BAB II

KOMUNIKASI ANTAR PRIBADI DAN KONSEP REACH

PERSPEKTIF TEORITIS

A. Kajian Pustaka

1. Komunikasi Antar Pribadi

Kegiatan komunikasi sangat penting kedudukanya dalam kehidupan manusia, karena sangat perpengaruh terhadap pemenuhan kebutuhan manusia, mulai dari kebutuhan primer, sekunder, sampai dengan kebutuhan tersier. Segala kebutuhan tersebut tidak akan dapat terpenuhi dengan baik apabila manusia tidak dapat berkomunikasi, karena bagaimana seseorang dapat mendapatkan apa yang diinginkanya apabila mausia tidak berkomunikasi begitu lah pentingnya sebuah komunikasi dalam kehidupan manusia. Komunikasi ini tidak hanya pesan yang berupa perkataan, tapi dapat juga dismapaikan melalui bahasa tubuh atau yang biasa disebut dengan pesan *Gestural.*

Menurut Johnson, secara luas komunikasi adalah setiap bentuk tingkah laku seseorang baik verbal maupun non verbal yang ditanggapi oleh orang lain. Setipa bentuk tingkah laku yang mengungkapkan pesan tertentu, sehingga juga merupakan bentuk komunikasi. Sedangkan secara sempit komunikasi diartikan sebagai

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

pesan yang dikirimkan seseorang kepada satu atau lebih penerima dengan maksud sadar untuk mempengaruhi tingkah laku si penerima.[1]

Terdapat berbagai jenis dalam komunikasi antara lain komunikasi massa, komunikasi organisasi, komunikasi antar budaya, dan komunikasi antar pribadi dll. Diantara beberapa macam komunikasi yang telah disebutkan sebelumnya terdapat macam komunikasi yang sangat penting untuk diperhatikan yakni komunikasi antar pribadi atau *Interpersonal*. Adapun beberapa alasan mengapa menurut penulis komunikasi antar pribadi sangatlah penting dibandingkan komunikasi yang lainya, komunikasi antar pribadi ini adalah salah satu cara seseorang dapat mengenal dirinya sendiri melalui sebuah komunikasi. Ketika seseorang berkomunikasi seseorang akan mendapatkan *feedback* dari lawan komunikasinya dan respon atau *feedback* tersebutlah yang dapat menjadi acuan seorang komunikator tentang dirinya dimata komunikan. Setelah penjelasan sebelumnya terdapat juga beberapa definisi komunikasi antar pribadi menurut pakar dalam bidang ilmu komunikasi:

a. Pengertian Komunikasi Antar Pribadi

Menurut Bochner komunikasi antar pribadi merupakan suatu proses penyampaian pesan oleh satu orang dan penerimaan pesan oleh orang lain atau sekelompok kecil orang , dengan

[1] A. Supratikna, *Tinjauan Psikologis Komunikasi Antar Pribadi* (Yogjakarta: Kanisius, 2009), Hal. 30.

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

berbagai dampaknya dan dengan peluang untuk memeberikan umpan balik segera.[2]

Komunikasi antar pribadi (*interpersonal communication*) merupakan komunikasi yang berlangsung dalam situasi tatap muka antara dua orang atau lebih, baik secara organisasi maupun kerumunan orang.[3]

Komunikasi interpersonal ini terjadi bila berkomunikasi dengan oranglain atau seseorang dengan sejumlah orang, baik dilakukan secara verbal, non verbal maupun vokal.[4]

Effendy mengemukakan bahwa pada hakikatnya komunikasi antarpribadi adalah komunikasi antara seorang komunikator dengan komunikan , dan jenis komunikasi tersebut dianggap paling efektif untuk mengubah sikap , pendapat, atau perilaku seseorang yang diajak berkomunikasi.[5]

b. Ciri-ciri Komunikasi Antar Pribadi

Readon mengemukakan bahwa komunikasi antar pribadi memiliki enam ciri antara lain: 1) dilaksanakan atas dorongan berbagai faktor, 2) mengakibatkan dampak yag disengaja dan

---

[2] Joseph A. Devito, *Komunikai Antar Manusia* (Tanggerang: Kharisma Publishing Group, 2001), Hal. 252.
[3] Wirayanto, *Pengantar Ilmu Komunikasi*, (Jakarta: PT Gramedia Widiasarana Indonesia, 2004), Hal.32
[4] Yoyon Mudjiono, *Ilmu Komunikasi/ Diktat Kuliah,* (Surabaya: Laboratorium PPAI Fakultas Dakwah IAIN Sunan Ampel Surabaya, 1992), Hal. 85
[5] Alo Liliweri, *Komunikasi Antar Pribadi* (Bandung: P.T Citra Aditya Bakti, 1997), Hal. 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

tidak disengaja, 3) kerapkali saling berbalasan, 4) mengisyaratkan hubungan antar pribadi antara paling sedikit dua orang, 5) berlangsung dalam suasana bebas bervariasi dan berpengaruh, dan 6) menggunakan berbagai lambang yang bermakna.

De Vito menyatakan bahwa komunikasi atar pribadi mengandung lima unsur yaitu sebaga berikut: 1) keterbukaan tau *openes*, 2) *empathy*, 3) dukungan, 4) perasaan positif, dan 5) kesamaan.

Dan Evert M Rogers dalam Depari menyebutkan beberapa ciri komunikasi atar pribadi yaitu: 1) arus pesan cenderung dua arah, 2) konteks komunikasi adalah tatap muka, 3) tingkat umpan balik sangatlah tinggi, 4) kemampuan untuk mengatasi tingkat selektifitas sangat tinggi, 5) kecepatan untuk menjangkau sasaran yag besar dan sangat lamban, dan 6) efek yag terjadi sangat cepat dan efektif.

c. Manfaat Komunikasi Antar Pribadi

Seperti yang telah dijelaskan sebelumnya mengenai efek yang ditimbulkan dari kegiatan komunikasi antar pribadi, hal tersebut dapat digunakan untuk berbagai macam tujuan yang dapat digunakan untuk berbagai manfaat antara lain:

1. Mengenal diri sendiri dan orang lain

Seorang filusuf terkenal Socrates bernama *Cogito Ergosum* pernah mengatakan bahwa “kenalilah dirimu”,

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 mengenal diri sendiri maka seseorang bisa menempatkan dirinya dengan baik dimanapun dan dalam situasi apapun dengan baik. Hal tersebut yang kemudian menjadikan kata “kenalilah dirimu” menjadi sangat penting untuk diperhatikan seorang manusia.

