

transaksi dan interaksi. Transaksi mengenai apa? Mengenai gagasan, ide, pesan, simbol, informasi. Sedangkan istilah interaksi mengesankan adanya suatu tindakan yang berbalasan. Dengan kata lain suatu proses hubungan yang saling pengaruh-mempengaruhi antarmanusia. Di dalam kata “proses“ terdapat pula makna adanya aktivitas, ialah aktivitas menciptakan, mengirimkan, menerima, dan menginterpretasi pesan.

Komunikasi antarpersonal dapat terjadi secara langsung maupun tidak langsung. Meskipun komunikasi dapat disetting dalam pola komunikasi langsung maupun tidak langsung, namun untuk pertimbangan efektivitas komunikasi, maka komunikasi secara langsung menjadi pilihan utama. Pengiriman pesan dilakukan secara primer atau langsung, sehingga pesan tersebut berposisi sebagai “media“ yang menghubungkan komunikator dan komunikan. Dengan kata lain, proses komunikasi interpersonal kebanyakan berlangsung secara tatap muka. Komunikasi langsung dapat dilakukan secara langsung dengan lawan bicara. Ini sangat efektif untuk mengetahui tanggapan lawan bicara, lebih memahami informasi yang diberikan, selain itu lebih mengenal karakteristik lawan bicara, sehingga resiko salah paham dapat diminimalisir.

2. *Encoding oleh komunikator.* Encoding merupakan tindakan memformulasikan isi pikiran atau gagasan ke dalam simbol-simbol, kata-kata, dan sebagainya sehingga komunikator merasa yakin dengan pesan yang disusun dan cara penyampaiannya.
3. *Pengiriman pesan.* Untuk mengirim pesan kepada orang yang dikehendaki, komunikator memilih saluran komunikasi seperti telepon, SMS, e-mail, surat, ataupun secara tatap muka. Pilihan atas saluran yang akan digunakan tersebut tergantung pada karakteristik pesan, lokasi penerima, media yang tersedia, kebutuhan tentang kecepatan penyampaian pesan, karakteristik komunikasi.
4. *Penerimaan pesan.* Pesan yang dikirim oleh komunikator telah diterima oleh komunikasi.
5. *Decoding oleh komunikasi.* Decoding merupakan kegiatan internal dalam diri penerima. Melalui indera, penerima mendapatkan macam-macam data dalam bentuk "mentah", berupa kata-kata dan simbol-simbol yang harus diubah ke dalam pengalaman-pengalaman yang mengandung makna. Dengan demikian, decoding adalah proses memahami pesan. Apabila semua berjalan lancar, komunikasi tersebut menterjemahkan pesan yang diterima dari komunikator dengan benar, memberi arti yang sama pada simbol-simbol sebagaimana yang diharapkan oleh komunikator.
6. *Umpan Balik (Feedback).* Setelah menerima pesan dan memahaminya, komunikasi memberikan respon atau umpan balik.

Dengan umpan balik ini, seorang komunikator dapat mengevaluasi efektivitas komunikasi. Umpan balik ini biasanya juga merupakan awal dimulainya suatu siklus proses komunikasi baru, sehingga proses komunikasi berlangsung secara berkelanjutan.

Toleransi menghendaki adanya kemauan dari masing- masing pihak untuk menghargai dan menghormati perasaan pihak lain. Toleransi menjadi faktor pengaruh hubungan interpersonal, hal ini disebabkan dengan dikembangkannya sikap tenggang rasa atau toleran, maka seandainya timbul perbedaan kepentingan kedua belah pihak dapat saling menghargai, sehingga perbedaan kepentingan itu tidak berkembang sebagai kendala kebersamaan. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa terdapat korelasi positif antara toleransi dengan hubungan interpersonal, maka semakin baik pula kadar hubungan interpersonal.

Kesempatan- kesempatan yang seimbang artinya rasa memperoleh keadilan dari interaksi akan menentukan kadar hubungan interpersonal. Ketika seseorang merasa memperoleh kesempatan yang seimbang, peluang yang adil, maka akan mendorong orang tersebut mempertahankan kebersamaan. Sebaliknya apabila salah satu pihak merasa dalam posisi tertekan, lama-kelamaan akan melakukan pembatasan- pembatasan, dan hal ini dapat mengancam kadar hubungan interpersonal.

