

untuk dapat dicerna oleh komunikan akan memerlukan waktu dan kebiasaan, sehingga respon akan yang diberikan menyesuaikan dengan waktu dan kebiasaan yang telah dilalui antara komunikator dan komunikan. Kebanyakan orang yang tidak dapat menyampaikan pesan melalui kata-kata karena beberapa halangan akan cenderung menyampaikan pesannya melalui pesan non verbal, dan begitupun sebaliknya. Karena antara pesan verbal dan non verbal memang saling melengkapi satu sama lain.

Pesan non verbal yang ditunjukkan oleh karyawan Metro TV Jatim ini terbukti dari hasil wawancara yang menyatakan tentang keikutsertaan salah seorang karyawan (Mbak Indah) baru pada saat itu yang mengikuti kegiatan peringatan hari ulang tahun karyawan lain, yang walaupun tidak lama dia kenal. Keikutsertaan Mbak Indah ini adalah bentuk sebuah kode non verbal dari sebuah penghargaan terhadap karyawan lain, bukan hanya kepada karyawan yang berulang tahun namun juga terhadap karyawan lain yang mengajak Mbak Indah ikut serta dalam kegiatan tersebut.

Tidak hanya dilakukan oleh Mbak Indah, ungkapan penghargaan terhadap karyawan lain ini ditunjukkan oleh seluruh karyawan melalui kegiatan sumbangan kematian keluarga karyawan lain. Kejadian ini diungkapkan oleh Shelly Cahyaning M. F yang adalah rekan magang peneliti di Metro TV Jatim, peneliti juga telah

menyaksikan kejadian ini sendiri bersama informan tersebut. Banyak uang yang terkumpul dari sumbangan tersebut, menunjukkan banyaknya pula penghargaan seluruh karyawan Metro TV Jatim terhadap satu karyawan yang sedang membutuhkan bantuan.

Dari hasil penggalian informasi yang dilakukan oleh peneliti, menunjukkan sebagian besar dari karyawan Metro TV Jatim telah melakukan salah satu dari konsep REACH (*Respect, Empathy, Audible, Clarity, Humble*) yaitu *Respect*. *Respect* atau menghargai ini adalah salah satu komponen dalam komunikasi efektif yang membangun ketertarikan antara komunikator dengan komunikan, seperti yang telah disinggung pada bab II, bahwa sesungguhnya setiap individu membutuhkan penghargaan. Dalam piramida Abraham Maslow dijelaskan bahwa kebutuhan yang berada pada puncak piramida adalah kebutuhan psikologis yang berupa aktualisasi diri, dan penghargaan atas individu adalah salah satu yang dapat memenuhi kebutuhan tersebut.

Menghargai seseorang dalam sebuah proses komunikasi artinya telah membantu memenuhi kebutuhan orang lain, rasa menghargai tersebut akan membuka ketertarikan antara komunikator kepada komunikan. Secara otomatis penghargaan tersebut juga akan terjadi antara komunikan kepada komunikator pula, karena manusia memiliki kecenderungan untuk merespon segala rangsangan yang diterimanya.

Jadi antara komunikator dan komunikan saling membuka gerbang komunikasi, dimulai dari keinginan komunikator mengenal komunikan maka komunikan juga berbalik ingin mengenal komunikator.

2. Mampu memahami lawan komunikasi dengan baik

Komunikasi adalah hal yang tidak mudah karena harus menyampaikan pesan antara komunikator kepada komunikan yang diantara keduanya memiliki latar belakang yang berbeda. Antara komunikator dan komunikan yang memiliki latar belakang yang berbeda, pasti juga memiliki kemampuan komunikasi, daya tangkap, dan juga lambang-lambang komunikasi yang berbeda. Hal tersebutlah yang harus dipahami pelaku komunikasi, untuk mencapai respon atau timbal balik yang sesuai dengan keinginan komunikator, maka komunikator harus dapat memahami komunikanya dengan baik.

Membangun kedekatan hubungan, setiap individu perlu melakukan pendekatan komunikasi antar pribadi. Dan untuk mencapai komunikasi antar pribadi yang efektif, maka komunikasi yang dilakukan juga harus efektif. Ternyata begitupun yang dilakukan oleh karyawan Metro TV Jatim dalam keseharian komunikasinya, mereka menerapkan salah satu konsep dalam komunikasi efektif REACH (*Respect, Empathy, Audible, Clarity, Humble*) yaitu *Empathy*.