Setelah mengetahui pentingnya untuk mengenal diri sendiri, maka pertanyaan selanjutnya merujuk kepada bagaimana cara seseorang dapat mengenal dirinya. Karena pada hakikatnya seseorang pasti mengenal dirinya tentang siapa namanya, berapa umurnya, apa jenis kelaminya dst, maka apakah yang sesungguhnya butuh dikenali lagi dari diri seseorang. Mengenali diri yang dimaksudkan oleh filusuf socrates tersebut maksudya bukanlah siapa nama, umur, dan jenis kelamin seseorang. Tetapi hal tersebut lebih berfokus kepada bagaimana seseorang dipandang oleh seseorang yang lain, bukan dihadapan seseorang dipandangan dirinya sendiri.

Dan salah satu cara yang tepat untuk mengenal diri adalah dengan berkomunikasi terutama komunikasi antar pribadi. Karena hanya dengan komunikasi antar pribadi maka seseorang dapat memperbincangkan tentang diri kita kepada orang lain. Seseorang akan mendapatkan perspektif yang berbeda dan baru tentang diri kita dari orang lain, hal 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

kemudian akan memberikan pertimbangan ketika seseorang mempersepsikan dirinya sendiri.

Maka setelah seseorang mengenal dirinya, kita akan mengetahui seperti apa sesungguhnya kedudukan kita. Hal tersebut akan memberikan pembelajaran bagaimana kita harus bersikap dan berperilaku kepada orang lain. Tidak hanya itu, manfaat dari kegiatan komunikasi antar pribadi dapat menjadikan kita mengenal orang lain. Karena ketika seseorang melakukan proses pertukaran informasi dalam kegiatan komunikasi antar pribadi maka mereka akan saling memberi dan menerima karena sifat komunikasinya yang arusnya timbal balik, jadi kitak hanya akan mengenal diri kita tapi akan juga mengenal orang yang kita ajak berkomunikasi. Orang yang kita ajak berkomunikasi akan memberikan pendapat tentang diri kita dalam pandanganya, dan dari pendapat tersebut itulah kita dapat menyimpulkan nilai dan norma yang orang tersebut terapkan dalam hidupnya.

2. Mengetahui dunia luar

Apabila seseorang berada di dalam suatu tempat yang baru maka orang tersebut buta pengetahuan akan tempat baru tersebut, suatu contoh apabila seseorang baru saja diterima ditempat kerja di luar kota dimana tempat tersebut belum

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

pernah didatangi sebelumnya, maka orang tersebut butuh mengenal tempat baru tersebut agar dia dapat beradaptasi ditempat tersebut dengan baik. Maka untuk mencapai kebutuhan tersebut seseorang harus berkomunikasi kepada orang lain yang adalah merupakan orang terdekat yang mengenal dengan baik tempat tersebut.

Begitupula dengan hal lain yang belum kita ketahui di dunia ini, maka dengan melakukan komunikasi antar pribadi kita dapat memahami dan mencapai pemahaman yang baik tentang segala hal yang ada di dunia. Sesungguhnya informasi tidak hanya bisa didapatkan melalui komunikasi antar pribadi saja, tetapi dapat bersumber dari komunikasi massa. Namun perbedaanya pada adanya timbal balik dari komunikasinya, karena apabila seseorang mendapatkan informasi dari media massa maka komunikasinya hanya bersifat satu arah saja, sehingga pengetahuan bersifat lurus saja.

Berbeda dengan komunikasi antar pribadi yang arus komunikasinya bersifat timbal balik saling memberi dan menerima, maka kita dapat mencapai pengetahuan yang sesuai dengan kemampuan otak kita. Ketika berdialog dan kita tidak memahami dengan baik pesan yang disampaikan

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

maka kita dapat bertanya sampai dengan puncak kemampuan pemahaman kita. Dengan komunikasi antar pribadi kita dapat menggali informasi lebih dalam tentang berbagai hal, karena komunikasinya yang bertatap muka langsung dengan sumber informasi atau pesan maka informasi yang didapatkan akan lebih lengkap.

3. Menciptakan dan memelihara hubungan

Manusia dalam kehidupan pasti tidaklah lepas dari bantuan orang lain, bahkan manusia tidak dapat hidup seorang diri disuatu tempat tanpa adanya orang lain didekatnya. Meskipun beberapa orang menyangkal hal tersebut, tapi kebenaran akan menyatakan bahwa manusia yang terisolasi dari orang lain maka kehidupanya tidak normal dan berbeda dengan manusia yang ada pada umumnya. Mungkin ada beberpa hal yang menyebabkan seseorang tidak mau hidup dengan orang lain atau terisolasi, diantaranya dia merasa tidak diterima oleh orang lain atau memang terdapat penyimpangan sosial dalam dirinya yang menghalangi dirinya dapat hidup dengan orang lain.

Untuk faktor penyebab yang pertama maka kemungkinan orang tersebut tidak dapat diterima oleh orang lain karena dia tidak dapat berkomunikasi dengan baik. Maka

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

untuk menghindari atau menanggulangi hal tersebut kita butuh komunikasi antar pribadi, karena itu kita harus banyak meluangkan waktu untuk membangun dan memelihara hubungan sosial dengan orang lain. Kita perlu menganal orang disekitar kita dan juga memperkenalkan diri kita dimata orang lain, singkatnya komunikasi antar pribadi adalah cara yang dapat digunakan seseorang mempromosikan dirinya dimata orang lain agar dapat diterima oleh orang lain, dicintai, disayangi, dan tidak dibenci orang lain.

4. Mengubah sikap dan perilaku

Kelebihan dari komunikasi antar pribadi ini adalah karena dilakukan secara tatap muka secara langsung dengan lawan komunikasinya, karenanya komunikasi ini menjadi sangat efektif. Karena ketika komunikasi ini berlangsung seluruh panca indera kita semua bergerak untuk ikut menyampaikan pesan yang coba disampaikan kepada komunikan, kita tidak akan hanya meyakinkan komunikan melalui pesan verbal atau kata-kata saja, melainkan melalui non verbal juga. Jadi seakan-akan pesan yang disampaikan sangat meyakinkan, tangan, mata, ekspresi wajah, dan intonasi suara kita ikut melengkapi pesan verbal yang kita sampaikan.

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

5. Bermain dan mencari hiburan

Dari berbagai manfaat komunikasi antar pribadi yang sebelumnya telah dijelaskan, manfaat mencari hiburan ini dianggap tidak penting oleh beberapa orang. Padahal ini adalah salah satu manfaat yang sangat penting dalam kelangsungan hidup manusi, karena sesnugguhnya kebutuhan manusia tidak hanya kebutuhan makanan, minuman, sandang, pangan, dan papan saja, namun kebutuhan psikologis juga. Kebutuhan psikologis ini berupa rasa ingin disayangi, diterima, melepaskan kejenuhan dan menyelesaikan problematika dalam hidup.

