

KAJIAN TEORETIS

A. Kajian Pustaka

1. Proses Komunikasi

Proses komunikasi adalah bagaimana komunikator menyampaikan pesan kepada komunikannya, sehingga dapat menciptakan suatu persamaan makna antara komunikan dengan komunikatornya. Proses komunikasi ini bertujuan untuk menciptakan komunikasi yang efektif.²⁶ Proses komunikasi terbagi menjadi dua tahap, yakni secara primer dan secara sekunder.

Proses komunikasi secara primer adalah proses penyampaian pikiran dan atau perasaan seseorang kepada orang lain dengan menggunakan lambang (*symbol*) sebagai media. Lambang sebagai media primer dalam proses komunikasi adalah bahasa, *kiasan*, *gambaran*, warna, dan lain sebagainya yang secara langsung mampu “menerjemahkan” pikiran dan atau perasaan komunikator kepada komunikan.

Bahwa bahasa yang paling banyak dipergunakan dalam komunikasi adalah jelas karena hanya bahasalah yang mampu “menerjemahkan” pikiran seseorang kepada orang lain. Apakah itu bentuk berbentuk idea, informasi atau opini; baik mengenai hal yang kongkret maupun yang abstrak; bukan saja tentang hal atau peristiwa yang terjadi

²⁶ <http://www.lusa.web.id/unsur-unsur-komunikasi/diakses> pada 20-april-2015

2. Pesan Dalam Komunikasi

Komunikasi dalam kehidupan manusia terasa sangat penting, karena dengan komunikasi dapat menjembatani segala bentuk ide yang akan disampaikan seseorang. Dalam setiap melakukan komunikasi unsur penting diantaranya adalah pesan, karena pesan disampaikan melalui media yang tepat, bahasa yang dimengerti, kata-kata yang sederhana dan sesuai dengan maksud, serta tujuan pesan itu akan disampaikan dan mudah dicerna oleh komunikan.

Adapun pesan itu menurut Onong Effendy, menyatakan bahwa pesan adalah: “suatu komponen dalam proses komunikasi berupa paduan dari pikiran dan perasaan seseorang dengan menggunakan lambang, bahasa/lambang-lambang lainnya disampaikan kepada orang lain”.

Sedangkan Abdul Hanafi menjelaskan bahwa pesan itu adalah “*produk fiktif yang nyata yang dihasilkan oleh sumber–encoder*”.

Kalau berbicara maka “*pembicara*” itulah pesan, ketika menulis surat maka “*tulisan surat*” itulah yang dinamakan pesan. Pesan dapat dimengerti dalam tiga unsur yaitu kode pesan, isi pesan dan wujud pesan.

Kode pesan adalah sederetan simbol yang disusun sedemikian rupa sehingga bermakna bagi orang lain.

Isi pesan adalah bahan untuk atau materi yang dipilih yang ditentukan oleh komunikator untuk mengomunikasikan maksudnya. Wujud pesan adalah sesuatu yang membungkus inti pesan itu sendiri, komunikator memberi wujud nyata agar komunikan tertarik akan isi pesan didalamnya.

Selain hal tersebut di atas, pesan juga dapat dilihat dari segi bentuknya. Menurut A.W. Widjaja dan M. Arisyk Wahab terdapat tiga bentuk

a. Informatif

Yaitu untuk memberikan keterangan fakta dan data kemudian
komunikasikan mengambil kesimpulan dan keputusan sendiri, dalam
situasi tertentu pesan informatif tentu lebih berhasil dibandingkan
persuasif.

b. Persuasif

Yaitu berisikan bujukan yakni membangkitkan pengertian dan kesadaran manusia bahwa apa yang disampaikan akan memberikan sikap berubah. Tetapi berubahnya atas kehendak sendiri. Jadi

perubahan seperti ini bukan terasa dipaksakan akan tetapi diterima dengan keterbukaan dari penerima.

c. Koersif

Menyampaikan pesan yang bersifat memaksa dengan menggunakan sanksi-sanksi bentuk yang terkenal dari penyampaian secara inti adalah agitasi dengan penekanan yang menumbuhkan tekanan batin dan ketakutan dikalangan publik. *Koersif* berbentuk perintah-perintah, instruksi untuk penyampaian suatu target.

