BAB II

KAJIAN TEORI

A. Komunikasi Interpersonal

1. Pengertian Komunikasi Interpersonal

Komunikasi secara etimologis atau menurut kata asalnya berasal dari bahasa latin yaitu yang berarti ***communication***, yang berarti sama makna mengenai suatu hal. Jadi berlangsungnya proses komunikasi terjadi apabila terdapat kesamaan mengenai hal-hal yang dikomunikasikan ataupun kepentingan tertentu. Komunikasi dapat berlangsung apabila ada pesan yang akan disampaikan dan terdapat pula umpan balik dari penerima pesan yang dapat diterima langsung oleh penyampai pesan.

Selain itu komunikasi merupakan proses penyampaian pesan oleh seseorang kepada orang lain untuk memberi tahu, merubah sikap, pendapat atau perilaku baik langsung secara lisan maupun tak langsung melalui media. Dalam komunikasi ini memerlukan adanya hubungan timbal balik antara penyampain pesan dan penerimanya yaitu komunikator dan komunikan.

Menurut Carl I. Hovland, ilmu komunikasi adalah upaya yang sistematis untuk merumuskan secara tegas asas-asas penyampaian informasi serta pembentukan pendapat dan sikap. Secara garis besar dapat disimpulkan bahwa komunikasi adalah penyampaian informasi dan pengertian seseorang terhadap orang lain[1]. R. Wayne Pace (1979) mengemukakan bahwa komunikasi antarpribadi atau *communication interpersonal* merupakan proses komunikasi yang berlangsung antara dua orang atau

[1] Onong Uchjana Effendy, *Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek*, (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2007),hlm.9

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

lebih secara tatap muka dimana pengirim dapat menyampaikan pesan secara langsung dan penerima pesan dapat menerima dan menanggapi secara langsung.[2]

Komunikasi Interpersonal *(interpersonal communication)* juga bisa dikatakan sebagai komunikasi antara orang – orang secara tatap muka, yang memungkinkan setiap pesertanya menangkap reaksi orang lain secara langsung, baik *verbal* maupun *non verbal*.[3] Komunikasi interpersonal merupakan proses pengiriman dan penerimaan pesan – pesan antara dua orang atau diantara sekelompok kecil orang-orang dengan beberapa efek dan beberapa umpan balik seketika.

Setelah melalui proses interpersonal tersebut, maka pesan – pesan disampaikan kepada orang lain, proses pertukaran informasi antara seseorang dengan seseorang lainnya atau biasnya diantara dua orang yang dapat langsung diketahui balikannya. Dengan bertambahnya orang – orang yang terlibat dalam komunikasi menjadi bertambah komplekslah komunikasi tersebut.[4]

Komunikasi interpersonal merupakan kegiatan aktif bukan pasif. Komunikasi interpersonal bukan hanya komunikasi dari pengirim pada penerima pesan, begitupula sebaliknya, melainkan komunikasi timbal balik antara pengirim dan penerima pesan. Komunikasi interpersonal bukan sekedar serangkaian rangsangan-tanggapan, stimulus-respon, akan tetapi serangkaian proses saling menerima, penyeraan dan penyampaian tanggapan yang telah diolah oleh masing-masing pihak.

Komunikasi Interpersonal juga berperan untuk saling mengubah dan mengembangkan. Dan perubahan tersebut melalui interaksi dalam komunikasi, pihak-

[2] Hafied Cangara, *Pengantar Ilmu Komunikasi*, (Jakarta, PT. Raja Grafindo Persada, 1998) hlm.32
[3] Deddy Mulyana, *Ilmu Komunikasi: Suatu Pengantar* (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2004),hlm.73
[4] Arni Muhammad, *Komunikasi Organisasi* (Jakarta: Bumi Aksara, 2005),hlm.159

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

pihak yang terlibat untuk memberi inspirasi, semangat, dan dorongan agar dapat merubah pemikiran, perasaan, dan sikap sesuai dengan topik yang dikaji bersama.

Agar komunikasi interpersonal yang dilakukan menghasilkan hubungan interpersonal yang efektif dan kerjasama bisa ditingkatkan maka kita perlu bersikap terbuka, sikap percaya, sikap mendukung, dan terbuka yang mendorong timbulnya sikap yang paling memahami, menghargai, dan saling mengembangkan kualitas. Hubungan interpersonal perlu ditumbuhkan dan ditingkatkan dengan memperbaiki hubungan dan kerjasama antara berbagai pihak.

Pentingnya suatu komunikasi interpersonal berlangsung secara dialogis yang menunjukkan terjadinya interaksi, seseorang yang terlibat dalam komunikasi bentuk ini berfungsi ganda, masing – masing menjadi pembicara dan pendengar secara bergantian. Dalam proses komunikasi dialogis nampak adanya upaya dari para pelaku komunikasi untuk terjadinya pergantian bersama *(mutual understanding)* dan empati. Dari proses ini terjadi rasa saling menghormati bukan disebabkan status sosial melainkan didasarkan pada anggapan bahwa masing – masing adalah manusia yang berhak dan wajib, pantas dan wajar dihargai dan dihormati sebagai manusia.

Komunikasi interpersonal dibandingkan dengan komunikasi lainnya, dinilai paling ampuh dalam kegiatan mengubah sikap, kepercayaan, opini dan perilaku komunikan. Alasannya karena komunikasi ini berlangsung tatap muka, oleh karena dengan komunikasi itu terjadilah kontak pribadi (*personal contact*), Ketika menyampaikan pesan umpan balik berlangsung seketika *(immediate feedback)* mengetahui pada saat itu tanggapan komunikan terhadap pesan yang diontarkan pada ekspresi wajah dan gaya bicara.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Kecenderungan dalam mengubah sikap, kepercayaan, opini dan perilaku komunikan maka bentuk komunikasi interpersonal sering kali digunakan untuk mnyampaikan komunikasi persuasif (*persuasive communication*) yakni suatu teknik komunikasi secara psikologis manusiawi yang sifatnya halus, luwes berupa ajakan, bujukan atau rayuan. Dengan demikian maka setiap pelaku komunikasi akan melakukan empat tindakan yaitu membentuk, menyampaikan, menerima dan mengolah pesan, keempat tindakan tersebut lazimnya berlangung secara berurutan dan membentuk pesan diartikan sebagai menciptakan ide atau gagasan dengan tujuan tertentu.

2. Fungsi Komunikasi Interpersonal

Fungsi komunikasi antar pribadi atau komunikasi *interpersonal* adalah berusaha meningkatkan hubungan insani, menghindari dan mengatasi konflik-konflik pribadi, mengurangi ketidakpastian sesuatu, serta berbagai pengetahuan dan pengalaman dengan orang lain.[5] Komunikasi interpersonal, dapat meningkatkan hubungan kemanusiaan diantara pihak-pihak yang berkomunikasi. Dalam hidup bermasyarakat seseorang bisa memperoleh kemudahan dalam hidupnya karena memiliki pasangan hidup. Melalui komunikasi interpersonal juga dapat berusaha membina hubungan baik, sehingga menghindari dan mengatasi terjadinya konflik-konflik yang terjadi.[6]

Adapun fungsi lain dari komunikasi interpersonal adalah :

a. Mengenal diri sendiri dan orang lain.
b. Komunikasi antar pribadi memungkinkan kita untuk mengetahui lingkungan kita secara baik.