Sikap menghargai orang lain yaitu menghendaki adanya pemahaman bahwa setiap orang itu memiliki martabat. Sikap yang baik untuk mendukung kadar hubungan interpersonal adalah sikap menghargai martabat orang lain. Oleh karena itu seseorang tidak boleh melecehkan orang lain. Setiap orang memiliki kelebihan dan kekurangan. Apabila ingin menyampaikan pendapat, konfirmasi, atau respon, maka sebaiknya dilakukan dengan cara-

segala sesuatu tanpa resiko”.

Pemilikan bersama atas informasi artinya kualitas hubungan interpersonal juga dipengaruhi oleh pemilikan bersama atas informasi. Pemilikan bersama atas informasi dapat dilihat dari aspek “keluasan” dan “kedalaman” keluasan menunjukkan variasi topik yang dikomunikasi, bahkan menyangkut persoalan pribadi.

Kepercayaan adalah perasaan bahwa tidak ada bahaya dari orang lain dalam suatu hubungan. Kepercayaan berkaitan dengan keterampilan (prediksi), artinya ketika kita dapat meramalkan bahwa seseorang tidak akan mengkhianati dan dapat bekerjasama dengan baik, maka kepercayaan kita pada orang tersebut lebih besar.

Keakraban merupakan pemenuhan kebutuhan akan kasih sayang, kedekatan, dan kehangatan. Hubungan interpersonal akan terpelihara apabila kedua pihak sepakat tentang tingkat keakraban yang diperlukan. Hubungan dua orang sahabat yang sudah akrab, diwarnai oleh kesepakatan batas- batas keakraban itu. Misalnya diantara dua orang itu sepakat untuk saling bertukar kendaraan bermotor. Selain itu, suasana akrab juga ditunjukkan dengan kesepakatan mengenai cara memanggil satu sama lain. Ketika sedang berkenalan seseorang memanggil kakak, dan sebaliknya pihak teman memanggil adik. Namun kalau sudah akrab hanya memanggil namanya tanpa menggunakan kata kakak, tidak menjadi masalah. Justru

sebutan langsung memanggil nama itu, menjadi indikator keakraban. Nama panggilan yang digunakanpun juga tidak selalu nama asli, namun dapat dipanggil nama “paparannya”. Nama paparan adalah nama samaranyang lazim dipakai dalam komunitas tertentu.

Kesejajaran, atau posisi yang sama bagi kedua pihak. Keadaan yang menunjukkan kesejajaran ini, terlihat pada makna sebuah pepatah, “duduk sama rendah berdiri sama tinggi”. “berat sama dipikul, ringan sama dijinjing”. Tidak ada satu pihak yang lebih mendominasi terhadap pihak lain. Kesejajaran adalah perekat terpeliharanya hubungan interpersonal yang harmonis, karena dalam kesejajaran itu akan dijunjung tinggi keadilan.

Kontrol, atau pengawasan. Agar hubungan interpersonal terjaga dengan baik, maka perlu pengawasan berupa kepedulian. Biasanya kedua belah pihak bersepakat tentang bentuk- bentuk kontrol. Contoh, dokumen sms pada telepon selular secara normatif merupakan dokumen pribadi, sehingga seseorang tidak etis membaca sms yang ada di telepon seluler temannya. Namun demikian apabila sudah terjadi kesepakatan, menjadi tidak bermasalah. Justru menjadi cara untuk saling mengontrol. Pola pengontrolanpun juga perlu kesepakatan. Jika dua orang mempunyaipendapat yang berbeda sebelum mengambil kesimpulan, siapakah yang harus berbicara lebih banyak, siapa yang menentukan, dan siapakah yang dominan. Pada umumnya penurunan kadar hubungan interpersonal terjadi apabila masing- masing ingin berkuasa, atau tidak ada

pihak yang mau mengalah, atau karena tidak pernah ada kesepakatan sehingga mudah terjadi salah paham.