Terhadap suatu pesan yang dikomunikasikan ingin mempunyai kemampuan untuk meramalkan efek yang timbul pada komunikan. Maka tidaklah mengherankan apabila dalam setiap melaksanakan penyampaian pesan tidak terlepas dari keinginan untuk menjadikan pesan itu diterima oleh komunikan. Tetapi untuk menjadikan pesan itu dapat diterima maka harus memperhatikan berbagai macam kondisi cara penyampaian dan memenuhi syarat dari suatu pesan. Wilbur Schramm menampilkan apa yang disebut “*The Condition Of Succes In Communication*” yakni kondisi yang harus dipenuhi jika menginginkan agar suatu pesan membangkitkan tanggapan yang dikehendaki.

Dengan demikian berdasarkan pernyataan di atas dapat dikatakan bahwa pesan yang disiarkan media massa bersifat umum, karena memang demi kepentingan umum, maka penataan pesannya bergantung pada media yang bersangkutan

Dalam hubungannya dengan berpikir, konsep suatu bahasa cenderung menghambat atau mempercepat proses pemikiran tertentu. Meskipun dapat berpikir tanpa bahasa, bahasa terbukti mempermudah kemampuan belajar dan mengingat, memecahkan persoalan dan menarik kesimpulan. Dengan bahasa seseorang mengkomunikasikan pemikiran kepada orang lain dan menerima pikiran orang lain. Singkatnya, seseorang tidak selalu berpikir dengan kata-kata tetapi sedikit sekali seseorang dapat berpikir tanpa kata-kata.

Kata-kata tidaklah bermakna. Manusia yang memberikan makna. Dalam psikologi, makna tidak terletak pada kata-kata tetapi pada pikiran orang dan persepsinya. Makna terbentuk karena pengalaman individu.

Beberapa ahli menemukan bahwa kata-kata yang dipergunakan oleh individu mengalami perluasan makna yang negatif atau positif tanpa disadari. Hal ini terjadi karena kata-kata itu telah memperoleh makna

Seseorang dapat berkomunikasi dengan orang lain karena ada makna yang dimiliki bersama. Makna yang sama hanya terbentuk bila seseorang memiliki pengalaman yang sama. Komunikasi akan berhasil apabila pesan yang disampaikan tepat, dapat dimengerti dan dapat diterima oleh komunikan. Seperti dikatakan Jalaluddin Rakhmat bahwa keberhasilan komunikasi sangat ditentukan kekuatan pesan.²⁷ Pesan yang disampaikan atau diorganisasikan secara baik, lebih berpeluang untuk keberhasilan perubahan, pengertian karena ada kesamaan makna yang dipahami oleh komunikator dan komunikan dalam sebuah pesan dan juga sikap dari komunikaan itu sendiri. Sikap atau perilaku seseorang juga ditentukan oleh kepercayaan, yang pada gilirannya menentukan sikap lalu memengaruhi niat.²⁸

Komunikasi nonverbal adalah semua bentuk komunikasi yang tidak menggunakan pesan berupa kata-kata. Para ahli dibidang komunikasi nonverbal biasanya menggunakan definisi “tidak menggunakan kata” dengan ketat, dan tidak menyamakan komunikasi nonverbal dengan komunikasi nonlisan.

²⁷ Suranto, *Komunikasi interpersonal*, (Jogyakarta : Penerbit Kanisius. 2011) hlm. 122

[illegible]

2) Penampilan (*appearance*)

Dalam komunikasi manusia, penampilan memegang peranan penting. Kesan pertama tentang orang lain umumnya dibentuk dari penampilan orang tersebut. Kesan awal ini menentukan proses komunikasi selanjutnya. Sejumlah faktor yang menyumbang penampilan adalah wajah, mata, rambut, bentuk fisik tubuh, pakaian, perlengkapan dan artifak (objek di luar individu yang dapat menjadi sumber informasi lain tentang individu tersebut, seperti mobil dan rumah).