Segala kebutuhan psikologis tersebut hanya dapat terpenuhi dengan komunikasi antar pribadi, kita dapat berbincang-bincang dengan sahabat kita mengenai problematika yang sedang dihadapi, menceritakan dan melepaskan segala tumpukan informasi dan membaginya, hal tersebut tentu sangat menghibur bagi seseorang. Tidak hanya itu kita juga mendapatkan hiburan juga dari orang lain karena mendengar cerita lucu dan menyenangkan dari orang yang berada disekitar kita, kita juga mendapat kepuasan karena merasa sangat dianggap dan dipercayai orang lain dengan membagi ceritanya kepada kita.

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. Membantu orang lain

Melengkapi penjelasan sebelumnya mengenai manfaat komunikasi antar pribadi khususnya fungsi psikologis, maka manfaat untuk membantu orang lain ini sangatlah berkesinambungan dengan fungsi sebelumnya. Karena dengan melakukan komunikasi antar pribadi misalnya dengan saling curhat problematika yang sedang dihadapi maka seseorang akan sangat terbantu dengan itu, kita memberikan pendapat dan memberikan solusi kepada orang lain untuk menyelesaikan problematikanya.

Adapun hal tersebut juga diterapkan oleh beberapa profesi yaitu seperti pskiater dan dokter, mereka perlu melakukan pendekat secara pribadi dengan pasienya agar dapat membentu pasienya keluar dari permasalahan dan sembuh dari penyakitnya.

d. Pesan Non Verbal Komunikasi Antar Pribadi

Komunikasi non verbal (*Envisi non verbal communication*) dilakukan dengan kode-kode *presentasional* seperti gerakan tubuh, gerakan mata, ataupun kualitas suara. kode- kode 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

hanya dapat memberikan pesan pada saat terjadi saat ini dan sekarang.[6]

Komunikasi nonverbal adalah komunikasi yang menggunakan pesan-pesan nonverbal. Istilah nonverbal biasanya digunakan untuk melukiskan semua peristiwa komunikasi di luar kata-kata terucap dan tertulis. Secara teoritis, komunikasi nonverbal dan komunikasi verbal dapat dipisahkan. Namun , dalam kenyataannya, kedua jenis komunikasi ini saling menjalin, saling melengkapi dalam komunikasi yang kita lakukan sehari-hari.

Menjalin hubungan antar pribadi dalam kehidupan sehari-hari tidaklah mudah seperti yang kita harapkan. Banyak aspek yang kita harapkan. Banyak aspek pendukung yang menjadi kunci keberhasilan seseorang dalam bersosialisasi, diantaranya adalah sebagaimana kita berkomunikasi dengan orang lain.

Seperti kita maklumi, sifat dan karakter orang berbeda-beda dan kadang sulit di prediksi. Seringkali, kita tersentak pada prilaku seseorang yang selama ini dipersepsikan baik, ternyata mempunyai tabiat yang tidak mengenakkan tanpa diketahui siapapun. Begitu juga sebaliknya orang yang tidak pernah kita sangka baik, malah mempunyai sikap yang baik.

[6] John Fiske, *Pengantar Ilmu Komunikasi*, (Jakarta: P.T Raja Grafindo Persada, 2012), Hal.110.

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

Barangkali, komunikasi adalah hal yang paling cocok untuk mengetahui lebih dalam harta karun tersebut . Tapi, komunikasi ideal seperti apa yang mampu memberikan pencerahan kepada kita tentang bagaimana cara memahami orang lain dengan segala kekurangan dan kelebihannya.

Seringkali, orang memeandang bahwa mempelajari lawan bicara hanya cukup dari cara mereka bertutur kata. Orang yang pandai berbicara dan mengumbar janji , lebih dianggap telah mumpuni terhadap segala hal. Padahal, pendapat ini perlu dipertanyakan keabsahannya karena ada cara lain yang lebih dapat mewakili pribadi seseorang, yaitu *komunikasi Non Verbal*.

Albert Mehrabian, seorang professor psikologi dari UCLA Amerika Serikat melakukan sebuah penelitian berkaitan dengan komunikasi bahasa tubuh. Dia meneliti beberapa responden dengan mengukur seberapa besar konsistensi atau tingkat kepercayaan berdasarkan komunikasi verbal dan non verbal. Profesor tersebut menemukan hal-hal menarik yaitu sebuah simpulan bahwa seseorang dapat dipercaya bergantung kepada konsisitensi dalam tiga factor komunikasi: verbal (perkataan), vocal (nada suara), dan visual (bahasa tubuh). Teryata, kadar masing-masing factor dalam mempengaruhi personalitas individu sangatlah berbeda-beda. Hasil penelitian itu menyebutkan bahwa

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

perkataan atau isi dari apa yang kita ucapkan hanya memegang kendali sekitar 7% dari bagian yang diperhatikan oleh lawan bicara. Uniknya, bahasa tubuhsebagai ilmu yang kurang diperhatikan merebut posisi sebanyak 55% dari harga penuhnya. Sementara, peringkat *runner up* adalah bagaimana nada suara atau intonasi ketika berbicara, meraih sekitar 38%.[7]

Sesungguhnya pesan-pesan yang diekspresikan dengan sengaja atau tidak sengaja melalui gerakan-gerakan, tindakan, perilaku atau suara-suara atau vokal yang berbeda dari penggunaan kata-kata dalam bahasa verbal (Argyle dalam Kay: communication management). Komuniksi nonverbal memberi arti pada komunikasi verbal.

Hal ini menunjukkan bahwa bahasa tubuh menjadi bagian yang lebih diperhatikan dan mencapai hasil yang paling optimal dan efektif dalam berkomunikasi dengan seseorang. Justru, ucapan tak memberikan hasil yang signifikan.

Tubuh manusia adalah transmisi utama dari kode-kode presentasional. Argyle (1972) mendaftar sepuluh kode-kode presentasional dan menyarankan beberapa makna yang dapat mereka kirimkan.

[7] Dianata Eka Putra, *Membaca Pikiran Orang Lewat Bahasa Tubuh*, (Bandung: Kaifa, 2008), Hal, 18-20.

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. *Kontak Tubuh*. Siapa yang kita sentuh dan dimana serta kapan kita menyentuh mereka dapat mengirimkan pesan penting mengenai hubungan.
2. *Kedekatan Jarak*. Seberapa dekat jarak kita dengan seseorang dapat memberikan pesan mengenai hubungan kita dengan orang tersebut.
3. *Orientasi*. Bagaimana kita menempatkan diri kita pada sudut tertentu terhadap orang lain adalah cara lain untuk menyampaikan pesan mengenai hubungan.
4. *Penampilan*. Argyle membedakannya menjadi dua yaitu, aspek-aspek yang dapat dikontrol dengan mudah:rambut, pakaian, kilit, cat, dan asesories tubuh-dan aspek-aspek yang lebih sukar dikendalikan-tinggi badan, berat badan dsb.
5. *Aggukan Kepala*. Kode ini terutama digunakan didalam management interaksi, terutama pada percakapan tau pidato yang saling bergantian.
6. *Ekspresi Wajah*. Kode ini mungkin harus dijabarkan dalam beberapa sub kode dari alis, bentuk mata, bentuk mulut, ukuran lubang hidung.
7. *Bahasa Tubuh atau Gesture*, Tangan dan lengan adalah transmisi utama dari bahasa tubuh, namun gerakan dari kaki dan kepala juga penting.

