BAB II

KAJIAN TEORETIS

A. Kajian Pustaka

1. Pengertian komunikasi interpersonal

Definisi komunikasi interpersonal menurut joseph A.Devinto dalam bukunya "*The interpersonal Communication book*" adalah "komunikasi yang terjadi antar dua orang untuk membentuk sebuah hubungan ,komunikasi tersebut dilakukan oleh orang-orang yang memiliki kesamaan tertentu ". Komunikasi antar pribadi dapat langsung antara dua orang yang memang sedang berdua-duaan seperti suami istri yang sedang bercakap-cakap ,atau antara dua orang dalam suatu pertemuan, misalnya antara penyaji makalah dengan salah satu peserta seminar.[1]

Menurut Muhammad dalam bukunya prespektif komunikasi interpersonal , adalah proses pertukaran informasi diantara seseorang dengan paling kurang seorang lainnya atau biasanya di antara dua orang yang dapat langsung diketahui balikannya.

Menurut Effendi dalam bukunya ilmu, teori, dan filsafat komunikasi pada hakekatnya komunikasi interpersonal adalah komunikasi antar komunikator dengan komunikan, komunikasi jenis ini dianggap paling efektif dalam upaya mengubah sikap, pendapat atau perilaku

[1] Devito,Joseph A, 2007, *The interpersonal communication book*,boston, reason education,hal 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

seseorang, karena sifatnya yang dialogis berupa percakapan. Arus balik bersifat langsung, komunikator mengetahui tanggapan komunikan ketika itu juga. Pada saat komunikasi dilancarkan, komunikator mengetahui secara pasti apakah komunikasinya positif atau negatif, berhasil atau tidaknya. Jika ia dapat memberikan kesempatan pada komunikan untuk bertanya seluas-luasnya. [2]

Menurut Burgon & Huffner dalam bukunya teknologi media komunikasi ,komunikasi interpersonal adalah komunikasi yang dilakukan kepada pihak lain untuk mendapatkan umpan balik, baik secara langsung (face to face) maupun dengan media.[3]

Menurut McDavid & Harari, komunikasi interpersonal adalah Terdapat definisi lain tentang komunikasi interpersonal, yaitu suatu proses komunikasi yang bersetting pada objek-objek sosial untuk mengetahui pemaknaan suatu stimulus dalam hal ini, informasi atau pesan.[4]

Sedangkan menurut wikipedia komunikasi interpersonal adalah keterlibatan internal secara aktif dari individu dalam pemrosesan simbolik dari pesan-pesan. Seorang individu menjadi pengirim sekaligus penerima pesan, memberikan umpan balik bagi dirinya sendiri dalam proses internal yang berkelanjutan. Komunikasi intrapersonal dapat menjadi pemicu bentuk komunikasi yang lainnya. Pengetahuan mengenai diri pribadi

---

[2] Liliweri,alo, (1997), *Komunikasi antar pribadi* , Bandung :PT citra aditya bakti

[3] Devito,Joseph A, 2007, *The interpersonal communication book*,boston, reason education,hal 12

[4] Ibid ,hal 13

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

melalui proses-proses psikologis seperti persepsi dan kesadaran (*awareness*) terjadi saat berlangsungnya komunikasi intrapribadi oleh komunikator. Untuk memahami apa yang terjadi ketika orang saling berkomunikasi, maka seseorang perlu untuk mengenal diri mereka sendiri dan orang lain. Karena pemahaman ini diperoleh melalui proses persepsi. Maka pada dasarnya letak persepsi adalah pada orang yang mempersepsikan, bukan pada suatu ungkapan ataupun obyek.[5]

Jadi dapat dikatakan komunikasi interpersonal adalah komunikasi secara langsung atau *face to face communication* antara komunikan dan komunikator pada waktu dan tempat yang sama . Setiap manusia butuh untuk berkomunikasi dengan orang lain.Hal ini dilakukan sebagai kodrat sebagai tiap manusia yang tidak bisa hidup sendiri.