Gestura adalah gerakan anggota tubuh. Gestura dapat disengaja (*purpose-ful*) dikirimkan dengan tujuan tertentu dan tidak disengaja (*incidental atau unintended*). Sejumlah gestura dapat merupakan pelengkap bagi sinyal-sinyal verbal.

4) Sentuhan (*haptik*)

Pesan proksemik disampaikan melalui pengaturan jarak dan ruang. Umumnya dengan mengatur jarak seseorang mengungkapkan tingkat keakraban seseorang dengan orang lain. Edward T. Hall menyebutkan ada empat macam jarak dalam interaksi antarmanusia, yaitu jarak akrab / intim, jarak personal, jarak sosial, dan jarak publik.

6) Waktu (*kronemik*)

Penggunaan waktu juga penting dalam komunikasi manusia. Konsep waktu berbeda antara budaya yang satu dengan budaya yang lainnya.

- a) Repetisi, yaitu mengulang kembali gagasan yang sudah disajikan secara verbal.
- b) Substitusi, yaitu menggantikan lambang-lambang verbal.
- c) Kontradiksi, yaitu menolak pesan verbal atau memberikan makna yang lain terhadap pesan verbal.

Komunikasi dengan kenalan, teman, sahabat, pacar, satu lawan satu, disebut komunikasi antar personal (*interpersonal communication*). Komunikasi interpersonal adalah “interaksi tatap muka antar dua atau beberapa orang, dimana pengirim dapat menyampaikan pesan secara langsung, dan penerima pesan dapat menerima dan menanggapi secara langsung pula.” Kebanyakan komunikasi interpersonal berbentuk verbal disertai ungkapan-ungkapan non verbal dan dilakukan secara lisan.²⁹

Akan tetapi dalam kehidupan sehari-hari seseorang sering mengalami perbedaan pendapat, ketidaknyamanan situasi atau bahkan terjadi konflik yang terbuka yang disebabkan adanya kesalahfahaman dalam berkomunikasi. Menghadapi situasi seperti ini, manusia baru akan

[illegible]

menyadari bahwa diperlukan pengetahuan mengenai bagaimana cara berkomunikasi yang baik dan efektif, yang harus dimiliki seorang manusia.

Efektifitas seorang komunikator dapat dievaluasi dari sudut sejauhmana tujuan-tujuan tersebut dicapai. Persyaratan untuk keberhasilan komunikasi adalah mendapat perhatian. Jika pesan disampaikan tetapi penerima mengabaikannya, maka usaha komunikasi tersebut akan gagal. Keberhasilan komunikasi juga tergantung pada pemahaman pesanan penerima. Jika penerima tidak mengerti pesan tersebut, maka tidaklah mungkin akan berhasil dalam memberikan informasi atau mempengaruhinya. Bahkan jika suatu pesan tidak dimengerti, penerima mungkin tidak meyakini bahwa informasinya benar, sekalipun komunikator benar-benar memberikan arti apa yang dikatakan.

Kemampuan berkomunikasi interpersonal yang baik dan efektif sangat diperlukan oleh manusia agar dia dapat menjalani semua aktivitasnya dengan lancar. Terutama ketika seseorang melakukan aktivitas dalam situasi yang formal, misal dalam lingkungan kerja. Lebih penting lagi ketika aktivitas kerja seseorang adalah berhadapan langsung dengan orang lain dimana sebagian besar kegiatannya merupakan kegiatan komunikasi interpersonal.

Komunikasi dapat didefinisikan sebagai penyampaian informasi antara dua orang atau lebih. Komunikasi merupakan suatu proses yang vital dalam organisasi karena komunikasi diperlukan bagi efektifitas kepemimpinan, perencanaan, pengendalian, koordinasi, latihan, manajemen konflik, serta proses-proses organisasi lainnya.