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. *Postur cara kita duduk*, berdiri dan berbaring dapat mengkomunikasikan serangakaian makna yang terbatas namun menarik.
9. *Gerakan Mata atau Kontak Mata Kapan*, seberapa sering dan untuk berepa lama kita menatap mata seseorang adalah salah satu cara penting untuk mengirimkan pesan penting menganai hubungan, terutama terkait keinginan kita mengenai seberapa dominan atau dekatdi dalam hubungan yang terjalin.
10. *Aspek Non Verbal dari pembicaraan (speech)* terdapat dua kategori di dalam aspek ini yaitu: a) kode intonasi *(prosodic)* yang mempengaruhi makna dari kata-kata yang digunakan nada dan penekanan dalah kode-kode utama pada kategori ini. b) kode-kode *paralinguistic* yang mengkomunikasikan informasi mengenai pembicara warna suara, volume, aksen, kesalahan, dan kecepatan bicara mengindikasikan kondisi emosional dari pembicara, kepribadian, kelas, satus social, cara pandang dari pendengar dsb.[8]

Jalaludin Rakhmat (1994) mengelompokkan pesan-pesan nonverbal sebagai berikut:

[8] Wiryanto. *Pengantar Ilmu Komunikasi*. (Jakarta: P.T Grasindo. 2008).

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. Pesan kinesik. Pesan nonverbal yang menggunakan gerkan tubuh yang berarti, terdiri dari tiga komponen utama: Pesan fasial, pesan gestural, dan pesan postural. Pesan fasial menggunakan mimik wajah sebagai makna tertentu. Wajah dapat menyampaikan paling sedikit sepuluh kelompok makna: kebahagiaan, rasa terkejut, ketakutan, kemarahan, kesedihan, kemuakan, pengecaman, minat, ketakjuban, dan tekad. Leathers (1976) menyimpulkan penelitian-penelitian tentang wajah sebagai berikut. (1) Wajah mengkomunikasikan penilaian dengan ekspresi senang dan tak senang, yang menunjukkan apakah komunikator memandang objek penelitiannya baik atau buruk, (2) Wajah mengkomunikasikan berminat atau tidak berminat pada orang lain atau lingkungan; (3) Wajah mengkomunikasikan intensitas keterlibatan dalam situasi; (4) Wajah mengomunikasian tingkat pengendalian individu terhadap pernyataan sendiri
2. Pesan gestural menunjukkan gerakan sebagai anggota badan seperti mata dan tangan untuk mengkomunikasikan berbagai makna. Pesan postural berkenaan dengan keseluruhan anggota badan, makna yang dapat disampaikan adalah: (1) *Immediacy* yaitu ungkapan kesukan dan ketidak sukaan terhadap individu yang lain. Postur yang condong ke arah

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

yang diajak bicara menunjukkan kesukaan dan penilaian positif; (2) *Powe r*mengungkapkan status yang tinggi pada diri komunikator.Anda dapat membayangkan postur orang yag tinggi hati didepan anda, dan postur orang yang merendah; (3) *Responsiveness*, individu dapat bereaksi secara emosional pada lingkungan secara positif dan negatif. Bila postur anda tidak berubah, anda mengungkapkan sikap yang tidak responsif. Kontak mata merupakan sinyal alamiah untuk berkomunikasi. Dengan mengadakan kontak mata selama berinteraksi atau tanya jawab berarti orang tersebut terlibt dan menghargai lawan bicaranya dengan kemauan untuk memperhatikan bukan sekedar mendengarkan. Melalui kontak mata juga memberikan kesempatan pada orang lain untuk mengobservasi yang lainnya.

3. Pesan proksemik disampaikan melalui pengaturan jarak dan ruang.umumnya dengan mengatur jarak kita mengungkapkan keakraban kita dengan orang lain.
4. Pesan artifaktual diungkapkan melalui penampilan tubuh, pakaian, dan kosmetik. Walaupun bentuk tubuh relatif menetap, orang sering berperilaku dalam hubungan dengan orang lain sesuai dengan presepsinya tentang tubuhnya (*body image*). Erat kaitannya dengan tubuh ialah upaya kita membentuk citra tubuh dengan pakaian, kosmetik, serta

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

postur tubuh dan gaya berjalan unruk memperlihatkan ekspresi dirinya. Postur tubuh dan gaya berjalan merefleksikan emosi, konsep diri, dan tingkat kesehatannya.

5. Pesan paralinguistik adalah pesan nonverbal yang berhubungan dengan acra mengucapkan pesan verbal. Satu pesan verbal yang sama dapat menyampaikan arti yang berbeda bila diucap secara beda. Pesan ini oleh Dedy Mulyana (2005) disebutnya sebagai prabahasa. *Sound* (suara). Rintihan, menarik nafas penjang, tangisan juga salah satu ungkapan perasaan dan pikiran seseorang yang dapat dijadikan komunikasi. Bila dikombinasikan dengan semua bentuk komunikasi nonverbal lainnya sampai desis atau suara dapat menjadi pesan yang sangat jelas.
6. Pesan sentuhan dan bau-bauan. Alat menerima sentuhan adalah kulit, yang mampu menerima dan membedakan emosi yang disampaikan orang melalui sentuhan Sentuhan dengan emosi tentu dapat mengomuniksikan: kaih sayang, takut, marah,bercnda,dan tanpa perhatian. Bau-bauan, terutama yang menyenangkan (wewangian) telah berabad-abad digunakan orang, juga untuk menyampaikan pesan-menandai wilayah mereka, mengidentifikasi keadaan emosional, pencitraan, dan menari lawan jenis.

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

7. Sentuhan adalah bentuk komunikasi personal mengingatkan sentuhan lebih bersifat spontan daripada komunikasi verbal. Beberapa pesan, seperti perhatian yang sungguh-sungguh, dukungan emosional, kasih sayang atau simpati dapat dilakukan melalui sentuhan.
8. Gerak isyarat adalah yang dapat mempertegas pembicaraan. Menggunakan isyarat sebagai bagian total dari komunikasi, seperti mengetuk-ngetukkan kaki atau menggerakkan tangan selama berbicara menunjukkan seseorang dalam keadaan stres, bingung atau upaya untuk menghilangkan stress.[9]

e. Faktor-Faktor Pembentuk Komunikasi Antar Pribadi

Halloran mengemukakan bahwa manusia berkomunikasi dengan orang lain karena didorong oleh beberapa faktor, yakni: 1) perbedaan antar pribadi, 2) pemenuhan kebutuhan, 3) perbedaan motivasi individu 4) pemenuhan akan harga diri dan 5) kebutuhan akan pengakuan dari orang lain.[10]

Cassagrande berpendapat bahwa manusia berkomunikasi karena: 1) memerlukan orang lain untuk dapat saling mengisi kekurangan dan membagi kelebihan, 2) ingin terlibat dalam proses perubahan yang relatif tetap, 3) ingin berinteraksi di masa

[9] Dasrun Hidayat, *Komunikasi Antar Pribadi dan Medianya* (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2012).
[10] Alo Liliweri. *Komunikasi Antarpribadi*, (Bandung: P.T Citra Aditya Bakti, 1997), Hal. 45.