Untuk mengenal sosok komunikan karyawan Metro TV Jatim melakukan berbagai pendekatan, pendekatan tersebut dilakukan melalui komunikasi antar pribadi. Salah satu yang disampaikan oleh Pak Teguh adalah dengan cara menyapa, mengajak ngobrol. Penggalian informasi mengenai komunikan melalui ngobrol, membuat komunikator dan komunikan menjadi semakin mengenal. Ketika komunikator telah mengenal dengan baik komunikanya, maka komunikator dapat menentukan gaya komunikasi yang akan sesuai dengan karakter komunikanya. Sehingga komunikasi akan berjalan dengan efektif atau mengena.

Seperti yang dilakukan oleh Pak Ato salah satu informan, yang menyatakan bahwa untuk dapat menjalin hubungan komunikasi yang baik, beliau harus mengetahui karakter setiap lawan komunikasinya. Kemudian beliau menerapkan gaya komunikasi yang berbeda sesuai dengan karakter masing-masing karyawan. Untuk mendapatkan respon komunikasi yang sesuai dengan kebutuhan beliau. Kesuksesan komunikasi tersebut tentu tidak begitu saja didapatkan dengan mudah oleh seorang pelaku komunikasi, butuh kepercayaan didalamnya. Seorang pelaku komunikasi akan memberikan kepercayaan kepada pelaku komunikasi lainnya, apabila mereka berusaha dan pandai dalam mendapatkan kepercayaan itu. Berusaha dan pandai dalam mendapatkan kepercayaan dari lawan komunikasinya dinyatakan juga oleh Pak Wuri yang menyatakan bahwa "*Jadi yaa awalnya ya kita*

komunikator yang memberikan kepercayaan kepada komunikator semata. Seorang komunikator harus bisa mendapatkan kepercayaan dari komunikator juga.

Komunikator akan mendapatkan kepercayaan dari komunikator, apabila komunikator dapat menjadi komunikator yang baik. Menjadi komunikator yang baik adalah belajar menjadi pendengar yang baik. Seseorang berkomunikasi untuk mendapatkan kebutuhannya, itu menunjukkan bahwa komunikator berkomunikasi menginginkan respon atau timbal balik sesuai dengan kebutuhannya. Dan komunikator adalah pihak yang dipercaya komunikator untuk dapat memenuhi kebutuhan tersebut. Karena itulah komunikator harus menjadi pendengar yang baik untuk dapat memberikan respon yang dibutuhkan oleh komunikator.

Penjelasan sebelumnya digambarkan oleh salah satu karyawan bernama Pak Teguh dalam pernyataannya. Beliau menyatakan selalu mendengarkan rekan kerjanya mengobrol, bahkan bila rekan tersebut bercerita tentang suatu problematika, Pak Teguh tetap bersedia mendengarkan. Tidak hanya mendengarkan dengan baik pesan yang disampaikan rekan kerjanya mengenai masalahnya, beliau juga memberikan respon dengan memberikan saran untuk menyelesaikan problem rekan kerjanya tersebut. Perlakukan Pak Teguh sebagai seorang komunikator kepada komunikator itu sangat baik,

menerima antara pihak satu dengan pihak kedua. Karena komunikasi berlangsung langsung timbal balik, sehingga antara pihak satu dan pihak kedua saling mengkonfirmasi hal-hal yang tidak sesuai diantara kedua belah pihak, dan kemudian mencari jalan keluar.

Untuk mempersempit kesalahfahaman yang terjadi diantara karyawan, kebiasaan komunikasi yang diterapkan pimpinan dari Metro TV Jatim bernama Pak Ato. Beliau menerapkan sistem “musyawarah” dalam mengatur arus komunikasi yang terjadi diantara karyawan. Apabila terjadi perbedaan pendapat diantara karyawan, beliau mengadakan rapat kecil dan membahas apa yang menjadi sumber perbedaan tersebut, bersama karyawan lainnya membantu memberikan solusi untuk perbedaan tersebut. Setelah mencapai kesepakatan bersama, maka perbedaan tersebut sudah tidak perlu diperdebatkan lagi.

Musyawarah untuk meluruskan kesalahfahaman dalam komunikasi merupakan jalan yang sesuai dengan konsep komunikasi efektif REACH (*Respect, Empathy, Audible, Clarity, Humble*) yaitu *Clarity*. Dalam usaha membuka hambatan komunikasi, *clarity* ini berarti menjelaskan. Komunikasi berjalan menjadi semakin efektif dan membuat jarak perselisihan antara karyawan satu dengan karyawan yang lainya menjadi semakin sempit, hubungan yang berjalan akan menjadi semakin baik.

