suatu sistem tak pasti untuk menyajikan realitas secara simbolik, maka makna kata yang digunakan bergantung pada berbagai penafsiran.

Sebagai contoh ambil kata “kopi”, suatu objek dengan bahan dasar sama ternyata mempunyai berbagai penamaan, misalnya kopi pekat, kopi dengan gula atau krim, kopi tubruk, atau kopi tanpa gula, tergantung pada kebiasaan yang berlaku di wilayah tersebut.

2. Pesan Verbal yang Memadai

Ketika dua orang yang berbeda berinteraksi, perbedaan di dalam cara berbahasa dapat saja mempengaruhi interaksi yang terjadi. Sebuah pertanyaan yang umum ketika diajukan oleh seseorang dari sebuah latar belakang tertentu, dapat dipandang sebagai pertanyaan yang menyinggung oleh orang dari latar belakang yang berbeda. Sebagai contoh, menanyakan usia ketika pertanyaan tersebut diajukan seorang pria kepada wanita maka pertanyaan tersebut dapat dikategorikan sebagai pertanyaan yang menyinggung bagi kaum wanita.

3. Pesan Non Verbal

Proses-proses verbal merupakan alat utama utama untuk pertukaran pikiran dan gagasan, namun proses ini sering dapat diganti oleh proses-proses non verbal. Walaupun tidak terdapat kesepakatan tentang bidang proses non verbal ini, kebanyakan para ahli setuju bahwa hal-hal tersebut mesti dimasukan: isyarat, ekspresi wajah, pandangan mata, postur dan gerakan tubuh, sentuhan, pakaian, artipak, diam, ruang, waktu dan suara.

Sistem komunikasi non verbal, sama seperti komunikasi verbal, bervariasi dari satu orang ke orang lain. Tetapi kita sering kali meremehkan sifat simbolik dari system ini. Sebagai contoh banyak orang Amerika yang merasa malu ketika menemukan bahwa gerakan memesan dua porsi dengan menggunakan dua jari tangan memiliki makna yang berbeda di beberapa Negara. Mereka sering kali terkecoh karena menyalah artikan anggukan, yang di Amerika berarti “ya”, ternyata di beberapa Negara justru artinya “tidak”.

Contoh lain volume suara. Di Arab, misalnya, kaum laki-laki akan berbicara dengan suara yang keras untuk mengisyaratkan kekuatan dan ketulusan hati. Tetapi ketika berbicara dengan orang yang dianggap lebih terhormat atau dituakan maka orang Arab akan menurunkan volume suaranya sebagai penghormatan. Bagi orang Amerika, volume suaranya sering kali terlalu keras dan agresif. Ketika keduanya berinteraksi, kebingungan di dalam mengartikan simbol-simbol komunikasi ini jelas akan menghancurkan interaksi.

Kesalahan menggunakan simbol-simbol dapat menciptakan beda persepsi dan timbul salah paham dan akhirnya terjadi konflik sosial. Untuk itu sangat penting bagi tiap individu berkomunikasi dengan wawasan yang lebih luas terlebih dalam masyarakat yang majemuk. Masyarakat majemuk adalah realitas masyarakat sekarang,

yang terjadi di perkotaan, dimana anggota masyarakat berasal dari berbagai latar belakang budaya, suku, agama dan ekonomi.

Blumer mengemukakan tiga prinsip dasar interaksi simbolik yang berhubungan dengan *meaning*, *language*, dan *thought*. Premis ini kemudian mengarah pada kesimpulan tentang pembentukan diri seseorang (*person's self*) dan sosialisasinya dalam komunitas yang lebih besar.

a. *Meaning* (Makna): Konstruksi Realitas Sosial

Blumer mengawali teorinya dengan premis bahwa perilaku seseorang terhadap sebuah objek atau orang lain ditentukan oleh makna yang dia pahami tentang objek atau orang tersebut.

b. *Languange* (Bahasa): Sumber Makna

Seseorang memperoleh makna atas sesuatu hal melalui interaksi. Sehingga dapat dikatakan bahwa makna adalah hasil interaksi sosial. Makna tidak melekat pada objek, melainkan dinegosiasikan melalui penggunaan bahasa. Bahasa adalah bentuk dari simbol. Oleh karena itu, teori ini kemudian disebut sebagai interaksionisme simbolik.

Berdasarkan makna yang dipahaminya, seseorang kemudian dapat memberi nama yang berguna untuk membedakan suatu objek, sifat atau tindakan dengan objek, sifat atau tindakan lainnya. Dengan demikian premis Blumer yang kedua adalah manusia

memiliki kemampuan untuk menamai sesuatu. Simbol, termasuk nama, adalah tanda yang arbitrer. Percakapan adalah sebuah media pencitraan makna dan pengembangan wacana. Pemberian nama secara simbolik adalah basis terbentuknya masyarakat. Para interaksionis meyakini bahwa upaya mengetahui sangat tergantung pada proses pemberian nama, sehingga dikatakan bahwa interaksionisme simbolik adalah cara kita belajar menginterpretasikan dunia.

c. *Thought* (Pemikiran): Proses Pengambilan Peran Orang Lain

Premis ketiga Blumer adalah interpretasi simbol seseorang dimodifikasi oleh proses pemikirannya. Interaksionisme simbolik menjelaskan proses berpikir sebagai *inner conversation*, Mead menyebutkan aktivitas ini sebagai *mindng*. Secara sederhana proses ini menjelaskan bahwa seorang melakukan dialog dengan dirinya sendiri ketika berhadapan dengan sebuah situasi tersebut. Untuk bisa berpikir maka seseorang memerlukan bahasa dan harus mampu untuk berinteraksi secara simbolik. Bahasa adalah *software* untuk bisa mengaktifkan *mind*.