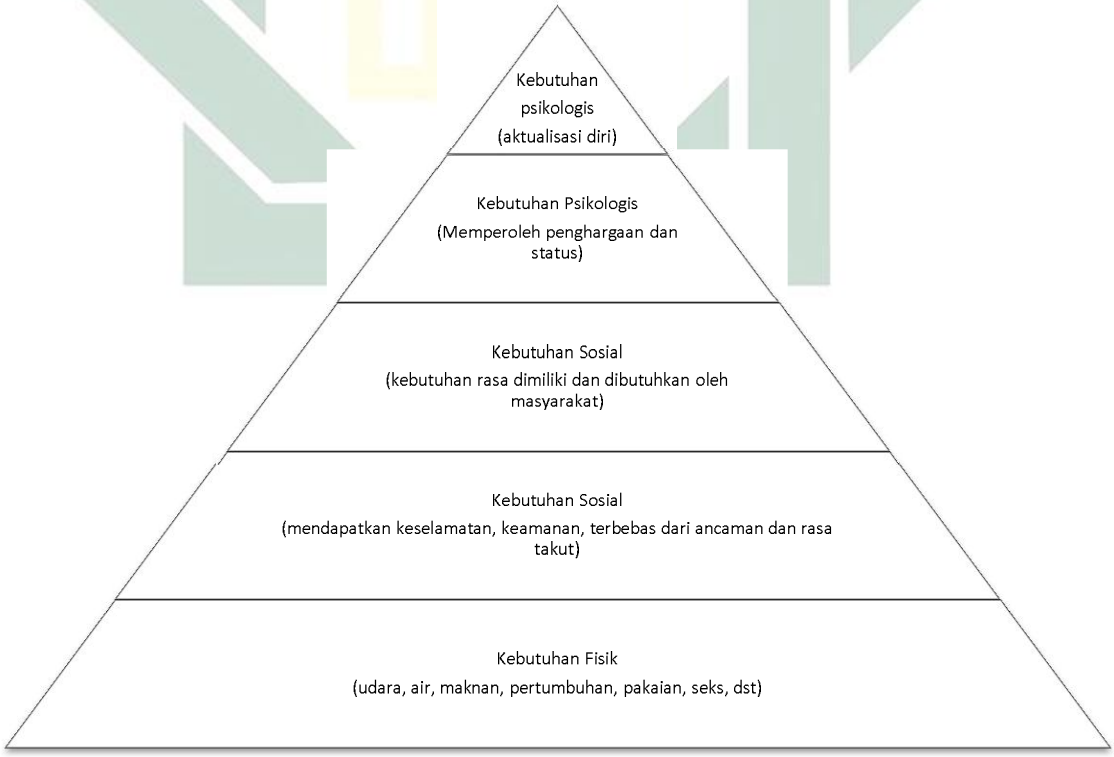
digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

sekarang dan memahami pengalaman di masa lalu, mengantisipasi masa depan, 4) ingin menciptakan hubungan baru.[11]

Setelah berbagai pendapat dari beberapa ahli yang menjelaskan tentang faktor pendorong seseorang dalam melakukan kegiatan komunikasi secara deskriptif, maka Abraham Maslow menjelaskan mengenai faktor pendorong manusia berkomunikasi melalui sebuah bagan, sebagai berikut:

Gambar.

PIRAMIDA KEBUTUHAN MENURUT ABRAHAM MASLOW



[11] Alo Liliweri. *Komunikasi Antarpribadi*, (Bandung: P.T Citra Aditya Bakti, 1997), Hal. 45.

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. Konsep REACH (*Respect, Empathy, Audible, Clarity, Humble*)

Dalam kehidupan sehari-hari kegiatan komunikasi sangatlah penting untuk diperhatikan, karena apabila dalam kehidupam kita tidak dapat menjalankan komunikasi yang efektif maka kehidupan kita dapat terganggu. Contohnya ketika seseorang berkeinginan menyatakan perasaannya kepada orang yang lain, maka orang tersebut harus mengetahui bagaimana sesungguhnya cara yang tepat untuk menyampaikan perasaanya tersebut agar tidak terjadi kesalahfahaman. Cara tersebut itulah yang dijelskan dalam *The 5 Inevitable Laws of Effective Communication*, kelima konsep inilah yang dapat membantu seseorang dalam memperlancar komunikasi yang dibangun dengan orang sekitar.

Keefektifan komunikasi interpersonal dapat pula dijelaskan dari perspektif *The 5 Inevitable Laws of Effective Communication* atau lima hukum komunikasi efektif. Lima hukum tersebut antara lain meliputi *Respect*, *Empathy*, *Audible*, *Clarity*, dan *Humble*.

1. *Respect* hukum pertama dalam mengembangkan komunikasi interpersonal yang efektif adalah *respect*, ialah sikap menghargai setiap individu yang menjadi sasaran pesan yang kita sampaikan. Rasa hormat dan saling menghargai merupakan hukum yang pertama dalam kita berkomunikasi dengan orang lain. Ingatlah bahwa pada konsepnya manusia ingin dihargai dan dianggap

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

penting. Jika bahkan harus mengkritik atau memarahi seseorang, lakukan dengan penuh respek terhadap harga diri dan kebanggaan seseorang. Jika kita membangun komunikasi dengan rasa dan sikap saling menghargai dan menghormati, maka kita dapat membangun kerjasama yang menghasilkan sinergi yang akan meningkatkan kualitas hubungan antar manusia.

2. *Empathy* adalah kemampuan kita untuk menempatkan diri kita pada situasi atau kondisi yang dihadapi oleh orang lain. Contohnya janganlah Anda melanggar ketertiban dalam suatu antrian. Komunikasi empatik dilakukan dengan memahami dan mendengar orang lain terlebih dahulu, kita dapat membangun keterbukaan dan kepercayaan yang kita perlukan dalam membangun kerjasama atau sinergi dengan orang lain. Oleh karena itu memahami perilaku komunikan merupakan keharusan. Dengan memahami perilaku komunikan, maka kita dapat empati dengan apa yang menjadi kebutuhan, keinginan, minat, harapan, dan kesenangan dari komunikan.
3. *Audible* bermakna antara lain: dapat didengarkan atau dimengerti dengan baik. Jika empati berarti kita harus mendengar terlebih dahulu ataupun mampu menerima umpan balik dengan baik, maka audible berarti pesan yang kita sampaikan dapat diterima oleh penerima pesan.

