

verbal, seperti sentuhan, ekspresi wajah dan jarak komunikasi yang dekat. Dalam proses komunikasi interpersonal setiap individu bebas memilih atau mengubah topik pembicaraan, dalam prakteknya komunikasi interpersonal dapat didominasi salah satu pihak.

Agar komunikasi interpersonal yang dilakukan menghasilkan hubungan interpersonal yang efektif dan kerjasama bisa ditingkatkan maka perlu bersikap terbuka, percaya, saling mendukung, dan terbuka yang dapat mendorong timbulnya sikap saling memahami, menghargai, dan saling mengembangkan kualitas hubungan kedua belah pihak dalam sebuah proses komunikasi interpersonal.

Pentingnya suatu komunikasi interpersonal berlangsung secara dialogis yang menunjukkan terjadinya interaksi, individu yang terlibat dalam komunikasi bentuk ini berfungsi ganda, masing-masing menjadi pembicara dan pendengar secara bergantian. Dalam sebuah proses komunikasi dialogis terlihat adanya usaha dari pelaku komunikasi untuk terjadinya pergantian (*mutual understanding*) dan juga adanya empati. Dari proses tersebut akan timbul rasa saling menghormati bukan hanya disebabkan status sosial melainkan didasarkan pada anggapan bahwa masing-masing individu berhak dan wajib, pantas dan wajar dihargai dan dihormati sebagai manusia pada umumnya.

Kecenderungan dalam mengubah sikap, pola pikir, dan perilaku sehingga komunikasi interpersonal lebih banyak digunakan untuk menyampaikan pesan *persuasive* (pesan ajakan, bujukan atau rayuan) dan

memfokuskan dan mengirimkan serta menerima pesan dan juga sekaligus menerima dan memahami pesan. Istilah pengirim-penerima ini digunakan untuk menekankan bahwa, fungsi pengirim dan penerima ini dilakukan oleh setiap orang yang terlibat dalam komunikasi interpersonal.

- 2) *Encoding – Decoding*, *encoding* adalah tindakan menghasilkan pesan, artinya pesan-pesan yang akan disampaikan di kode atau di formulasikan 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.
- 3) Pesan-pesan. Dalam komunikasi interpersonal, pesan-pesan ini bisa terbentuk *verbal* (seperti kata-kata) atau *non verbal* (gerak tubuh atau simbol) atau gabungan antara bentuk *verbal* dan *non verbal*.
- 4) 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 *persuasive* dibandingkan dengan saluran media masa. Hal ini disebabkan karena penyampaian pesan melalui saluran komunikasi *personal* dapat dilakukan secara langsung kepada khalayak.

- 5) Gangguan (*noise*). Seringkali pesan-pesan yang dikirim berbeda dengan pesan yang diterima. Hal ini dapat terjadi karena gangguan saat berlangsung komunikasi, yang terdiri dari :
- a) Gangguan fisik, gangguan ini biasanya berasal dari luar dan mengganggu transmisi fisik pesan, seperti kegaduhan, interupsi, jarak dan sebagainya.
 - b) Gangguan psikologis, gangguan ini timbul karena adanya perbedaan gagasan dan penilaian subyektif diantara orang yang terlibat dalam komunikasi seperti emosi, perbedaan nilai-nilai, sikap dan sebagainya.
 - c) Gangguan semantik, gangguan ini terjadi kata-kata atau simbol yang digunakan dalam komunikasi, seringkali memiliki arti ganda, sehingga menyebabkan penerima gagal dalam menangkap dari maksud pesan yang disampaikan, contoh perbedaan bahasa yang digunakan dalam komunikasi.
- 6) 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 bersifat positif apabila dirasa saling menguntungkan. Bersifat positif apabila tidak menimbulkan efek dan bersifat negatif apabila merugikan.

- 1) Komunikasi interpersonal dimulai dengan diri pribadi, artinya bahwa segala sesuatu bentuk proses penafsiran pesan maupun penilaian mengenai orang lain, berangkat dari diri sendiri.
- 2) Komunikasi interpersonal bersifat transaksional. Ciri komunikasi seperti ini melihat dari kenyataan bahwa komunikasi interpersonal bersifat dinamis, merupakan pertukaraan pesan secara timbal balik dan berkelanjutan.
- 3) Komunikasi interpersonal mensyaratkan adanya keadaan fisik antara pihak-pihak yang berkomunikasi. Dengan kata lain komunikasi interpersonal akan lebih efektif manakala antara pihak-pihak yang berkomunikasi saling bertatap muka.
- 4) Komunikasi interpersonal menempatkan kedua belah pihak yang berkomunikasi saling tergantung satu sama lainnya. Hal ini mengindikasikan bahwa komunikasi interpersonal melibatkan ranah emosi, sehingga terdapat saling ketergantungan emosional diantara pihak-pihak yang berkomunikasi.
- 5) Komunikasi *interpersonal* tidak dapat diulang. Artinya ketika seseorang sudah terlanjur mengucapkan sesuatu kepada orang lain, maka ucapan itu sudah tidak dapat diubah atau diulang, karena sudah terlanjur diterima oleh komunikan.

balik dari pesan yang dikirim akan langsung diterima secara simultan. Begitupun yang terjadi pada proses komunikasi interpersonal yang terjadi antara CS dengan pelanggan dengan melakukan interaksi secara bertatap muka maka CS akan dengan cepat memahami apa kebutuhan dan keinginan dari pelanggan.

Dalam interaksi komunikasi interpersonal suasana informal menjadi penunjang penyampaian pesan, hal ini disebabkan dengan membawa pesan pada suasana secara informal para peserta komunikasi tidak akan canggung untuk mengutarakan pesan secara verbal atau non verbal. Sehingga dalam prosesnya CS dan pelanggan pada umumnya lebih menerapkan pelayanan yang berbasis informal pada pelanggannya, karena hal ini juga berkaitan dengan kenyamanan yang akan diperoleh oleh pelanggan.

Kemudian proses komunikasi interpersonal juga menuntut komunikator juga harus bisa membaca kondisi lawan bicara maupun keadaan sekitarnya, karena hal ini juga akan ikut berpengaruh terhadap efektifitas pesan yang saling di kirimkan. Menjadi seorang pelayan perusahaan dalam hal ini *customer service* kepada pelanggannya juga harus melihat kondisi dari pelanggannya baik dari psikologi, suasana atau pun hal lain. Dengan begini pelayanan akan menjadi lebih mudah dan praktis.