³⁰ Deddy Mulyana, *Ilmu Komunikasi: Suatu Pengantar*, (Bandung: Remaja Rosdakarya. 2005) hlm. 73

2) Efektivitas komunikasi. Komunikasi antarpribadi dinyatakan efektif bila pertemuan komunikasi merupakan hal yang menyenangkan bagi komunikan. Bila berkumpul dalam satu kelompok yang memiliki kesamaan, seseorang akan gembira dan terbuka. Bila berkumpul dengan orang-orang yang dibenci akan membuat tegang, resah, dan tidak enak. Akan menutup diri dan menghindari komunikasi.

Hubungan interpersonal dapat diartikan sebagai hubungan antara seseorang dengan orang lain. Hubungan interpersonal yang baik akan menumbuhkan derajat keterbukaan orang untuk mengungkapkan dirinya, makin cermat persepsinya tentang orang lain dan persepsi dirinya, sehingga makin efektif komunikasi yang berlangsung diantara peserta komunikasi. Miller (1976) dalam *Explorations in Interpersonal Communication*, menyatakan bahwa "Memahami proses komunikasi interpersonal menuntut hubungan simbiosis antara komunikasi dan perkembangan relasional, dan pada gilirannya

Pihak yang melaksanakan tugas sebagai perangkat organisasi³¹ dan bekerja untuk melayani masyarakat di Kantor Urusan Agama kecamatan setempat. Berdasarkan pasal 3 PMA No. 11 Th. 2007 dapat diambil pengertian bahwa tugas Penghulu dan Pembantu PPN: Mewakili PPN dalam pemeriksaan persyaratan, pengawasan dan pencatatan peristiwa nikah/rujuk, pendaftaran cerai talak, cerai gugat, dan melakukan bimbingan perkawinan, setelah mendapat mandat dari PPN.

Namun terdapat perbedaan yang tegas antara Pembantu PPN di Jawa dan Luar Jawa dalam pelaksanaan kewenangannya. Pembantu PPN di Jawa hanya menerima dan memeriksa persyaratan peristiwa Nikah tanpa memiliki kewenangan untuk mengawasi jalannya peristiwa perkawinan yang menjadi kewenangan Penghulu. Sedangkan Pembantu PPN di luar Jawa memiliki kewenangan menerima, memeriksa persyaratan dan mengawasi jalannya peristiwa perkawinan.

³¹ Hanif Nurcholis, Teori dan Praktik pemerintahan dan otonomi daerah (Jakarta, Grasindo, 2005) Hal. XX (kata pengantar dari penulis)

- a. Berdasarkan Diktum Pertama PMA No. 1 Th. 1976 jo. pasal 2 Kep. Dirjen Bimas Islam dan Urusan Haji No. 18 Th. 1993, maka PPN diangkat oleh Kepala Kantor Kementerian Agama Provinsi atas usul Kepala Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota.
- b. Berdasarkan pasal 10 Peraturan Bersama Kepala BKN dan Menteri Agama R.I. No. 20 Th. 2005/No. 14 A Th. 2005 jo. pasal 21 Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.:PER/62/M.PAN/6/2005 jo. Diktum Pertama PMA No. 1 Th. 1976 jo. pasal 2 Kep. Dirjen Bimas Islam dan Urusan Haji No. 18 Th. 1993, maka Penghulu diangkat oleh Kepala Kantor Kementerian Agama Provinsi atas usul Kepala Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota.
- c. Berdasarkan pasal 3 ayat (2) dan (3) jo. Instruksi Dirjen Bimas Islam No.: DJ.II/1133 Th. 2009, maka Pembantu PPN diangkat oleh Kepala Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota berdasarkan:

- Dalam pasal 2 dan 3 PMA No. 11 Th. 2007, disebutkan tentang PPN:

1. Interaksi Simbolik

Weber mendefinisikan tindakan sosial sebagai semua perilaku manusia ketika dan sejauh individu memberikan suatu makna subjektif terhadap perilaku tersebut. Tindakan disini bisa terbuka atau tersembunyi, bisa merupakan intervensi positif dalam suatu situasi atau sengaja berdiam diri sebagai tanda setuju dalam situasi tersebut.