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. *Clarity* adalah kejelasan pesan itu sendiri sehingga tidak menimbulkan multi interpretasi atau berbagai penafsiran yang berlainan. *Clarity* dapat pula berarti keterbukaan dan transparansi. Dalam berkomunikasi interpersonal kita perlu mengembangkan sikap terbuka (tidak ada yang ditutupi atau disembunyikan), sehingga dapat menimbulkan rasa percaya (*trust*) dari penerima pesan.
5. *Humble* adalah sikap rendah hati. Sikap ini merupakan unsur yang terkait dengan hukum pertama untuk membangun rasa menghargai orang lain, biasanya didasari oleh sikap rendah hati yang kita miliki. Sikap rendah hati pada intinya antara lain: sikap melayani, sikap menghargai, mau mendengar dan menerima kritik, tidak sombong dan mau memandang orang lain, berani mengakui kesalahan, rela memaafkan, lemah lembut dan penuh pengendalian diri, serta mengutamakan kepentingan yang lebih besar.[12]

Dari kelima konsep komunikasi efektif yang telah dijelaskan sebelumnya, apabila dikorelasikan dengan fenomena yang tengah diteliti oleh penulis. Hal ini berarti bahwa bagaimana karyawan MetroTV Jatim menerapkan kelima konsep tersebut dalam komunikasi yang dilakukan dalam ruang lingkup pekerjaan. Konsep tersebut dapat berupa sikap atau tindakan yang mengindikasikan

[12] Suranto. Aw, *Komunikasi Interpersonal*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2011), Hal. 80-82

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

konsep tersebut, seperti (1) saling menghargai terhadap perbedaan pendapat yang pasti ada ketika melaksanakan pekerjaan, (2) saling merasakan beban karyawan lain walaupun tidak satu divisi, dengan ikut berperan mencari solusi terhadap kesulitan yang sedang dihadapi karyawan lain, (3) dalam pekerjaan karyawan dituntut tidak hanya mendengarkan namun juga dituntut harus dapat berkomunikasi yang baik dengan orang lain, dengan cara berkomunikasi yang baik sesuai dengan kapasitas komunikanya, (4) karyawan harus bisa berkomunikasi dengan cara atau bahasa yang jelas, sehingga tidak terjadi kesalahfahaman diantara karyawan lain, (5) dan yang terakhir, karyawan harus memilki rasa rendah hati, dengan selalu berusaha menghargai oranglain apapun keadaan orang tersebut, dapat mengendalikan diri sesuai dengan situasi dan kondisi.

B. Kajian Teori

1. Teori Penetrasi Sosial

Keterbukaan diri (*self-disclosure*) telah menjadi salah satu topik penting dalam teori komunikasi sejak tahun 1960-an. Teori penetrasi soial (*social penetration theory*) berupaya mengidentifikasi proses peningkatan keterbukaan dan keintiman seseorang dalam menjalin hubungan dengan orang lain. Teori yang disusun oleh Irwin Altman dan Dalmas Taylor ini, merupakan salah satu karya penting dalam

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

perjalanan panjang penelitian bidang perkembangan hubungan (*relationship development*).

Untuk memahami kedekatan hubungan antara dua oramg. Altman dan Dalmas Taylor (1973) mengonseptualisasikan teori penetrasi sosial (*social penetration theory*). Keduanya melakukan studi yang ekstensif dalam suatu area mengenai ikatan sosial pada berbagai macam tipe pasangan. Teori mereka menggambarkan suatu pola pengembangan hubungan, sebuah proses yang mereka identifikasi sebagai pentrasi sosial. Penetrasi sosial merujuk pada sebuah proses ikatan hubungan dimana individu-individu begerak dari komunikasi superfisial menuju komunikasi yang lebih intim. Menurut Altman dan Taylor, keintiman disini lebih dari sekedar keintiman secara fisik, dimensi lain dari keintiman termasuk intelektual dan emosional, dan hingga batasan dimana pasangan melakukan aktivitas bersama.[13]

Menurut Altman dan Taylor (1973), hubungan yang tidak intim bergerak menuju hubungan yang intim karena adanya keterbukaan diri.[14] Proses ini memungkinkan orang untuk saling mengenal dalam sebuah hubungan. Pembukaan diri membantu membentuk hubungan masa kini dan masa depan antara dua orang.[15] Mereka juga

[13] Richard West. Lynn H. Turner, *Pengantar Teori Komunikasi*, (Jakarta: Salemba Humanika, 2008)Hal. 196
[14] Ibid Hal. 196
[15] Opcid 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

berpendapat bahwa hubungan dapat dikonseptualisasikan dalam bentuk penghargaan dan pengorbanan. Penghargaan adalah segala bentuk peristiwa hubungan atau perilaku-perilaku yang mendorong kepuasan, kesenangan, dan kebahagiaan dalam sebuah hubungan, sedangkan pengorbanan adalah segala peristiwa hubungan atau perilaku-perilaku yang mendorong munculnya perasaan negatif. Secara sederhana, jika sebuah hubungan menyediakan lebih banyak penghargaan daripada pengorbanan, maka individu cenderung bertahan terhadap hubunganya.[16]

Teori pertama dari Altman dan Taylor ini disusun berdasarkan suatu gagasan yang sangat populer dalam tradisi sosiopsikologi yaitu ide bahwa manusia membuat keputusan didasarkan atas prinsip "biaya" (*cost*) dan "imbalan" (*reward*). Dengan kata lain, jika untuk mencapai atau meraih sesuatu membutuhkan biaya besar maka orang akan berpikir dua kali sebelum melakukanya. Jika hasil yang akan diperoleh dari sesuatu yang akan diraih itu memberikan imbalan yang besar maka orang akan melakukanya walaupun biayanya juga besar. Setiap keputusan adalah kesinambungan antara biaya dan imbalan ini. Bila kita menerapkan prinsip ini pada interaksi manusia, maka kita

[16] Richard West. Lynn H. Turner, *Pengantar Teori Komunikasi*, (Jakarta: Salemba Humanika, 2008)Hal. 203

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

melihat pada suatu proses yang disebut dengan "pertukaran sosial" (*social encharge*). [17]

Teori penetrasi sosial adalah bahwa dalam hubungan antar pribadi selalu terjadi penyusupan sosial, ketika anda baru berkenalan dengan seseorang, anda sebenarnya mulai dengan suatu suasana yang tidak akrab, namun setelah proses hubungan terus berlanjut maka situasi hubungan mulai berubah menjadi lebih akrab.[18]

Hubungan erat yang terjalin di antara pelaku komunikasi tersebut adalah hasil dari teori penetrasi sosial. Pada awal pertama kali proses komunikasi terjadi kedekatan masih belum terjalin, namun lama-kelamaan kedekatan itu mulai muncul dan semakin bertambah dalam. Karena seringnya komunikasi dilakukan. Hal tersebut didapat karena antara satu sama lain sudah mengenal kepribadian atau karakter pelaku yang diajak komunikasi.