Respon, yaitu ketepatan dalam memberikan tanggapan. Hukum alam mengatakan kalau ada aksi maka akan ada reaksi. Hukum dalam berkomunikasi, menyepakati kalau ada pertanyaan maka perlu ada jawaban. Jawaban dalam berkomunikasi itulah respon. Dalam percakapan, pertanyaan harus disambut dengan jawaban, lelucon dengan tertawa, permintaan keterangan dengan penjelasan. Ketika memperoleh pesan baik melalui sms atau surat, perlu ada balasan. Respon ini bukan saja berkenaan dengan pesan- pesan verbal, tetapi juga pesan- pesan non verbal. Jika pembicaraan yang serius ditanggapi dengan main- main, ungkapan wajah yang bersungguh- sungguh diterima dengan air muka yang menunjukkan sikap tidak percaya, sikap meminta perhatian justru dibalas dengan sikap cuek dan acuh tak acuh, maka semua itu dapat mengancam penurunan kadar hubungan interpersonal. Ini terjadi, karena respon yang tidak tepat.

Suasana emosional, adalah keserasian suasana emosional ketika komunikasi sedang berlangsung, ditunjukkan dengan ekspresi yang relevan. Misalnya ketika seseorang mengucapkan selamat atas keberhasilan sahabatnya secara verbal, maka juga harus didukung oleh ekspresi nonverbal yang sesuai, seperti senyum bahagia, tepukan bahu penuh kebanggaan. Sebaliknya ketika seseorang sahabat sedang mengalami penderitaan, maka suasana emosional yang diperlukan adalah ucapan yang menghibur dan memotivasi, serta artikulasi pesan verbal yang menegaskan adanya perasaan turut

1. Tahap perkenalan ditandai adanya tindakan memulai (*initiating*), merupakan usaha awal, komunikasi biasanya dilakukan dengan hati-hati agar terbentuk persepsi dan kesan pertama yang baik. Tahap ini merupakan langkah pertama, fase konyak yang permulaan, ditandai oleh usaha kedua belah pihak untuk menangkap informasi dari reaksi kawannya.
2. Penjajagan (*experimenting*), merupakan usaha mengenal diri orang lain. Tahap ini digunakan untuk mengetahui kemiripan dan perbedaan. Masing-masing pihak berusaha menggali secepatnya identitas, sikap dan nilai pihak yang lain. Bila mereka merasa ada kesamaan, mulailah dilakukan proses mengungkapkan diri. Pada tahap ini informasi yang dicari meliputi data demografis, usia, pekerjaan, tempat tinggal, keadaan keluarga dan sebagainya. Jadi seandainya hubungan interpersonal saya dengan anda berada pada tahap ini, yang saya lakukan adalah mengidentifikasi status (social, ekonomi, pendidikan, agama, dan sebagainya), sifat, kesenangan, dan lain-lain yang ada pada diri anda, kemudian saya akan menilai adanya berbagai kemiripan maupun perbedaan antara saya dengan anda.
3. Penggiatan (*intensifying*), menandai awal keintiman, berbagai informasi pribadi, status kenalan menjadi teman akrab sehingga banyak perubahan cara berkomunikasi. Derajat keterbukaan menjadi lebih besar. Frekuensi berkomunikasi juga semakin tinggi. Pada tahap ini masing-masing pihak juga menunjukkan sikap untuk menepati komitmen.

4. Pengikatan (bonding), tahap yang lebih formal atau ritualistic terjadi bila dua orang mulai menganggap diri mereka sendiri sebagai pasangan. Dapat berupapasan persahabatan, kerjasama, perkawinan. Untuk meneguhkan adanya ikatan, maka dalam hubungan pasangan persahabatan dilakukan dengan saling berjanji. Dalam ikatan pasangan kerjasama, misalnya kerjasama antara dua perusahaan dilakukan dengan membuat nota kesepahaman (*Memorandum of Understanding: MoU*). Sedangkan dalam pasangan perkawinan, ada pengikatan seperti tunangan atau ijab qobul.
5. Kebersamaan, tahap ini merupakan puncak keharmonisan hubungan interpersonal. Hakikat kebersamaan adalah bahwa mereka menerima seperangkat aturan yang mengatur hidup mereka bersama secara tulus. Dengan demikian, adanya ikatan formal seperti MoU maupun surat nikah, bukanlah kekuatan tunggal untuk meneguhkan kebersamaan. Justru yang utama adalah perasaan saling menerima, saling menghargai, dan saling menghormati. Itulah sebabnya, seringkali terjadi kebersamaan dan keharmonisan tetap terjaga, meskipun tidak ada ikatan formal secara tertulis.