Menurut Weber, tindakan bermakna sosial sejauh berdasarkan makna subyektifnya yang diberikan oleh individu atau individu-individu, tindakan itu mempertimbangkan perilaku orang lain dan karenanya diorientasikan dalam penampilannya. Bagi Weber, jelas bahwa tindakan

[illegible]

Tindakan sosial baginya adalah tindakan yang disengaja, disengaja bagi orang lain dan bagi sang aktor sendiri, yang pikiran-pikirannya aktif saling menafsirkan perilaku orang lainnya, berkomunikasi satu sama lain, dan mengendalikan perilaku dirinya masing-masing sesuai dengan maksud komunikasinya. Jadi saling mengarahkan perilaku mitra interaksi dihadapannya. Karena itu, bagi Weber, masyarakat adalah suatu entitas aktif yang terdiri dari Menghindari komunikasi orang-orang berpikir dan melakukan tindakan-tindakan sosial yang bermakna. Perilaku yang tampak hanyalah sebagian saja dari keseluruhan perilaku. Konsekuensinya adalah pendekatan ilmu alam tidak sesuai untuk menelaah perilaku individu yang bermakna sosial, karena pendekatan ilmu alam hanya mempertimbangkan gejala-gejala yang tampak, tetapi mengabaikan kekuatan-kekuatan tersembunyi yang menggerakkan manusia, seperti emosi, gagasan, maksud, motif, perasaan, tekad, dan sebagainya.

[illegible]

Esensi interaksi simbolik adalah suatu aktivitas yang merupakan ciri khas manusia, yakni komunikasi atau pertukaran simbol yang diberi makna. Blumer mengintegrasikan gagasan-gagasan tentang interaksi simbolik lewat tulisan-tulisannya, terutama pada tahun 1950-an dan 1960-an, diperkaya dengan gagasan-gagasan dari *John Dewey*, *William I. Thomas*, dan *Charles H. Cooley*. Selain Blumer terdapat ilmuwan-ilmuwan lain yang memberi andil pada pengembangan teori interaksi simbolik, seperti *Manford H. Kuhn*, *Howard S. Becker*, *Norman K. Denzin*, *Arnold Rose*, *Gregory Stone*, *Anselm Strauss*, *Jerome Manis*, *Benard Meltzer*, *Alfred Lindesmith*, dan *Tamotsu Shibutani*, seraya memanfaatkan pemikiran ilmuwan lain yang relevan, seperti *Georg Simmel* atau *Kenneth Burke*. Hal itu dilakukan lewat interpretasi dan

[illegible]

Menurut teoritisi interaksi simbolik, kehidupan sosial pada dasarnya adalah “interaksi manusia dengan menggunakan simbol-simbol”. Tertarik pada cara manusia menggunakan simbol-simbol yang merepresentasikan apa yang maksudkan untuk ditimbulkan penafsiran atas simbol-simbol ini terhadap perilaku pihak-pihak yang terlibat dalam interaksi sosial. Penganut interaksionisme simbolik berpandangan, perilaku manusia pada dasarnya adalah produk dari interpretasi atas dunia disekeliling, jadi tidak mengakui bahwa perilaku itu dipelajari atau ditentukan, sebagaimana dianut teori behavioristik atau teori struktural. Alih-alih, perilaku dipilih sebagai hal yang layak dilakukan berdasarkan cara individu mendefinisikan situasi yang ada. Secara ringkas, interaksionisme simbolik didasarkan premis-premis berikut. *Pertama*, individu merespon suatu situasi simbolik. Merespon lingkungan, termasuk objek fisik (benda) dan objek sosial (perilaku manusia) berdasarkan makna yang dikandung komponen-komponen lingkungan tersebut bagi obyek.