Teori ini menyatakan bahwa sesungguhnya dalam suatu hubungan antara satu orang dengan orang yang lain ataupun sekelompok orang, memalui beberapa tahapan muali dari tidak saling mengenal, perkenalan, tahap pertemanan, persahabatan, kemudian semakin akrab. Altman dan Taylor mengajukan empat tahap perkembangan hubungan antar individu yaitu:

---

[17] Morrisan, *Teori Komunikasi*, (Jakarta: KENCANA PRENADA MEDIA GROUP, 2013), Hal. 296
[18] Alo Liliweri, *Komunikasi Antarpribadi*, (Bandung: P.T Citra Aditya Bakti, 1997), Hal. 53

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. Tahap oreintasi, adalah sebuah tahap dimana komunikasi yang terjadi bersifat tidak pribadi (*impersonal*). Para individu yang terlibat hanya menyampaikan informasi yang bersifat sangat umum saja. Jika pada tahap ini mereka yang terlibat merasa cukup mendapatkan imbalan dari interaksi awal, maka mereka akan melanjutkan ke tahap berikutnya yaitu tahap pertukaran efek eksploratif. Pada awalnya seseorang masuk dalam tempat baru maka seseorang tidak mengenal siapapun di tempat tersebut, setelah itu sedikit demi sedikit orang tersebut melakukan pendekatan sambil melakukan perkenalan dia berusaha mengenal orang lain dan juga memperkenalkan dirinya dihadapan orang lain.

b. Tahap pertukaran efek eksploratif adalah tahap dimana muncul gerakan menuju ke arah keterbukaan yang lebih dalam. Setelah bereknalan dengan beberapa orang dan kemudian saling mengenal, maka seseorang akan mulai berbagi informasi yang bersifat pribadi. Saling bercerita mengenai hal-hal pribadi, mislanya bercerita tentang bagaimana kondisi keluarga, hubunganya dengan orang lain dan lain sebagainya.

c. Tahap pertukaran efek, tahap dimana muncul perasaan kritis dan evaluatif pada level yang lebih dalam. Tahap ketiga ini tidak akan dimasuki kecuali para pihak pada tahap sebelumnya telah

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

menerima imbalan yang cukup berarti dibandingkan dengan biaya yang dikeluarkan.

d. Tahap pertukaran stabil adalah dimana keintiman mulai terbagun, masing-masing individu dimungkinkan untuk memperkirakan masing-masing tindakan mereka dan memberikan tanggapan dengan sangat baik.[19]

2. Hubungan antara Teori dengan Tema

Dari penjelasan sebelumnya tentang komunikasi antar pribadi yang adalah merupakan salah satu komunikasi yang sangat efektif untuk merubah sikap dan pemikiran lawan komunikasinya. Komunikasi yang efektif tersebut dapat diwujudkan dengan menerapkan komunikasi antar pribadi dengan menggunakan konsep REACH (*Respect, Empathy, Audible, Clarity, Humble*) dimanapun seseorang berada. Sangatlah penting bagi setiap orang dimanapun mereka berada terutama seseorang yang berada dalam suatu tempat yang tetap baginya, diantaranya adalah dalam pekerjaan.

Sehubungan dengan teori yang digunakan yaitu *Teori penetrasi sosial* dimana dalam teori ini dijelaskan bahwa hubungan setiap orang dengan orang yang lain pasti mengalami perkembangan yang dimulai dari tidak saling menganal sampai dengan akrab. Begitupun dengan hubungan dalam pekerjaan dimana pada awal kerja seseorang tidak mengenal pegawai lainya, namun seiring dengan berjalanya waktu

[19] Morrisan, *Teori Komunikasi*, (Jakarta: KENCANA PRENADA MEDIA GROUP, 2013), Hal. 299

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

maka seseorang akan menjadi saling mengenal, dan semakin menganal. Namun tidak semua perkembangan hubungan tersebut akan berjalan kearah yang semakin baik, karena itu bergantung terhadap pendekatan yang dilakukan. Bergantung terhadap bagaimana mereka saling mengkomunikasikan keinginan kedekatan tersebut, dan dengan cara apa hal tersebut diwujudkan.

Bisa jadi hubungan yang berjalan tersebut menjadi sangat baik dan sangat intim, namun bisa juga hubungan tersebut akan menjadi lebih buruk dari sebelumnya. Hal tersebut berhubungan dengan komunikasi yang dilakukan karena letak kunci kesuksesan perkembangan hubungan tersebut akan ditentukan oleh bagaimana komunikasi itu dibangun oleh sesesorang dengan orang yang lain. Seseorang harus dapat mengkomunikasikan keinginanya dengan efektif terhadap orang lain agar proses perkembangan hubungan tersebut berjalan lebih cepat dan efektif pula.

Apabila seseorang dapat membangun komunikasi antar pribadi dengan efektif maka hal yang akan terjadi dalam pekerjaannya adalah kesuksesan. Bekerja menjadi sangat menyenangkan, nyaman, dan memuaskan baik untuk diri sendiri maupun kantor tempat kita bekerja. Hasil pekerjaan sangat bagus sehingga jabatan yang diduduki menjadi sangat berkembang hal tersebut tentu berimbas pada kenaikan gaji, dan yang lebih menyenangkan lagi kualitas hidup juga akan semakin

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

meningkat. Namun hal tersebut akan berbeda hasilnya jika seseorang tidak dapat menjalankan komunikasi antar pribadi yang efektif.