2. Klasifikasi Komunikasi Interpersonal

Redding yang dikutip Muhammad mengembangkan klasifikasi komunikasi interpersonal menjadi interaksi intim, percakapan sosial, interogasi atau pemeriksaan dan wawancara.[6]

a. Interaksi intim termasuk komunikasi di antara teman baik, anggota family, dan orang-orang yang mempunyai ikatan emosional kuat.

b. Percakapan sosial adalah interaksi untuk menyenangkan

[5] Id.wikipedia.org./wiki/komunikasi_intrapersonal,02-06-2012,10.41 wib

[6] A. Joseph, *komunikasi antar manusia.*1997, Jakarta: professional books,hal 8

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 secara sederhana. Tipe komunikasi tatap muka penting bagi pengembangan hubungan informal dalam organisasi. Misalnya dua orang atau lebih bersama-sama dan berbicara tentang perhatian, minat di luar organisasi seperti isu politik, teknologi dan lain sebagainya.

c. Interogasi atau pemeriksaan adalah interaksi antara seseorang yang ada dalam kontrol, yang meminta atau bahkan menuntut informasi dari yang lain. Misalnya seorang karyawan dituduh mengambil barang-barang organisasi maka atasannya akan menginterogasinya untuk mengetahui kebenarannya.

d) Wawancara adalah salah satu bentuk komunikasi interpersonal di mana dua orang terlibat dalam percakapan yang berupa tanya jawab. Misalnya atasan yang mewawancarai bawahannya untuk mencari informasi mengenai suatu pekerjaannya.

3. Jenis-Jenis komunikasi interpersonal

Secara teoritis komunikasi interpersonal dikslasifikasikan menjadi dua jenis menurut sifatnya

a.Komunikasi Diadik *(dyadic communication)*

Komunikasi Diadik adalah komunikasi antar pribadi yang berlangsung antara dua orang yakni yang seorang adalah komunikator yang menyampaikan pesan dan seorang lagi komunikan yang menerima pesan. Oleh karena itu perilaku komunikasinya dua orang , maka dialog yang terjadi berlangsung

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

secara intens. Komunikator memusatkan perhatiannya hanya kepada diri komunikan seorang itu.

b. Komunikasi Triadik *(triadic communication)*

Komunikasi triadik adalah komunikasi anatar pribadi yang pelakunya terdiri dari tiga orang,yakni seorang komunikator dan dua orang komunikaan. Jika misalnya A yang menjadi komunikator , maka ia pertama-tama menyampaikan pesan kepada komunikan B kemudian kalau dijawab atau ditanggapi beralih pada komunikan C ,juga secara berdialogis.

Dalam asuransi jiwa, jenis komunikasi yang dilakukan adalah komunikasi diadik. Sebab seorang agen akan melakukan secara langsung kepada klien secara *face to face* dan dilakukan komunikasi dua arah[7]

4. Model komunikasi interpersonal

Model komunikasi interpersonal dibagi menjadi tiga bagian yaitu :

a. Linier model

Linier model adalah proses komunikasi yang terjadi antara satu orang ke orang yang lain. Dengan komponen sebagai berikut source yaitu sumber pesan,kemudian *transmitter* yaitu pemancar mengubah pesan menjadi sebuah signal yang sesuai dengan saluran yang digunakan .*Transmitter* mengubah sinyal diterima menjadi pesan agar

[7] Wood.2007. *interpersonal communication*.USA;Thomson Wadsworth,hal 23

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

dapat dimengerti oleh penerima. Dalam proses penyampaian pesan terdapat gangguan atau *noise* yang dapat menggangu proses penyampaian pesan ke penerima .

b. Interaktif model

Interaktif model membawa komunikasi menjadi sebuah proses dimana komunikan atau pendengar memberikan umpan balik dan merespon sebuah pesan. Dengan kata lain, interaktif model menemukan bahwa seorang komunikator membuat dan menginterpretasikan pesan dalam pengalaman pribadi seseorang. Komponen dalam interaktif model adalah sumber atau komunikator memberikan pesan dan diterima oleh komunikan, selanjutnya dengan segera komunikan dapat memberikan respon berupa umpan balik ke komunikator. Dalam hal ini komunikator dapat menjadi komunikan begitu pula dengan komunikan dapat menjadi komunikator. [8]

c. Transaksional model

Transaksional model menekankan pada dinamisme dalam komunikasi interpersonal dan perkumpulan beberapa orang yang melakukan proses dalam komunikasi .Dalam model komunikasi ini yang menjadi perhatian adalah komponen pesan,gangguan,dan pengalaman berubah melebihi waktu. Di dalam model transaksional gangguan akan selalu ada dalam proses komunikasi interpersonal.