Kedua, makna adalah produk interaksi sosial, karena itu makna tidak melekat pada objek, melainkan dinegosiasikan melalui penggunaan

Bahwa makna bersifat subjektif dan sangat cair, dapat terlihat dari teka teki berikut ini; *Ketiga*, makna yang diinterpretasikan individu dapat berubah dari waktu ke waktu, sejalan dengan perubahan situasi yang ditemukan dalam interaksi sosial. Perubahan interpretasi dimungkinkan karena individu dapat melakukan proses mental, yakni berkomunikasi dengan dirinya sendiri. Manusia membayangkan atau merencanakan apa yang akan lakukan. Dalam proses ini, individu mengantisipasi reaksi orang lain, mencari alternatif-alternatif ucapan atau tindakan yang akan ia lakukan. Individu membayangkan bagaimana orang lain akan merespons ucapan atau tindakan. Proses pengambilan peran tertutup (*covert roletaking*) itu penting, meskipun hal itu tidak teramati.

[illegible]

Teori interaksionisme simbolik sangat menekankan arti pentingnya “proses mental” atau proses berpikir bagi manusia sebelum bertindak. Tindakan manusia itu sama sekali bukan stimulus – respon, melainkan *stimulus – proses berpikir – respons*. Jadi terdapat variabel antara atau variabel yang menjembatani antara stimulus dengan respon, yaitu proses mental atau proses berpikir, yang tidak lain adalah interpretasi. Teori interaksionisme simbolik memandang bahwa arti/makna muncul dari proses interaksi sosial yang telah dilakukan. Arti dari sebuah benda tumbuh dari cara-cara dimana orang lain bersikap terhadap orang tersebut.

[illegible]

Esensi interaksionisme simbolik adalah suatu aktivitas yang merupakan ciri khas manusia, yakni komunikasi atau pertukaran simbol yang diberi makna. Perspektif ini berupaya untuk memahami perilaku manusia dari sudut pandang subjek. Teori ini menyarankan bahwa perilaku manusia harus dilihat sebagai proses yang memungkinkan manusia membentuk dan mengatur perilaku dengan mempertimbangkan ekspektasi orang lain yang menjadi mitra interaksi. Manusia bertindak hanya berdasarkan definisi atau penafsiran atas objek-objek disekelilingnya.

Dalam pandangan perspektif ini, sebagaimana ditegaskan Blumer, proses sosial dalam kehidupan kelompoklah yang menciptakan dan menegakan aturan-aturan, bukan aturan-aturan yang menciptakan dan menegakan kehidupan kelompok. Menurut teoritis perspektif ini, kehidupan sosial adalah “interaksi manusia dengan menggunakan simbol-simbol.” Penganut interaksionisme simbolik berpandangan, perilaku manusia adalah produk dari interpretasi atas dunia disekeliling, jadi tidak mengakui bahwa perilaku itu dipelajari atau ditentukan, sebagaimana dianut teori behavioristik atau teori struktural.

Di dalam bukunya yang amat terkenal, yaitu "*Symbolic Interactionism; Perspective, and Method*," Herbert Blumer menegaskan bahwa ada tiga asumsi yang mendasari tindakan manusia. Tiga asumsi tersebut adalah sebagai berikut:³⁸ *Human being act toward things on the*

[illegible]

Premis pertama sampai ketiga itu mempunyai pengertian seperti ini. Pertama, bahwa manusia itu bertindak terhadap sesuatu (apakah itu benda, kejadian, maupun fenomena tertentu) atas makna yang dimiliki oleh benda, kejadian, atau fenomena itu bagi. Individu merespon suatu situasi simbolik. Merespon lingkungan, termasuk objek fisik (benda) dan objek sosial (perilaku manusia) berdasarkan makna yang dikandung komponen tersebut baginya.