[5] H. Hafied Canggara, *Pengantar Ilmu Komunikasi* (Jakarta : PT Raja Grafindo Persada, 2004), hlm.33

[6] *Ibid*, hlm. 56

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

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 masalah.

Fungsi global dari pada komunikasi antar pribadi adalah menyampaikan pesan yang umpan baliknya diperoleh saat proses komunikasi tersebut berlangsung.

3. Sifat-sifat Komunikasi

Menurut sifatnya, komunikasi antar pribadi dapat dbedakan atas dua macam yaitu:[7]

a. Komunikasi Diadik *(Dyadic Communication)* ialah proses komunikasi yang berlangsung antara dua orag dalam situasi tatap muka. Komunikasi Diadik menurut Pace dapat dilakukan dalam 3 bentuk yakni :

1) Percakapan: berlgsung dalam suasana yang bersahabat dan informal.

2) Dialog: berlangsung dalam situasi yang lebih intim, lebih dalam dan lebih personal.

3) Wawancara: sifatnya lebih serius, yakni adanya pihak yang dominan pada posisi bertanya dan lainnya berada pada posisi menjawab.

b. Komunikasi kelompok kecil *(Small Group Communication)* ialah proses komunikasi yang berlangsung tiga orang atau lebih secara tatap muka, dimana anggotanya saling berinteraksi satu sama lain dan komunikasi kecil ini banyak dinilai dari sebagai tipe komunikasi antar pribadi karena :

1) Anggotanya terlibat dalam suatu proses komunikasi yang berlangsung secara tatap muka.

[7] H. Hafied Canggara, *Pengantar Ilmu Komunikasi*, (Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada, 2004) hlm.32

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

2) Pembicaraan berlangsung secara terpotong-potong dimana semua peserta bisa berbicara dalam kedudukan yang sama, dengan kata lain tidak ada pembicaraan tunggal yang mendominasi.
3) Sumber penerima sulit di identifikasi. Dalam situasi seperti saat ini, semua anggota bisa berperan sebagai sumber dan juga sebagai penerima. Karena itu, pengaruhnya bisa bermacam-macam. Misalanya : si A isa terpengaruh dari si B, dan si C bisa mempengaruhi si B. Proses komunikasi seperti ini biasanya banyak ditemukan dalam kelompok studi dan kelompok diskusi.

Tidak ada batas yang menentukan secara tegas berapa besar jumlah anggota suatu kelompok kecil. Biasanya antara 2-3 atau bahkan ada yang mengembangkan sampai 20-30 orang, tetapi tidak ada yang lebih dari 50 orang. Sebenarnya untuk memberi batasan pengertian terhadap konsep komunikasi interpersonal tidak begitu mudah. Hal ini disebabkan adanya pihak yang memberi definisi komunikasi interpersonal sebagai proses komunikasi yang berlangsung antara dua orang atau secara tatap muka.

4. Perspektif Komunikasi Interpersonal

Komunikasi antar pribadi dapat menjadi sangat efektif dan juga bisa menjadi sangat tidak efektif. Konflik yang terjadi dalam sebuah hubungan seperti hubungan rumah tangga menjadikan komunikasi interpersonal berjalan tidak efektif. Untuk menumbuhkan dan meningkatkan hubungan interpersonal perlu meningkatkan kualitas komunikasi dengan memperbaiki hubungan dan kerjasama antara berbagai pihak.

Berikut ini terdapat tiga perspektif yang membahas tentang karakteristik komunikasi interpersonal yang efektif, diantaranya :

a. Perspektif *humanistc*

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Perspektif humanistic menekankan pada keterbukaan, empati sikap mendukung, sikap positif, dan kesetaraan menciptakan interkasi yang bermakna, jujur, dan memuaskan. Berikut penjabaran yang lebih luas dalam sudut pandang ini:[8]

1) Keterbukaan (*openness*)

Memiliki pengertian bahwa dalam komunikasi antarpribadi yang efektif, individu harus terbuka pada pasangan yang di ajak berinteraksi, kesediaan untuk membuka diri dan memberikan informasi, lalu kesediaan untuk mengakui perasaan dan pikiran yang dimiliki, dan juga mempertanggung jawabkannya. Agar komunikasi interpersonal yang dilakukan menghasilkan hubungan interpersonal yang efektif dan kerja sama bisa ditingkatkan, maka kita perlu bersikap terbuka.

2) Empati (*empathy*)

Empati adalah kemampuan seseorang untuk menempatkan dirinya pada posisi atau perana orang lain. Dalam arti bahwa seseorang secara emosional maupun intelektual mampu memahami apa yang dirasakan dan dialami orang lain.

3) Sikap mendukung (*supportiveness*)

Komunikasi interpersonal akan efektif apabila dalam diriseseorang ada perilaku *supportiveness.* Maksudnya satu dengan yang lainnya saling memberikan dukungan terhadap pesan yang disampaikan. Sikap mendukung adalah sikap yang mengurangi sikap defensive dalam berkomunikasi yang dapat terjadi karena faktor-faktor personal seperti ketakutan, kecemasan, dan lain sebagainya yang menyebabkan komunikasi

[8] Josep Devito, *Op.Cit,* hlm. 259

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

interpersonal akan gagal, karena orang defensive akan lebih banyak melindungi diri sendiri dari ancaman yang ditanggapi dalam komunikasi dibandingkan memahami orang lain.

4) Sikap positif (*positiveness*)

Memiliki perilaku positif yakni berfikir secara positif terhadap diri sendiri dan orang lain.

5) Kesetaraan (*equality*)

Keefektifan komunikasi interpersonal juga ditentukan oleh kesamaan-kesamaan yang dimiliki pelakunya. Seperti nilai, sikap, watak, perilaku, kebiasaan, pengalama, dan sebagainya.

b. Perspektif pragmatis

Perspektif pragmatis memusatkan pada manajemen dan kesegaran interaksi yang digunakan oleh komunikator melalui perilaku yang spesifik untuk mendapatkan hasil yang diinginkan. Model ini menawarkan lima kualitas efektivitas, yakni:

1) Kepercayaan diri (*confidence*)

Komunikator yang efektif memiliki kepercayaan diri dalam bersosialisai, dimana hal tersebut dapat dilihat pada kemampuanya untuk menghadirkan suasana nyaman pada saat interkasi terjadi pada orang-orang yang merasa gelisah, pemalu, atau khawatir dan membuat mereka merasa lebih nyaman.