[8] Ibid hal 25

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

Model transaksional juga membuat komunikasi antara sistem yang menghasilkan pertanyaan apa dan bagaimana berkomunikasi dan apa artinya menjadi lebih jelas. [9] Pada akhirnya ditekankan bahwa model transaksional bukanlah seperti orang yang satu sebagai pengirim pesan dan yang lainnya adalah penerima pesan, karena di waktu yang bersamaan pada saat komunikator dan komunikan melaksanakan komunikasi, komunikator sedang menyampaikan sebuah pesan dan sekaligus menerima pesan, atau melakukan hal-hal yang lain seperti memberikan anggukan. Sebab komunikator mempengaruhi satu sama lain dan komunikasi antar pribadi termasuk dalam pertanggung jawaban etika. Perilaku verbal maupun non verbal dapat mempertinggi atau mengurangi martabat orang.

5. Hubungan Interpersonal yang efektif

Hubungan interpersonal yang terjadi secara efektif apabila kedua pihak memenuhi kondisi berikut : [10]

1. Bertemu satu sama yang lain secara personal
2. Empati secara tepat terhadap pribadi yang lain dan berkomunikasi yang dapat dipahami satu sama lain secara berarti
3. Menghargai satu sama lain ,bersifat positif dan wajar tanpa menilai atau keberatan .

---

[9] A. Suhatsimi.2002.komunikasi transaksional.Rineka Cipta: Jakarta. Hlm 9

[10] Liliweri,alo, (1997), *Komunikasi antar pribadi* , Bandung :PT citra aditya bakti. Hal 35

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

4. Menghayati pengalaman satu sama lain dengan sungguh-sungguh bersikap menerima dan empati satu sama lain.
5. Merasa bahwa saling menjaga keterbukaan dan iklim yang mendukung dan mengurangi kecenderungan gangguan arti.
6. Memperlihatkan tingkah laku yang percaya penuh dan memperkuat perasaan aman terhadap yang lain.

6. Faktor-faktor yang menghubungkan hubungan Interpersonal dalam komunikasi Interpersonal

a. Percaya (Trust)

Diantara berbagai faktor yang mempengaruhi komunikasi interpersonal faktor percaya adalah yang paling penting. Sejak tahap yang pertama dalam hubungan komunikasi interpersonal (tahap perkenalan) ,sampai pada tahap kedua (tahap peneguhan).

b. Sikap supportif

Sikap Supportif yaitu sikap yang mengurangi sikap defensif dalam komunikasi. Orang bersikap defensif bila ia tidak menerima ,tidak jujur, dan tidak empatis. Sudah jelas ,dengan sikap defensif komunikasi interpersonal akan gagal : karena orang defensif akan lebih banyak melindungi diri dari ancaman yang ditanggapinya dalam situasi komunikasi ketimbang memahami pesan orang lain. Komunikasi defensif dapat terjadi karena faktor-faktor personal .

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. Sikap Terbuka

Sikap terbuka amat besar pengaruhnya dalam menumbuhkan komunikasi interpersonal yang efektif. Lawan dari sikap terbuka adalah dogmatisme ,sehingga untuk memahami sikap terbuka, kita harus mengidentifikasikan lebih dahulu karateristik orang dogmatis. [11]

7 . Hambatan komunikasi interpersonal

Ada banyak hambatan yang bisa merusak dalam komunikai interpersonal. Berikut ini adalah hambatan-hambatan yang harus menjadi perhatian bagi komunikator jika komunikasi nya ingin sukses.[12]

***a. Physical* (fisik)**

Interferensi dengan transmisi fisik isyarat atau pesan lain antara sumber dan penerima .Contoh design mobil yang lewat ,dengungan komputer, atau kacamata, dll.

b. *Physilogical* (Fisiologis)

Hambatan dalam bentuk fisik antara sumber dan penerima. Contoh kerusakan visual ,kehilangan pendengaran (tuli), permasalahan dalam artikulasi, dan kehilangan ingatan.