Perembangan dari tahap perkenalan → penjajagan → penggiatan → pengikatan → kebersamaan, dinamakan tahap-tahap menuju kebersamaan.

Memang tidak semua proses hubungan interpersonal dapat menacapai kebersamaan. Sering terjadi, hubungan interpersonal hanya sebatas

perkenalan. Ada pula yang berlanjut sampai penjajagan, namun setelah itu tidak ada kecocokan sehingga tidak dilanjutkan kepada tahap penggiatan. Waktu yang diperlukan dari tahap perkenalan sampai kebersamaan, bersifat relative dalam arti sangat tergantung pada potensi, situasi, dan kondisi. Kalau potensi, situasi, dan kondisi mendukung maka hanya diperlukan waktu singkat untuk mencapai kebersamaan.

Hubungan interpersonal pada tahap puncak yaitu kebersamaan, tidak bersifat mutlak dan permanen. Seringkali ada hambatan untuk menjaga hubungan kebersamaan itu. Dengan demikian, dari hubungan kebersamaan dapat tererosi ke dalam situasi yang menjurus perpisahan, diawali dari adanya perbedaan-perbedaan.

1. **Pembedaan (differentiating)**, terjadi tatkala dua orang memutuskan bahwa hubungan mereka terlalu membatasi adanya perbedaan. Kedua belah pihak saling memusatkan pada perbedaan. Mulai menekankan individualitas. Sering terjadi perselisihan. Perbedaan sepele saja, misalnya tentang selera makan, dapat memicu perbedaan yang makin besar, sehingga hubungan interpersonal menjadi merenggang.
2. **Pembatasan (circumscribing)**, suatu tahap yang menunjukkan bahwa pasangan mulai mengurangi frekuensi dan keintiman komunikasi. Meski berada dalam satu rumah atau satu gedung, mereka jarang terlibat dalam pembicaraan. Kalau semua berkomitmen pada jadwal pertemuan, maka pada tahap ini terjadi tindakan membatasi

pertemuan. Misalnya tidak mendatangi pertemuan dengan berbagai alasan yang direkayasa.

3. Penghindaran (avoiding), upaya selalu menghindar dari pertemuan dan komunikasi. Misalnya pasangan yang hidup serumah, tetapi hidup sendiri-sendiri. Tahap ini menunjukkan kemerosotan kadar hubungan, bertahan pada posisi yang saling menjauh, sehingga secara kasat mata dapat dilihat oleh orang lain. Bentuk perilaku menghindar ini misalnya, menolak membalas SMS, menolak mengangkat telepon, kalau akan berpapasan justru mengambil jalan lain.
4. Pemutusan (terminating), adalah tahap paling rendah dalam kadar suatu hubungan. Hal ini disebabkan, kedua belah pihak sudah menyatakan putus hubungan, sudah tidak ada lagi sedikitpun ikatan. Semakin lama dan semakin penting hubungan interpersonal tersebut, pemutusan hubungan terasa semakin menyakitkan.

Penurunan kadar hubungan interpersonal dari pembedaan → pembatasan → penghindaran → pemutusan dinamakan tahap menuju perpisahan.

Untuk memelihara dan memperteguh hubungan interpersonal, diperlukan tindakan-tindakan tertentu untuk mengembalikan keseimbangan. Hal ini disebabkan, salah satu keadaan yang dapat memelihara kebersamaan adalah keseimbangan antara hak dan kewajiban. Jadi selama kedua belah pihak masih secara seimbang merasa memperoleh

manfaat dari hubungan interpersonal itu, maka akan ada tindakan nyata untuk memeliharanya dalam suasana kebersamaan.