2) Kebersatuan (*immediacy*)

Mengacu pada penggabungan antara komunikan dan komunikator, dimana terciptanya rasa kebersamaan dan kesatuan yang mengisyaratkan minat dan perhatian untuk mau mendengarkan.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

3) Manajemen interkasi (*interaction management*)

Dalam melakukan suatu komunikasi dapat mengendalikan interaksi untuk kepuasan kedua pihak, sehingga tidak seorangpun merasa diabaikan atau merasa menjadi pihak tokoh yang paling penting. Beberapa cara yang tepat untuk melakukannya adalah dengan menjaga peran sebagai komunikan dan komunikator melaui gerakan mata, ekspresi vocal, gerakan tubuh dan wajah yang sesuai, dan juga dengan saling memberikan kesempatan untuk berbicara. Hal ini merupakan wujud dari sebuah manajemen interkasi.

4) Daya ekspresi (*expressiveness*)

Mengacu pada kemampuan untuk mengkomunikasikan apa yang ingin disampaikan dengan aktif, bukan dengan menarik diri atau melemparkan tanggung jawab kepada orang lain.

5) Orientasi ke pihak lain (*other orientation*)

Dalam hal ini dimaksudkan untuk lebih menyesuaikan diri pada lawan bicara dan mengkomunikasikan perhatian dan minat terhadap apa yang dikatakan oleh lawan bicara. Mengkomunikasikan keinginan untuk bekerja sama dalam mencari pemecahan masalah.

c. Perspektif pergaulan sosial

Perspektif pergaulan sosial pada model ekonomi imbalan (*reward*) dan biaya(*cost*). Suatu hubungan daisumsikan sebagai suatu kemitraan dimana imbalan dan biaya saling dipertukarkan.

Ketiga perspektif ini tidak dapat dipasahkan satu persatu, melainkan harus saling melengkapi, karena setiap perspektif tersebut membantu kita untuk dapat memahami komunikasi dalam menyelesaikan konflik sebuah hubungan secara efektif.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Komunikasi interpersonal dinyatakan efektif bila pertmuan komunikasi merupakan hal yang menyenangkan.

5. Faktor-Faktor Menumbuhkan Interpersonal dalam Komunikasi Interpersonal

Banyak hal yang menjadi faktor-faktor yang meningkatkan hubungan interpersonal, misalnya dari kwalitas komunikasi itu sendiri. Faktor yang mempengaruhinya antara lain:[9]

a. Percaya (Trust)

berbagai faktor yang paling mempengaruhi komunikasi antar pribadi adalah faktor kepercayaan. Apabila antara suami dan istri memiliki rasa saling percaya maka akan terbina saling pengertian sehingga terbentuk sikap saling terbuka, saling mengisi, saling mengerti dan terhindar dari kesalahpahaman. Sejak tahap perkenalan dan tahap peneguhan, kepercayaan menentukan efektivitas komunikasi.

Ada tiga faktor utama yang menumbuhkan sikap percaya yaitu :

1) Menerima, adalah kemampuan berhubungan dengan orang lain tanpa menilai dan tanpa berusaha mengendalikannya. Sikap menerima tidak semudah yang dikatakan. Kita selalu cenderung menilai dan sukar menerima. Akibatnya, hubungan interpersonal tidak dapat berlangsung seperti yang diharapkan.
2) Empati, hal ini dianggap sebagai memahami orang lain yang tidak mempunyai arti emosional bagi kita.
3) Kejujuran, menyebabkan perilaku kita dapat diduga, ini mendorong orang lain untuk dapat percaya pada kita. Dalam proses komunikasi interpersonal pada pasangan suami istri, kejujuran dalam berkomunikasi amatlah penting.

[9] Drs. Jalaluddin rakhmat, *Psikologi Komunikasi*, (Bandung, Remaja Rosdakarya, Cetakan Kedua 1986) hal. 129-138

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Menurut psikologi humanistik, pemahaman interpersonal terjadi melalui *self disclousure, feedback, dan sensitivity to the disclousure of other*. Kesalahpahaman dan ketidakpuasan dalam suatu jalinan antar pribadi diakibatkan oleh ketidakjujuran, tidak adanya keselarasan antara tindakan dan perasaan, serta terhambatnya pengungkapan diri.

b. Sikap Suportif

sikap yang mengurangi sikap defensif dalam berkomunikasi yang dapat terjadi karena faktor-faktor personal seperti ketakutan, kecemasan, dan lain sebagainya yang menyebabkan komunikasi interpersonal gagal, karena orang defensif akan lebih banyak melindungi diri dari ancaman yang ditanggapinya dalam komunikasi dibandingkan memahami pesan orang lain.

c. Sikap Terbuka

Sikap ini amat besar pengaruhnya dalam menumbuhkan komunikasi interpersonal yang efektif. Dengan komunikasi yang terbuka diharapkan tidak aka nada hal-hal yang tertutup, sehingga apa yang ada pada diri suami juga diketahui oleh istri, demikian sebaliknya. Dengan sikap saling percaya dan supportif, sikap terbuka mendorong timbulnya saling pengertian, saling menghargai, dan paling penting saling mengembangkan kualitas hubungan interpersonal. Walaupun berkomunikasi merupakan salah satu kebiasaan dengan kegiatan sepanjang kehidupan, namun tidak selamanya akan memberikan hasil seperti yang diharapkan.

Dalam buku Psikologi Komunikasi karya Jalaluddin Rakhmat, M,sc. Terdapat beberapa tahap untuk hubungan *interpersonal* diantaranya yaitu:[10]

[10] *Ibid*, 125-129

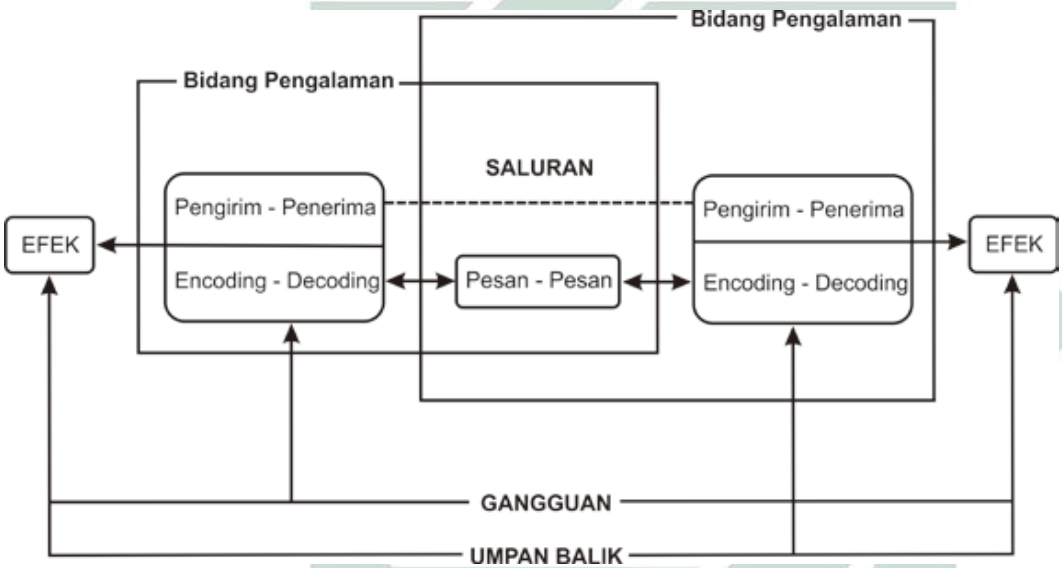
digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