5. Tidak membatasi diri dalam berkomunikasi

Karyawan Metro TV Jatim tidak membatasi diri dalam komunikasi, mereka menerapkan konsep rendah hati dalam berkomunikasi. Konsep rendah diri ini dilakukan oleh karyawan dengan berbagai macam cara, berbeda cara antara satu karyawan dengan karyawan yang lainya. Salah satu contoh seperti yang dinyatakan oleh karyawan yang bernama Pak Wuri, beliau menjelaskan bahwa dalam berkomunikasi dan bergaul tidak harus dibatasi, karena semua orang yang bekerja dalam satu kantor memiliki kedudukan dan fungsi yang dibutuhkan demi kepentingan suksesnya pekerjaan.

Konsep rendah diri dalam hubungan pekerjaan, tidak hanya diterapkan oleh Pak Wuri. Pak Ato juga menyatakan hal serupa dengan pak Wuri, mengenai berkomunikasi dengan flexible. Beliau lebih suka menerapkan konsep “*Buttom Up*” dalam komunikasinya, menerapkan konsep *buttom up* adalah dengan bersedia menerima semua pendapat dari seluruh karyawan dengan tidak memandang kedudukan. Konsep yang diterapkan beliau telah masuk dalam kategori sikap yang rendah hati dalam berkomunikasi.

Dalam konsep komunikasi efektif, penerapan rendah hati dalam berkomunikasi ini, termasuk dalam poin ke empat yaitu *Humble*. *Humble* adalah suatu sikap yang mendasari konsep pertama dalam

komunikasi efektif yaitu menghargai (*Respect*). Sebelum seseorang dapat menghargai orang lain, maka dalam diri seseorang harus bisa menumbuhkan rasa rendah hati. Dan rasa rendah hati tersebut telah ditunjukkan oleh karyawan Metro TV Jatim dalam kesehariannya.

6. Merasa seperti sebuah keluarga terhadap rekan kerja

Sebagian besar orang yang bekerja, merasa lingkungan kerja adalah lingkungan yang formal. Berkomunikasi dengan atasan harus menunduk dan menggunakan bahasa yang baku, namun berbeda dengan lingkungan kerja di Metro TV Jatim. Lingkungan kerja yang diterapkan oleh seluruh karyawan yang bekerja di dalamnya, begitu menyenangkan dan dinamis. Semua karyawan memiliki peranan penting dalam kesuksesan pekerjaan, semua karyawan bebas berpendapat, dan bebas bergaul tanpa memandang kedudukan. Adapaun hal tersebut berlaku tidak hanya saat diluar pekerjaan, bahkan saat dalam konteks pekerjaan, suasana yang demikian juga tetap ada.

Hasil wawancara menyebutkan, bahwa sebagian besar informan menyatakan bekerja di Metro TV Jatim ini menerapkan sistem kerja “kekeluargaan”. Semua orang sangat dekat dan saling memahami satu sama lain, bercanda dan bekerja dengan suasana yang menyenangkan. Bahkan walaupun diluar konteks pekerjaan, karyawan-karyawan ini tetap menjaga komunikasinya dengan baik. Indikasi adanya hubungan

baik yang telah terbentuk diantara karyawan Metro TV Jatim ini ditunjukkan dengan tetap terjalinya komunikasi yang baik diantara mereka, walaupun berada diluar konteks pekerjaan.

B. Konfirmasi Hasil Temuan Dengan Teori

Dalam bahasan ini akan dijelaskan lebih lanjut mengenai hasil temuan yang didapatkan dari hasil penelitian, berdasarkan observasi secara langsung dan wawancara oleh peneliti. Adapun dalam bagian ini hasil temuan akan dikorelasikan dengan teori yang berhubungan, yang pada akhirnya akan memberikan kesimpulan. Dalam kesimpulan tersebut akan didapatkan hasil yang sesuai dengan teori, atau bahkan akan memunculkan teori baru.

Dari hasil penemuan menunjukkan akan adanya penerapan konsep komunikasi efektif, dalam arus komunikasi karyawan Metro TV Jatim. Diantaranya adalah menerapkan sikap saling menghormati, mampu memahami lawan komunikasinya, menjadi pendengar yang baik, berkomunikasi dengan jelas, dan rendah hati dalam berkomunikasi. Dengan menerapkan komunikasi yang demikian, karyawan dapat menghilangkan segala rintangan dalam sebuah komunikasi. Komunikasi berjalan menjadi lebih mudah, dan lebih cepat menimbulkan respon atau timbal balik.