Secara teoritis, hubungan interpersonal akan terjaga manakala kedua belah pihak sama-sama memperoleh manfaat dari hubungan tersebut. Apabila salah satu pihak sudah merasa tidak memperoleh manfaat, apabila merasa dikhianati, maka hubungan interpersonal dapat tergelincir kepada situasi kadar hubungan yang semakin buruk, bahkan pemutusan. Ada beberapa factor yang memicu penurunan kadar hubungan interpersonal, sebagai berikut.

- a. **Kompetisi**, atau persaingan yang tidak sehat, dimana salah satu pihak berusaha memperoleh sesuatu keuntungan dengan mengorbankan orang lain. Misalnya, menunjukkan kelebihan dalam bidang tertentu dengan merendahkan orang lain. Tindakan itu hanya memuaskan diri sendiri, tetapi merugikan orang lain. manakala kesabaran sudah mencapai batas terendah, maka menyebabkan diambilnya keputusan untuk mengakhiri hubungan.
- b. **Dominasi**, dimana salah satu pihak berusaha mengendalikan pihak lain sehingga orang tersebut merasakan hak-haknya dilanggar. Salah satu pihak berada pada posisi selalu menang, sementara pihak lain selalu kalah. Salah satu pihak selalu mengatur, sementara pihak lain selalu tunduk. Ketika seseorang sudah merasa tidak kuat pada posisi selalu kalah, didekte, dan diatur maka akan timbul keberanian pada dirinya untuk mengambil sikap yang realistis, yakni memutuskan hubungan.

Para teoretisi di bidang ini memandang komunikasi berfungsi sebagai perekat atau lem dalam masyarakat. Masyarakat tidak akan ada tanpa komunikasi atau interaksi ini. Kelompok teori interaksi merupakan salah satu teori penting dalam ilmu komunikasi karena teori ini membuat komunikasi sebagai kekuatan yang sangat penting dalam kehidupan social.

Teori interaksi memandang struktur social sebagai produk, bukan penentu dalam interaksi. Struktur social tidak memungkinkan komunikasi untuk terjadi, namun komunikasi memungkinkan struktur social untuk terwujud. Misalnya, satu keluarga dibentuk berdasarkan bagaimana anggota keluarga itu berkomunikasi.

Focus perhatian teori ini adalah bagaimana bahasa digunakan untuk membentuk struktur social dan bagaimana bahasa dan sistem symbol lainnya diproduksi, dipelihara, dan diubah selama penggunaannya. Interaksi akan mengarah pada makna yang dipahami bersama dan sekaligus memperkuat makna bersama itu.

2. Teori hubungan interpersonal model interaksional

Model ini memandang hubungan interpersonal sebagai suatu system, setiap system terdiri dari subsistem- subsistem atau komponen-komponen yang saling tergantung dan bertindak bersama sebagai suatu kesatuan untuk mencapai tujuan tertentu. Johnson, Kast, & RosenZweig (1963: 81-82) menjelaskan ada tiga komponen system, yaitu *input*, proses (pengolah), dan *output*, *input* merupakan komponen

penggerak; proses (pengolah) merupakan system operasi; *output* menggambarkan hasil- hasil kerja system.

Menurut model interaksional ini, hubungan interpersonal adalah merupakan proses interaksi. Masing- masing orang ketika akan berinteraksi pasti sudah memiliki tujuan, harapan, kepentingan, perasaan suka atau benci, perasaan tertekan atau bebas, dan sebagainya yang semua itu merupakan *input*. selanjutnya, *input* menjadi komponen penggerak yang akan memberi warna dan situasi tertentu terhadap proses hubungan antar manusia. *Output* dari proses hubungan antar manusia itu bermacam- macam, tetapi sekurang- kurangnya masing- masing pihak yang terlibat dalam interaksi hubungan interpersonal ini telah memperoleh pengalaman tertentu. Nilai *output*, sehingga setiap orang yang berinteraksi dalam hubungan interpersonal itu akan berbeda dengan sebelum berinteraksi (Dengan kata lain saling bertukar pengalaman).