1) Pembentukan Hubungan *Interpersonal*, dimana pada tahap ini sering disebut sebaya tahap perkenalan yang ditandai dengan usaha kedua belah pihak dalam menggali secepatnya identitas, sikap, dan nilai dari pihak lain. Dan apabila mereka ada kesamaan, mulailah dilakukan proses mengungkapkan diri. Bila mereka merasa berbeda, merek akan berusaha menyembunyikan diri.
2) Peneguhan Hubungan *Interpersonal*, untuk memelihara dan memperteguh hubungan interpersonal ini ada empat faktor yang amat penting diantaranya : keakraban, kontrol, respon yang tepat, dan nada emosional yang tepat.
3) Pemutusan Hubugan *Interpersonal*, hal ini dapat terjadi apabila hubungan interpersonal terdapat sebuah konflik atau hubungan yang tidak sehat dalam artian adalah penyebab dari putusnya hubungan interpesonal tersebut.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

6. Model Komunikasi Interpersonal

Dalam proses komunikasi interpersonal arus komunikasi yang terjadi adalah sirkuler atau berputar, artinya setiap individu mempunyai kesempatan yang sama untuk menjadi komunikator dan komunikan. Karena dalam komunikasi interpersonal efek atau umpan balik dapat terjadi seketika. Untuk dapat mengetahui komponen – komponen yang terlibat dalam komunikasi interpersonal dapat dijelaskan melalui gambar berikut :



Dari gambar diatas dapat dijelaskan bahwa komponen – komponen komunikasi interpersonal adalah sebagai berikut:[11]

a. Pengirim – Penerima. Komunikasi interpersonal paling tidak melibatkan dua orang, setiap orang terlibat dalam komunikasi memfokuskan dan mengirimkan serta mengirimkan pesan dan juga sekaligus menerima dan memahami pesan. Istilah pengirim – pengirim ini digunakan untuk menekankan bahwa, fungsi pengirim dan

[11] J. A. Devito, *Komunikasi Antar Manusia* (Jakarta: Profesional Books, 2001),hlm.10

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

penerima ini dilakukan oleh setiap orang yang terlibat dalam komunikasi interpersonal.

b. *Encoding – Decoding*, *encoding* adalah tindakan menghasilkan pesan, artinya pesan – pesan yang akan disampaikan dikode atau diformulasikan terlebih dahulu dengan menggunakan kata – kata simbol dan sebagainya. Sebaliknya tindakan untuk menginterpretasikan dan memahami pesan – pesan yang diterima, disebut juga sebagai *decoding*. Dalam komunikasi interpersonal, karena pengirim juga bertindak sekaligus sebagai penerima, maka fungsi *encoding – decoding* dilakukan oleh setiap orang yang terlibat dalam komunikasi interpersonal.

c. Pesan – Pesan. Dalam komunikasi interpersonal, pesan – pesan ini bsa terbentuk *verbal* (seperti kata – kata) atau *non verbal* (gerak tubuh, simbol) atau gabungan antara bentuk *verbal* dan *non verbal*.

d. Saluran, berfungsi sebagai media dimana dapat menghubungkan antara pengirim dan penerima pesan atau informasi. Saluran komunikasi personal baik yang bersifat langsung perorangan maupun kelompok lebih persuasif dibandingkan dengan saluran media massa. Hal ini disebabkan karena penyampaian pesan melalui saluran komunikasi personal dapat dilakukan secara langsung kepada khalayak.

e. Gangguan (*noise)*. Seringkali pesan – pesan yang dikirim berbeda dengan pesa yang diterima. Hal ini dapat terjadi karena gangguan saat berlangung komunikasi, yang terdiri dari :

   1) Gangguan Fisik, gangguan ini biasanya berasal dari luar dan mengganggu transmisi fisik pesan, seperti kegaduhan, interupsi, jarak dan sebagainya.

   2) Gangguan Psikolgis, gangguan ini timbul karna adanya perbedaan gagasan dan penilaian subyektif diantara orang yang terlibat diantara orang yang terlibat dalam komunikasi seperti emosi, perbedaan nilai – nilai, sikap dan sebagainya.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

3) Gangguan Semantik, gangguan ini terjadi kata – kata atau simbol yag digunakan dalam komunikasi, seringkali memiliki arti ganda, sehingga menyebabkan penerima gagal dalam menangkap dari maksud – makusud pesan yang disampaikan, contoh perbedaan bahasa yang digunakan dalam berkomunikasi.

f. Umpan Balik. Umpan balik memainkan peranan yang sangat penting dalam proses komunikasi interpersonal, karena pengirim dan penerima secara terus menerus dan bergantian memberikan umpan balik dalam berbagai cara, baik secara *verbal* maupun *non verbal*. Umpan balik ini bersifat positif apabila dirasa saling menguntungkan. Bersifat positif apabila tidak menimbulkan efek dan bersifat negatif apabila merugikan.

g. Bidang Pengalaman, hal ini merupakan faktor yang paling penting dalam komunikasi interpersonal, komunikasi akan terjadi apabila para pelaku yang terlibat dalam komunikasi mempunyai bidang pengalaman yang sama.

h. Efek. Dibanding dengan bentuk komunikasi lainnya, komunikasi interpersonal dinilai paling ampuh untuk mengubah sikap, perilaku kepercayaan dan opini komunikasn. Hal ini disebabkan komunikasi dilakukan dengan tatap muka.

B. KINERJA PEGAWAI

1. Pengertian Kinerja Pegawai

Kinerja secara *etimologis* mengatakan adalah (a) sesuatu yang dicapai, (b) prestasi yang diperlihatkan, (c) kemampuan kerja.[12] Sedangkan kinerja pegawai dalam bahasa inggris adalah *performance*, yaitu: Hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam rangka upaya mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara

[12] Hadari Nawawi, *Evaluasi Dan Manajemen Kinerja Di Lingkungan Perusahaan Dan Industri* (Yogyakarta: Gajah Mada University Press, 2006),hlm.63

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral maupun etika.[13] Menurut Malayu S.P. Hasibuan menjelaskan bahwa Kinerja merupakan hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya didasarkan atas kecakapan, pengalaman, kesungguhan serta waktu.[14]

Berbagai pendapat diatas dapat menggambarkan bahwa kinerja pegawai dan kinerja organisasi memiliki keterkaitan yang sangat erat, tercapainya tujuan organisasi tidak bisa dilepaskan dari sumber daya yang dimiliki oleh organisasi yang digerakan atau dijalankan pegawai yang berperan aktif sebagai pelaku dalam upaya mencapai tujuan organisasi.Jadi dapat disimpulkan bahwa kinerja pegawai adalah penilaian hasil kerja seseorang dalam suatu organisasi sesuai dengan tugas dan tanggungjawabnya dalam rangka mencapai tujuan organisasi.

2. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Pegawai

Kinerja merupakan hasil dari tingkah laku dimana kinerja merupakan aktifitas manusia yang diarahkan pada pelaksanaan tugas organisasi yang dibebankan kepada manusia tersebut. Tingkah laku sebagaimana aktifitas tersebut akan sangat dipengaruhi oleh beberapa faktor yaitu:

a. Efektifitas dan efisiensi
b. Otoritas
c. Disiplin
d. Inisiatif

[13] Suyadi Prawirosentono, *Manajemen Sumber Daya Manusia, Kebijakan Kinerja Karyawan* (Yogyakarta: BPFE, 2008),hlm.2

[14] Malayu S.P. Hasibuan, *Manajemen Sumber Daya Manusia* (Jakarta: PT Haji Masagung, 2006),hlm.94

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Menurut Malayu S.P. Hasibuan (2006: 94) mengungkapkan bahwa "Kinerja merupakan gabungan tiga faktor penting, yaitu kemampuan dan minat seorang pekerja, kemampuan dan penerimaan atas penjelasan delegasi tugas dan peran serta tingkat motivasi pekerja". Apabila kinerja tiap individu atau karyawan baik, maka diharapkan kinerja perusahaan akan baik pula.

Menurut Alex Soemadji Nitisemito (2001: 109), terdapat berbagai faktor kinerja karyawan, antara lain:

Jumlah dan komposisi dari kompensasi yang diberikan

a. Penempatan kerja yang tepat
b. Pelatihan dan promosi
c. Rasa aman di masa depan (dengan adanya pesangon dan sebagainya)
d. Hubungan dengan rekan kerja
e. Hubungan dengan pemimpin

Dari beberapa faktor di atas, maka dapat disimpulkan bahwa ada banyak faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan. Dintaranya faktor internal antara lain: kemampuan intelektualitas, disiplin kerja, kepuasan kerja dan motivasi karyawan. Faktor eksternal meliputi: gaya kepemimpinan, lingkungan kerja, kompensasi dan sistem manajemen yang terdapat di perusahaan tersebut. Faktor-faktor tersebut hendaknya perlu diperhatikan oleh pimpinan sehingga kinerja karyawan dapat optimal.

3. Karakteristik Kinerja Pegawai

Beberapa hal dalam karakteristik kinerja pegawai yang tinggi adalah sebagai berikut:[15]

[15] Anwar Mangkunegara, *Manajemen Sumber Daya Manusia* (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2002), hlm.68

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

a. Memiliki tanggung jawab pribadi
b. Berani mengambil dan menanggung resikoyang dihadapi
c. Memiliki tujuan yang realistis
d. Memiliki rencana kerja yang menyeluruh dan berjuang untuk merealisasi tujuannya
e. Memanfaatkan umpan balik (*feed back*) yang kongkrit dalam seluruh kegiatan kerja yang dilakukannya
f. Mencari kesempatan untuk merealisasikan rencana yang telah diprogramkan

4. Indikator Kinerja Pegawai

Keberhasilan maksimal dalam sebuah organisasi tidak terlepas dari aktifitas kinerja pegawai, oleh karena itu dalam mengukur kinerja tersebut dapat diketahui terhadap beberapa indikator. Yaitu:[16]

a. Kualitas, kualitas kerja diukur dari persepsi pegawai terhadap kualitas pekerjaan yang dihasilkan serta kesempurnaan tugas terhadap keterampilan dan kemampuan pegawai.
b. Kuantitas, merupakan jumlah yang dihasilkan dan dinyatakan dalam istilah seperti jumlah unit serta jumlah siklus aktifitas yang diselesaikan.
c. Ketepatan waktu, merupakan tingkat aktifitas diselesaikan pada awal waktu yang dinyatakan, dilihat dari sudut koordinasi dari hasil *out put* serta memaksimalkan waktu yag tersedia.
d. Efektifitas, merupakan tingkat penggunaan sumber daya organisasi (tenaga, uang, teknologi, bahan baku) dimaksimalkan dengan maksud menaikkan hasil dari setiap unit dalam penggunaan sumber daya.

[16] Stephen P Robbins, *Perilaku Organisasi, PT Indeks* (Jakarta: Gramedia, 2006),hlm.260

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

e. Kemandirian, merupakan tingkat seorang pegawai yang nantinya akan dapat menjalankan fungsi kerja.
f. Komitmen, merupakan suatu tingkat dimana pegawai mempunyai komitmen kerja dengan instansi dan tanggung jawab pegawai terhadap kantor.

Kinerja pegawai secara objektif dan akurat dapat dievaluasi melalui tolak ukur tingkat kinerja. Pengukuran tersebut berarti memberi kesempatan bagi para pegawai untuk mengetahui tingkat kinerja mereka. Memudahkan pengkajia kinerja pegawai, lebih lanjut indikator-indikator kinerja[17] yaitu dapat dijelaskan sebagai berikut:

a. Kualitas Kerja (Quality of work
b. Ketetapan Waktu (Pomptnees)
c. Inisiatif (Initiative)
d. Kemampuan (Capability)
e. Komunikasi (Communication)

Indikator kinerja pegawai di atas akan dibahas di bawah untuk lebih mempermudah dalam memahami kinerja pegawai, yaitu sebagai berikut :

Kualitas Kerja (Quality of work) adalah kualitas kerja yang dicapai berdasarkan syarat-syarat kesesuaian dan kesiapannya yang tinggi pad gilirannya akan melahirkan penghargaan dan kemajuan serta perkembangan organisasi melalui peningkatan pengetahuan da keterampilan secara sistematis sesuai tuntutan ilmu pengetahuan dan teknologi yang semakin berkembang pesa.

Ketetapan Waktu (Pomptnees) yaitu berkaitan dengan sesuai atau tidaknya waktu penyelesaian pekerjaan dengan target waktu yang direncanakan. Setiap

[17] Sedarmayanti, *Manajemen Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*, (Bandung: Grasindo Persada. 2001), hlm.51

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

pekerjaan diusahakan untuk selesai sesuai dengan rencana agar tidak mengganggu pada pekerjaan yang lain.

Inisiatif (Initiative) yaitu mempunyai kesadaran diri untuk melakukan sesuatu dalam melaksanakan tugas-tugas dan tanggung jawab. Bawahan atau pegawai dapat melaksanakan tugas tanpa harus bergantung terus menerus kepada atasan.