---

[11] Ibid hal 40
[12] Ibid hal 41

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. ***Psychological*** **(Psikologis)**

Interferensi kognitif atau mental .Contoh prasangka dan bias pada sumber penerimaan ,pemikiran yang sempit, emosi yang berlebihan, dan yang lain-lain.

d. ***Semantic*** **(semantik)**

Sumber dan penerimaan memberi arti berlainan.Contoh orang yang berbicara dengan bahasa yang berbeda ,dan menggunakan jargon atau istilah yang terlalu rumit yang tidak dipahami oleh penerima.

8. Studi Kasus

Studi kasus adalah suatu inkuiri empiris yang menyelidiki tentang fenomena di dalam konteks kehidupan nyata, bilamana batas-batas antara fenomena-fenomena dan konteks tak nampak dengan tegas dan dimana multisumber bukti dimanfaatkan. Dalam penelitian studi kasusu dibedakan menjadi tiga tipe, yaitu studi-studi kasus eksplanatoris ,eksplaratoris , dan deskriptif. [13] Studi kasus eksplanatoris didasarkan pada pertanyaan "apa" atau lebih mengarah pada studi kasus tertentu yang dilakukannya dengan menggalinya lebih dalam mengenai informasi dari suatu konteks peristiwa atau fenomena, studi kasus eksploratoris bertujuan untuk menyingkap konteks peristiwa, fenomena ,atau kasus yang diteliti ,dan studi kasus

[13] Marzuki,1995, *Metodologi Riset*, Yogyakarta :BPFE-UII. Hlm 12

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

deskriptif adalah mendeskripsikan kejadian atau kelaziman suatu fenomena.

B. Kajian Teori

1.Teori Pertukaran Sosial *(Social Exchange)*

Teori ini menelaah bagaimana kontribusi seseorang dalam suatu hubungan mempengaruhi kontribusi yang lainnya. Thibaut dan Kelley, pencetus teori ini, mengemukakan bahwa orang mengevaluasi hubungannya dengan orang lain. Dengan mempertimbangkan konsekuensinya, khususnya terhdap ganjaran yang diperoleh dan upaya yang telah dilakukan, orang akan memutuskan untuk tetap tinggal dalam hubungan tersebut atau meninggalkannya (mempertahankan hubungan atau mengakhirinya). [14]

Orang berhubungan dengan orang lain karena mengharapkan sesuatu yang memenuhi kebutuhannya. Thibaut dan Kelley, juga mengemukan bahwa dalam menyimpulkan teori ini sebagai berikut: *"Asumsi dasar yang mendasari seluruh analisis kami adalah bahwa setiap individu secara sukarela memasuki dan tinggal dalam hubungan sosial hanya selama hubungan tersebut cukup memuaskan ditinjau dari segi ganjaran dan biaya".* [15]

---

[14] S. Djuarsa Sendjaja. 1990. *Teori komunikasi*. Jakarta. Bumi aksara. Hal 81
[15] Ibid. Hlm 82

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

Ukuran bagi keseimbangan antara ganjaran dan upaya ini disebut *comparison level*, dimana diatas ambang ukuran tersebut orang akan merasa puas dengan hubungannya. Misalnya, kita beranggapan bahwa dasar dari persahabatan itu adalah kejujuran. Ketika mengetahui bahwa sahabat kita berusaha untuk menipu, maka kita akan mempertimbangkan kembali hubungan persahabatan dengannya. Mungkin kita akan memutuskan untuk mengakhiri hubungan demi kebaikan, dengan kejujuran sebagai ambang ukuran, kita merasa bahwa ganjaran yang kita peroleh tidak sesuai dengan upaya kita untuk mempertahankan kejujuran dalam hubungan.

Berdasarkan teori ini, kita masuk ke dalam hubungan pertukaran dengan orang lain karena dari padanya kita memperoleh imbalan. Dengan kata lain hubungan pertukaran dengan orang lain akan menghasilkan suatu imbalan bagi kita. Teori pertukaran sosial pun melihat antara perilaku dengan lingkungan terdapat hubungan yang saling mempengaruhi (*reciprocal*). Karena lingkungan kita umumnya terdiri atas orang-orang lain, maka kita dan orang-orang lain tersebut dipandang mempunyai perilaku yang saling mempengaruhi Dalam hubungan tersebut terdapat unsur imbalan (*reward*), pengorbanan (*cost*) dan keuntungan (*profit*).