Tentunya setiap orang berharap dapat bekerja dengan lancar dimanapun dia berada, karena dengan orang dapat bekerja dengan lancar maka orang tersebut akan dapat mengembangkan pekerjaannya menjadi semakin baik. Tujuan utama seseorang bekerja adalah untuk mendapatkan uang dan dengan mendapatkan uang maka seseorang dapat memenuhi segala kebutuhan hidupnya dan orang yang ada disekitarnya. Namun orang tidak akan dapat bekerja dengan tenang apabila atmosfir dalam lingkungan pekerjaannya sangat tidak nyaman, diantaranya seperti:

a. Dikucilkan oleh pegawai lain
a. Memiliki musuh sesama pegawai
b. Pekerjaan yang dijalankan selalu tidak sesuai dengan yang diinginkan oleh atasan
c. Pekerjaan yang kita lakukan selalu diganjal oleh pegawai lain
d. Tidak dihargai atau dianggap dalam lingkungan kerja
e. Sering cekcok dengan sesama pegawai di dalam maupun diluar lingkungan kerja
f. Jabatan yang diduduki tidak pernah berkembang, meskipun telah bekerja dengan maksimal
g. Selalu mendapatkan tekanan dari atasan mengenai pekerjaan

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

Beberapa hal tersebut sangatlah mungkin terjadi pada seseorang yang tidak dapat berkomunikasi dengan baik, orang tersebut tidak melakukan pendekatan komunikasi melalui komunikasi antar pribadi. Akibatnya orang tersebut merasa bahwa bekerja seperti dalam sebuah neraka, sangat tersiksa dan tidak nyaman. Merasa ragu untuk meninggalkan pekerjaan tersebut karena membutuhkan uang untuk mencukupi kehidupan sehari-hari, namun disisi lain merasa sangat tersiksa dan ingin meninggalkan pekerjaan tersebut karena atmosfir kerja yang tidak nyaman.

Seperti pendapat Maslow mengenai piramida kebutuhan manusia, bahwa semua kebutuhan manusia itu dapat terpenuhi apabila mereka berkomunikasi. Bukan hanya sekedar komunikasi biasa, seseorang harus dapat berkomunikasi dengan efektif. Apabila seseorang tidak dapat menerapkan komunikasi yang efektif dalam hidupnya maka akan sering terjadi kesalahfahaman dalam pemenuhan kebutuhan. Apa yang kita inginkan dan butuhkan tidak bisa kita dapatkan karena terjadi miss komunikasi dengan orang lain, seseorang harus memahami komunikan dengan baik untuk dapat berkomunikasi dengan baik pula dengan komunikan.

Seperti halnya dalam suatu pekerjaan, seseorang dituntut tidak diperkenankan berkomunikasi secara kaku dengan komunikanya tanpa melihat siapa komunikanya. Tidak peduli komunikan dapat

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

memahami apa yang dikatakan komunikator atau tidak, karena komunikator adalah seorang atasan yang merasa bahwa pekerjaan orang lain merupakan bukan urusan komunikator dan selalu semena-mena terhadap bawahan dan sesama pegawai dengan jabatan yang sepadan.

Semua hal tersebut tentu tidak benar, karena sesungguhnya suatu pekerjaan pasti berhubungan dengan pekerjaan lain meskipun tidak terkait secara langsung. Apabila pekerjaan satu dengan pekerjaan lainya tidak berkesinambungan maka hasilnya akan kacau, hal tersebut tentu sangat menghambat pekerjaan yang dilakukan. Pekerjaan jadi tidak selesai dengan baik sesuai waktu yang telah ditetapkan, harus mengerjakan pekerjaan berulang-ulang dan menyebabkan atasan menilai buruk terhadap kinerja pegawainya. Pada akhirnya sering mendapatkan tekanan dari atasan, dan kemungkinan yang paling buruk adalah keputusan pemecatan.

Dengan membangun komunikasi antar pribadi dengan baik antara sesama pegawai, atasan, maupun bawahan maka semua kemungkinan buruk dalam pekerjaan tersebut tentu tidak akan terjadi. Dan untuk mewujudkan komunikasi antar pribadi yang efektif maka seorang perlu menerapkan lima hukum komunikasi yang efektif yang biasa disebut REACH (*Respect, Empathy, Audible, Clarity, Humble*). Penerapan semua hukum tersebut dalam membangun komunikasi

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

antar pribadi dalam atmosfir kerja tersebut akan terwujud dengan melakukan hal sebagai berikut:

a. Saling menghargai terhadap semua pegawai, yang bersumber dari hukum komunikasi yang efektif pertama yaitu *Respect*.
b. Selalu bersikap peduli terhadap semua pegawai terutama partner kerja, yang bersumber dari hukum komunikasi efektif yang kedua yaitu *Empathy*.
c. Selalu berkenan memahami dan mendengarkan orang lain dengan baik, bersumber dari hukum komunikasi efektif yang ketiga yaitu *Audible*.
d. Dalam berkomunikasi selalu menggunakan bahasa yang dimengerti satu sama lain antara komunikator dan komunikan, yang bersumber dari hukum komunikasi efektif yang keempat yaitu *Clarity*.
e. Selalu bersikap rendah hati terhadap siapapun yang bersumber dari hukum komunikasi efektif yang kelima yaitu *Humble*

Setelah menjalankan kelima hukum komunikasi efektif tersebut maka seseorang akan mengalami perkembangan dalam hubunganya dengan orang lain. Yang pada awalnya seseorang tidak saling mengenal kemudian menjadi sangat akrab. Orang tersebut dapat bekerja dengan baik dengan pegawai lainya, dan tahapan

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

perkembangan dalam hubungan tersebut akan dijelaskan sebagai berikut:

a. Dengan berkomunikasi menggunakan bahasa yang saling dimengerti satu sama lain orang menjadi nyaman saat berkomunikasi dengan kita. Berkomunikasi dengan jelas juga tidak akan membuat orag lain membenci kita, karena tidak ada kesalahn dalam penyampaian pesan, segala pesan yag kita sampaikan akan diterima baik oleh komunikan. Akibatnya intensitas komunikasi menjadi sangat sering. Orang lain menjadi semakin dekat dengan kita dan mengakui keberadaan kita dalam lingkungan pekerjaannya.
b. Dengan berkenan memahami dan mendengarkan orang lain maka orang disekitar kita menjadi sangat dihargai oleh kita. Hal tersebut akan menjadikan orang lain juga menghargai kita. Pekerjaan yang kita kerjakan akan memuaskan bagi partner kerja kita dan atasan, setelah saling menghargai maka seseorang akan menjadi lebih dekat bahkan tidak hanya dalam pekerjaan, diluar pekerjaan hal tersebut dapat berlanjut. Bahkan apabila pekerjaan kita salah maka partner kerja akan memberikan saran untuk perbaikan pekerjaan yang kita lakukan, hal tersebut menjadi bukti bahwa parter kerja sangat peduli dan menyayangi kita.
c. Dengan bersikap peduli terhadap orang lain membuat orang tersebut menjadi lebih terkesan dengan kita, karena rasa peduli

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

menunjukkan sebuah ketertarikan. Dan ketertarikan seseorang menunjukkan perasaan sayang. Pada tahap ini maka seseorang akan menjadi semakin intim hubunganya seperti seorang sahabat.

d. Dan apabila seseorang dapat menempatkan dirinya dengan baik dimanapun dia berada, bersikap rendah hati, dan tidak menonjolkan diri. Maka sikap ini akan menjadi sebuah rantai yang akan mengikat orang-orang yang ada disekitar kita untuk terus menyukai keberadaan kita disekitarnya kapanpun dan dimanapun.

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