Kemampuan (Capability) yaitu diantara beberapa faktor yang mempengaruhi kinerja seseorang, ternyata yang dapat diintervensi atau diterapi melalui pendidikan dan latihan adalah faktor kemampuan yang dapat dikembangkan.

Komunikasi (Communication) merupakan interaksi yang dilakukan oleh atasan kepada bawahan untuk mengemukakan saran dan pendapatnya dalam memecahkan masalah yang dihadapi. Komunikasi akan menimbulkan kerjasama yang lebih baik dan akan terjadi hubunganhubungan yang semangkin harmonis diantara para pegawai dan para atasan, yang juga dapat menimbulkan perasaan senasib sepenanggungan.

Dari beberapa uraian diatas, maka dapat disimpulkan bahwa berbagai macam jenis pekerjaan yang dilakukan oleh karyawan tentunya membutuhkan kriteria yang jelas, karena masing-masing pekerjaan tentunya mempunyai standar yang berbeda - beda tentang pencapaian hasilnya.

C. TEORI SELF DISCLOSURE

1. Pengertian *Self Disclosure*

Self disclosure adalah pengungkapan reaksi atau tanggapan individu terhadap situasi yang sedang dihadapinya serta memberikan informasi tentang masa lalu yang relevan atau berguna untuk memahami tanggapan individu tersebut (Johson, dalam Supratiknya, 1995).

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Menurut Morton (dalam Baron, dkk,. 1994) *self disclosure* adalah kegiatan membagi perasaan dan informasi yang akrab dengan orang lain. Jadi dapat disimpulkan bahwa *self disclosure* adalah bentuk komunikasi interpersonal yang didalamnya terdapat pengungkapan ide, perasaan, fantasi, informasi mengenai diri sendiri yang bersifat rahasia dan belum perna diungkapkan kepada orang lain secara jujur.

Jourard mengartikan *self disclosure* sebagai tindakan baik secara verbal maupun non verbal, mengungkapkan aspek-aspek dari diri kepada orang lain. Dengan kata lain, keterbukaan diri adalah menyampaikan informasi baik secara verbal atau non verbal, lisan maupun tulisan tentang keunikan diri pribadi seseorang.

Raven & Rubin menyatakan dalam proses pengungkapan diri nampaknya individu-individu yang terlibat memiliki kecenderungan mengikuti norma *resiprok* (timbal balik). Bila seseorang menceritakan sesuatu yang bersifat pribadi, maka akan cenderung memberikan reaksi yang sepadan. Pada umumnya mengharapkan orang lain memperlakukan sama seperti memperlakukan mereka.

Dwyer (2004) mengatakan pengungkapan diri adalah proses bertahap: orang biasanya tidak mengungkapkan terdalam mereka dan perasaan pada pertemuan pertama. Hal itu juga merupakan proses kedua belah pihak bertukar fakta intim dan perasaan satu sama lain jika seseorang menyimpan sesuatu, maka pengungkapan berhenti. Fisher berpendapat bahwa informasi yang diungkapkan tanpa sengaja, atau karena kesalahan adalah relevansinya diri daripada pengungkapan diri.

Pengungkapan diri adalah jenis komunikasi di mana kita mengungkapkan informasi tentang diri sendiri yang biasanya disembunyikan, hal ini merupakan tipe khusus dari percakapan dimana seseorang berbagi informasi dan perasaan pribadi dengan orang lain.[18]

[18] Devito, J.A,.*Komunikasi Antar Manusia* (Jakarta : Profesional Books. 2002)

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Konsep yang lebih jelas dikemukakan oleh DeVito, (1986), yang mengartikan *self disclosure* sebagai salah satu tipe komunikasi dimana, informasi tentang diri yang biasa dirahasiakan diberitahu kepada orang lain. Ada beberapa hal penting yang harus diperhatikan, yaitu informasi yang diutarakan tersebut haruslah informasi baru yang belum pernah didengar orang tersebut sebelumnya.

Kemudian informasi tersebut haruslah informasi yang biasanya disimpan/dirahasiakan. Hal terakhir adalah informasi tersebut harus diceritakan kepada orang lain baik secara tertulis dan lisan. Rogers (dalam Baron, 1994) mendefinisikan *self disclosure* sebagai suatu keuntungan yang potensial dari pengungkapan diri kita kepada orang lain.

Berdasarkan paparan-paparan di atas, dapat disimpulkan bahwa *self disclosure* berkaitan dengan kemampuan seseorang dalam mengungkapkan diri melalui informasi yang diberikan kepada orang lain.

2. Karakteristik Self Disclosure

Self disclosure mempunyai beberapa karakteristik umum antara lain:[19]

a. Pengungkapan diri adalah suatu tipe komunikasi tentang informasi diri yang pada umumnya tersimpan, yang dikomunikasikan kepada orang lain
b. Pengungkapan diri adalah informasi diri yang seseorang berikan merupakan pengetahuan yang sebelumnya tidak diketahui oleh penerima. Informasi adalah pengetahuan baru. Agar pengungkapan-diri terjadi, suatu pengetahuan baru harus dikomunikasikan.
c. Pengungkapan diri adalah informasi tentang diri sendiri yakni tentang pikiran, perasaan dan perilaku seseorang.

[19] Devito, J.A, *Komunikasi Antar Manusia*……..

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

d. Pengungkapan diri menyangkut informasi yang biasanya dan secara aktif disembunyikan.

e. Pengungkapan diri melibatkan sedikitnya satu orang lain. Agar pengungkapan diri terjadi, tindak komunikasi harus melibatkan sedikitnya dua orang. Informasi yang disampaikan dalam pengungkapan diri harus diterima dan dimengerti oleh orang lain.

Berdasarkan uraian karakteristik dari Jhonson dan DeVito di atas, dapat disimpulkan bahwa karakteristik *self disclosure* adalah keterbukaan diri mengungkapkan informasi mengenai diri seseorang, bagaimana seseorang bersikap mengenai suatu peristiwa, keterbukaan diri adalah menginformasikan diri kepada orang lain dan keterbukaan diri perlu adanya saling berbalasan.

3. Dimensi *Self Disclosure*

Self disclosure berbeda bagi setiap individu dalam hal kelima dimensi dibawah ini (Devito, 1986):

a. Amount

Kuantitas dari pengungkapan diri dapat diukur dengan mengetahui frekuensi dengan siapa individu mengungkapkan diri dan durasi dari pesan *self-disclosing* atau waktu yang diperlukan untuk mengutarakan statemen *self disclosure* individu tersebut terhadap orang lain, ukuran *Self Disclosuredidapat* dari frekuensi seseorang melakukan *Self Disclosure* dan durasi pesan- pesan atau waktu yang diperlukan untuk menyatakan pengungkapan

b. Valence

Valensi merupakan hal yang positif atau negatif dari penyingkapan diri, individu dapat menyingkapkan diri mengenai hal-hal yang menyenangkan atau tidak menyenangkan mengenai dirinya, memuji hal-hal yang ada dalam dirinya atau

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

menjelek-jelekkan diri individu sendiri. Faktor nilai juga mempengaruhi sifat dasar dan tingkat dari pengungkapan diri.