Imbalan merupakan segala hal yang diperoleh melalui adanya pengorbanan, pengorbanan merupakan semua hal yang dihindarkan, keuntungan adalah imbalan dikurangi pengorbanan. Jadi perilaku sosial terdiri atas pertukaran paling sedikit antara dua orang berdasarkan

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

hitungan untung-rugi. Misalnya pola-pola perilaku di tempat kerja, percintaan, perkawinan, persahabatan hanya akan langgeng manakala semua semua pihak yang terkait merasa teruntungkan. [16]

Pendekatan pertukaran sosial ini penting karena berusaha menjelaskan bahwa fenomena kelompok dalam lingkup konsep-konsep ekonomi dan peilaku mengenai biaya dan imbalan.

Teori Pertukaran sosial beranggapan orang berhubungan dengan orang lain karena mengharapkan sesuatu yang memenuhi kebutuhannya. Pada pendekatan obyektif cenderung menganggap manusia yang mereka amati sebagai pasif dan perubahannya disebabkan kekuatan-kekuatan sosial di luar diri mereka.[17] Pendekatan ini juga berpendapat, hingga derajat tertentu perilaku manusia dapat diramalkan, meskipun ramalan tersebut tidak setepat ramalan perilaku alam. Dengan kata lain, hukum-hukum yang berlaku pada perilaku manusia bersifat mungkin (probabilistik). Misalnya, kalau mahasiswa lebih rajin belajar, mereka (mungkin) akan mendapatkan nilai lebih baik; kalau kita ramah kepada orang lain, orang lain (mungkin) akan ramah kepada kita; bila suami isteri sering bertengkar, mereka (mungkin) akan bercerai.

Empat Konsep pokok Ganjaran, biaya, laba, dan tingkat perbandingan merupakan empat konsep pokok dalam teori ini.

---

[16] Beilharz, Peter.2005. *TEORI-TEORI SOSIAL*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar,hlm 50
[17] Ibid hal 50

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

- *Ganjaran* ialah setiap akibat yang dinilai positif yang diperoleh seseorang dari suatu hubungan. Ganjaran berupa uang, penerimaan sosial atau dukungan terhadap nilai yang dipegangnya. Nilai suatu ganjaran berbeda-beda antara seseorang dengan yang lain, dan berlainan antara waktu yang satu dengan waktu yang lain. Buat orang kaya mungkin penerimaan sosial lebih berharga daripada uang. Buat si miskin, hubungan interpersonal yang dapat mengatasi kesulitan ekonominya lebih memberikan ganjaran daripada hubungan yang menambah pengetahuan.
- *Biaya* adalah akibat yang dinilai negatif yang terjadi dalam suatu hubungan. Biaya itu dapat berupa waktu, usaha, konflik, kecemasan, dan keruntuhan harga diri dan kondisi-kondisi lain yang dapat menghabiskan sumber kekayaan individu atau dapat menimbulkan efek-efek yang tidak menyenangkan. Seperti ganjaran, biaya pun berubah-ubah sesuai dengan waktu dan orang yang terlibat di dalamnya.
- *Hasil* atau *laba* adalah ganjaran dikurangi biaya. Bila seorang individu merasa, dalam suatu hubungan interpersonal, bahwa ia tidak memperoleh laba sama sekali, ia akan mencari hubungan lain yang mendatangkan laba. Misalnya, Anda mempunyai kawan yang pelit dan bodoh. Anda banyak membantunya, tetapi hanya sekedar supaya persahabatan dengan dia tidak putus. Bantuan Anda (biaya) ternyata lebih besar daripada nilai persahabatan (ganjaran) yang

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

Anda terima. Anda rugi. Menurut teori pertukaran sosial, hubungan anda dengan sahabat pelit itu mudah sekali retak dan digantikan dengan hubungan baru dengan orang lain.

- *Tingkat perbandingan* menunjukkan ukuran baku (standar) yang dipakai sebagai kriteria dalam menilai hubungan individu pada waktu sekarang. Ukuran baku ini dapat berupa pengalaman individu pada masa lalu atau alternatif hubungan lain yang terbuka baginya. Bila pada masa lalu, seorang individu mengalami hubungan interpersonal yang memuaskan, tingkat perbandingannya turun.

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