Ketepatan dari *Disclosure* akan dibatasi oleh sejauh mana individu mengetahui atau mengenal dirinya sendiri. Selanjutnya *Self Disclosure* akan berbeda tergantung pada kejujuran. Individu dapat secara total jujur atau dapat melebih- lebihkan atau berbohong.

c. *Accuracy/Honesty*

Ketepatan dan kejujuran individu dalam mengungkapkan diri individu dibatasi oleh tingkat dimana individu mengetahui dirinya sendiri. Pengungkapan diri dapat berbeda dalam hal kejujuran. Individu dapat saja jujur secara total atau dilebih-lebihkan, melewatkan bagian penting atau berbohong.

d. *Intention*

Seluas apa individu mengungkapkan tentang apa yang ingin diungkapkan, seberapa besar kesadaran individu untuk mengontrol informasi-informasi yang akan dikatakan pada orang lain, Individu akan menyingkapkan apa yang ditujukan untuk diungkapkan, sehingga dengan sadar individu tersebut dapat mengontrol *Self Disclosure*.

e. *Intimacy*

Individu dapat mengungkapkan detail yang paling intim dari hidupnya, hal-hal yang dirasa sebagai periperal atau impersonal atau hal yang hanya bohong., individu dapat menyingkapkan hal- hal yang intim dalam hidupnya atau hal yang dianggap sebagai *feriferal* atau *inpersonal* atau hal- hal yang terletak antara *feriferal* dan *inpersonal.*

4. Aspek *Self Disclosure*

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Ada beberapa dimensi *self disclosure* yang dikemukakan oleh Culbert, dkk meliputi 5 (lima) aspek yaitu:

a. Ketepatan

Ketepatan mengacu pada apakah seorang individu mengungkapkan informasi pribadinya dengan relevan.

b. Motivasi

Motivasi berkaitan dengan apa yang menjadi dorongan seseorang untuk mengungkapkan dirinya kepada orang lain. Dorongan tersebut berasal dari dalam diri maupun dari luar. Dorongan dari dalam berkaitan dengan apa yang menjadi keinginan atau tujuan seseorang melakukan self disclosure. Sedangkan dari luar, dipengaruhi lingkungan keluarga, sekolah, dan pekerjaan.

c. Waktu

Waktu yang digunakan dengan seseorang akan cenderung meningkatkan kemungkinan terjadinya *self disclosure*. Pemilihan waktu yang tepat sangat penting untuk menentukan apakah seseorang dapat terbuka atau tidak. Dalam keterbukaan diri individu perlu memperhatikan kondisi orang lain.

d. Keintensifan

Keintensifan seseorang dalam keterbukaan diri (*self disclosure*) tergantung kepada siapa seseorang mengungkapkan diri, apakah teman dekat, orang tua, teman biasa, orang yang baru dikenal.

e. Kedalaman dan Keluasan

Kedalaman self disclosure terbagi atas dua dimensi yakni *self disclosure* yang dangkal dan yang dalam. *Self disclosure* yang dangkal biasanya diungkapkan kepada orang yang baru dikenal. Kepada orang tersebut biasanya diceritakan aspek – aspek geografis tentang diri misalnya nama, daerah asal dan alamat. *Self*

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

disclosure yang dalam, diceritakan kepada orang-orang yang memiliki kedekatan hubungan (*intimacy*).

5. Tujuan *Self Disclosure*

Pengungkapan diri terkait informasi pribadi ke orang lain dengan beberapa alasan. Menurut Derlega & Grzelak (dalam Taylor, 2000), lima alasan utama untuk pengungkapan diri adalah :

a. *Expression*

Kadang-kadang individu membicarakan perasaannya untuk pelampiasan. Mengekspresikan perasaan adalah salah satu alasan untuk penyingkapan diri.

b. *Self Clarification*

Dalam proses berbagi perasaan atau pengalaman dengan orang lain, individu mungkin mendapat *self-awareness* dan pemahaman yang lebih baik. Bicara kepada teman mengenai masalah dapat membantu individu untuk mengklarifikasi pikirannya tentang situasi yang ada.

c. Social Validation

Dengan melihat bagaimana reaksi pendengar pada pengungkapan diri yang dilakukan, individu mendapat informasi tentang kebenaran dan ketepatan pandangannya.

d. Social Control

Individu mungkin mengungkapkan atau menyembunyikan informasi tentang dirinya, sama seperti arti dari kontrol sosial. Individu mungki menekan topik, kepercayaan atau ide yang akan membentuk pesan yang baik pada pendengar. Dalam kasus yang ekstrim, individu mungkin dengan sengaja berbohong untuk mengeksploitasi orang lain.

e. Relationship Development

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Banyak penelitian yang menemukan bahwa kita lebih *disclosure* kepada orang dekat dengan kita, seperti : suami/istri, keluarga, sahabat dekat. Penelitian lain mengklaim bahwa kita lebih disclosure pada orang yang kita sukai daripada orang yang tidak kita sukai. Kita lebih sering untuk terbuka kepada orang yang sepertinya menerima, memahami, bersahabat, dan mendukung kita.

6. Fungsi *Self Disclosure*

Menurut Derlega dan Grzelak ada 5 fungsi pengungkapan diri, yaitu:

a. Ekspresi (*expression*)

Dalam kehidupan ini kadang-kadang manusia mengalami suatu kekecewaan atau kekesalan, baik itu yang menyangkut pekerjaan ataupun yang lainnya. Untuk membuang semua kekesalan ini biasanya akan merasa senang bila bercerita pada seorang teman yang sudah dipercaya. Dengan pengungkapan diri semacam ini manusia mendapat kesempatan untuk mengekspresikan perasaan kita.

b. Penjernihan diri (*self-clarification*)

Dengan saling berbagi rasa serta menceritakan perasaan dan masalah yang sedang dihadapi kepada orang lain, manusia berharap agar dapat memperoleh penjelasan dan pemahaman orang lain akan masalah yang dihadapi sehingga pikiran akan menjadi lebih jernih dan dapat melihat duduk persoalannya dengan lebih baik.

c. Keabsahan sosial (*social validation*)

Setelah selesai membicarakan masalah yang sedang dihadapi, biasanya pendengar akan memberikan tanggapan mengenai permasalahan tersebut Sehingga dengan demikian, akan mendapatkan suatu informasi yang bermanfaat tentang kebenaran.

d. Kendali sosial (*social control*)

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Seseorang dapat mengemukakan atau menyembunyikan informasi tentang keadaan dirinya yang dimaksudkan untuk mengadakan kontrol sosial, misalnya orang akan mengatakan sesuatu yang dapat menimbulkan kesan baik tentang dirinya.

e. Perkembangan hubungan (*relationship development*)

Saling berbagi rasa dan informasi tentang diri seseorang kepada orang lain serta saling mempercayai merupakan saran yang paling penting dalam usaha merintis suatu hubungan sehingga akan semakin meningkatkan derajat keakraban.

7. Faktor yang mempengaruhi *self disclosure*

Menurut Devito (1986) ada beberapa faktor yang mempengaruhi *Self disclosure* yaitu :

a. Menyingkapkan diri kepada orang lain

Secara umum *Self Disclosure* adalah hubungan timbal balik. *Dyadic effect* dalam pengungkapan diri menyatakan secara tidak langsung bahwa dalam proses ini terdapat efek spiral (saling berhubungan), dimana setiap pengungkapan diri individu diterima sebagai stimulus untuk penambahan pengungkapan diri dari yang lain.

Dalam hal ini, pengungkapan diri antar kedua individu akan semakin baik jika pendengar bersikap positif dan menguatkan. Secara umum, individu cenderung menyukai orang lain yang mengungkapkan cerita rahasianya pada jumlah yang kira-kira sama.

b. Ukuran audiens

Pengungkapan diri, mungkin karena sejumlah ketakutan yang dirasakan oleh individu karena mengungkapkan cerita tentang diri sendiri, lebi sering terjadi dalam kelompok yang kecil daripada kelompok yang besar.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Dengan pendengar lebih dari satu seperti *monitoring* sangatlah tidak mungkin karena respon yang nantinya bervariasi antara pendengar. Alasan lain adalah jika kelompoknya lebih besar dari dua, pengungkapan diri akan dianggap dipamerkan dan terjadinya pemberitaan publik. Tak lama kemudian akan dianggap hal yang umum karena sudah banyak orang yang tahu.

c. Topik

Topik mempengaruhi jumlah dan tipe pengungkapan diri. menemukan bahwa pengungkapan diri mengenai uang, kepribadian dan fisik lebih jarang dibicarakan daripada berbicara tentang rasa dan minat, sikap dan opini, dan juga pekerjaan. Hal ini terjadi karena tiga topik pertama lebih sering dihubungkan dengan *self-concept* seseorang, dan berpotensi melukai orang tersebut.

d. Valensi

Nilai (kualitas positif dan negatif) pengungkapan diri juga berpengaruh secara signifikan. Pengungkapan diri yang positif lebih disukai daripada pengungkapan diri yang negatif. Pendengar akan lebih suka jika pengungkapan diri orang lain yang didengarnya bersifat positif.

e. Seks

Banyak penelitian mengindikasikan secara umum, bahwa wanita lebih terbuka daripada pria tapi keduanya membuat *disclosure* (penyingkapan) negatif yang hampir sama dari segi jumlah dan tingkatannya.

f. Ras, kewarganegaraan, dan umur

Terdapat perbedaan ras dan kebangsaan dalam pengungkapan diri, frekuensi pengungkapan diri dalam grup usia yang berbeda. Pengungkapan diri pada teman dengan gender berbeda meningkat dari usia 17-50 tahun dan menurun kembali.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

g. Penerimaan hubungan *(Receiver Relationship)*

Seseorang yang menjadi tempat bagi individu untuk disclose mempengaruhi frekuensi dan kemungkinan dari pengungkapan diri. Individu cenderung *disclosure* pada individu yang hangat, penuh pemahaman, memberi dukungan dan mampu menerima individu apa adanya.

Pengungkapan diri terjadi lebih lancar dalam situasi-situasi tertentu, terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi pengungkapan diri:[20]

a. Besar Kelompok

Pengungkapan diri lebih banyak terjadi dalam kelompok kecil ketimbang kelompok besar. kelompok yang terdiri atas dua orang merupakan lingkungan yang paling tepat untuk pengungkapan diri. Dengan satu pendengar, pihak yang melakukan pengungkapan diri dapat meresapi tanggapan dengan cermat.

b. Perasaan Menyukai

Membuka diri terjadi jika seseorang juga membuka diri terhadap lebih banyak kepada orang yang dipercayai. Sewaktu-waktu, pengungkapan diri mungkin terjadi dalam hubungan yang bersifat sementara ketimbang hubungan yang permanen.

c. Efek Diadik

Pengungkapan diri menjadi lebih akrab bila itu dilakukan sebagai tangggapan atas pengungkapan diri orang lain.

d. Kompetensi

Orang yang berkompeten lebih banyak melakukan dalam pengungkapan diri ketimbang orang yang kurang kompeten.

e. Kepribadian

[20] Devito, J.A, 2002. Komunikasi Antar Manusia, Jakarta : Profesional Books.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Orang-orang yang pandai bergaul (*sociable*) dan *ekstrovert* melakukan pengungkapan diri lebih banyak ketimbang mereka yang kurang pandai bergaul dan introvert. Perasaan gelisah juga mempengaruhi derajat pengungkapan diri. Rasa gelisah adakalanya meningkatkan pengungkapan diri. Orang yang kurang berani bicara pada umumnya juga kurang mengungkapkan diri ketimbang mereka yang merasa lebih nyaman dalam berkomunikasi.

f. Topik

Seseorang lebih cenderung membuka diri tentang topik tertentu ketimbang topik yang lain. Topik akan sangat berpengaruh terhadap sikap keterbukaan seseorang baik yang bersifat umum maupun pribadi.

g. Jenis Kelamin

Faktor terpenting yang mempengaruhi pengungkapan diri adalah jenis kelamin. Umumnya, pria kurang terbuka ketimbang wanita. peran seks (sex role) dan bukan jenis kelamin dalam arti biologis yang menyebabkan perbedaan dalam hal pengungkapan diri ini.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

8. Resiko *Self Disclosure*

Valerian Derlega (dalam Taylor 2000) menyatakan ada beberapa resiko yang mungkin dialami individu saat mereka sedang mengungkapkan diri, antara lain:

a. *Indefference*.

Individu berbagi informasi dengan orang lain untuk memulai hubungan, terkadang, hal itu dibalas oleh orang tersebut dan hubungan pun terjalin. Hal yang sebaliknya dapat terjadi bilamana individu menemui orang yang tidak membalas dan kelihatan tidak tertarik mengetahui tentang individu tersebut.

b. *Rejection*.

Informasi yang diungkapkan individu mungkin akan berakibat penolakan sosial.

c. *Loss of Control*.

Kadang-kadang orang lain menggunakan informasi yang diberikan sebagai alat untuk menyakiti atau mengontrol perilaku individu.

d. *Betrayal*.

Ketika individu mengungkapkan informasi pada seseorang, individu sering mengingatkan bahwa informasi ini rahasia. Tapi sering kali informasi ini tidak dirahasiakan dan diberitahu kepada orang lain.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id