Berdasarkan hasil temuan tersebut, peneliti dapat mendapatkan beberapa kesimpulan dalam komunikasi antar pribadi yang dibangun oleh

karyawan Metro TV Jatim. Adapun karyawan dalam berkomunikasi harus saling menghormati untuk mendapatkan simpati dari karyawan lainnya. Dalam berkomunikasi seseorang harus dapat memahami lawan komunikasinya dengan baik, agar dapat memiliki koneksi komunikasi yang baik pula. Menjadi lawan komunikasi yang baik seseorang juga harus membuat lawan komunikasinya nyaman saat berkomunikasi dan rasa nyaman tersebut ditumbuhkan dengan menciptakan rasa percaya. Proses komunikasi tentu tidak terlepas dari gangguan komunikasi dan gangguan komunikasi tersebut dapat di persempit dengan memberikan kejelasan dalam komunikasi. Konsep komunikasi yang terakhir yaitu rendah hati, dilakukan karyawan dengan tidak membatasi diri dalam bergaul dan berkomunikasi.

Konsep REACH (*Respect, Empathy, Audible, Clarity, Humble*) dalam membangun komunikasi antar pribadi adalah sebuah bentuk penerapan komunikasi efektif yang membuat karyawan satu dengan karyawan yang lainnya menjadi lebih mudah dalam menerjemahkan segala bentuk pesan dan simbol komunikasi, dari masing-masing karyawan yang memiliki perbedaan latar belakang. Dengan mampu memahami satu sama lain, maka membuat gangguan-gangguan dalam komunikasi menjadi sangat kecil.

Memahami karyawan satu dengan karyawan yang lainnya adalah sebuah upaya dalam membangun kedekatan emosional. Dalam sebuah

hubungan, ukuran kedekatan seseorang dengan seseorang yang lain. Dapat dilihat dari kedekatan emosional. Apabila seseorang memiliki kedekatan emosional yang rendah, maka hubungan dapat dipastikan sangat jauh. Dan apabila kedekatan emosional seseorang dengan orang yang lainnya tinggi, maka mereka memiliki hubungan yang sangat dekat.

Penelitian ini menggunakan teori *penetrasi sosial*, teori ini adalah teori yang sesuai dengan temuan dari hasil observasi dan penggalan data. Teori *penetrasi sosial* yang ditemukan oleh Altman dan Taylor ini adalah sebuah teori yang menunjukkan adanya upaya dalam peningkatan keterbukaan dan keintiman dalam suatu hubungan, karena dalam suatu hubungan akan selalu ada proses perkembangan atau peningkatan hubungan. Proses perkembangan tersebut dibagi dalam sebuah tahapan-tahapan. Dari hasil penemuan, apabila dikorelasikan kedalam tahapan dalam hubungan tersebut meliputi:

1. Tahapan Orientasi, komunikasi yang terjadi hanya mengandung pesan-pesan yang ringan saja, selayaknya orang yang baru berkenalan. Pada tahapan ini karyawan Metro TV Jatim masih berkomunikasi dengan intensitas yang tidak terlalu sering, komunikasi ini dapat berupa menyapa atau hanya menanyakan keadaan karyawan lain. Keadaan tersebut dimulai dengan menerapkan sikap saling menghargai. Adapun dengan kebiasaan beberapa karyawan yang menyapa karyawan lainnya, menunjukkan penyerahan penghargaan terhadap karyawan lainnya.

Sikap penghargaan yang ditunjukkan kepada orang lain tersebut adalah proses serah-terima dalam hubungan sosial. Ketika karyawan A memberikan penghargaan terhadap karyawan B, maka penghargaan tersebut juga akan diterima oleh karyawan A dari karyawan B. Apabila seluruh pelaku komunikasi telah menerima hasil dari pemberiannya, maka komunikasi yang terbangun dapat meningkat ke tahapan selanjutnya.

2. Tahapan pertukaran efek eksploratif adalah sebuah tahapan dimana muncul keterbukaan yang lebih dalam diantara pelaku komunikasi. Untuk sampai pada tahapan ini, karyawan Metro TV Jatim menerapkan komunikasi yang efektif dengan sikap *audible*, dimana seorang pelaku komunikasi harus mampu menyampaikan pesan komunikasi yang dapat didengarkan baik oleh komunikannya, pelaku komunikasi juga harus mampu menjadi seorang pendengar yang baik bagi seorang komunikator. Tidak hanya menerapkan sikap *audible* untuk mencapai sebuah keterbukaan, karyawan Metro TV Jatim juga menerapkan sikap komunikasi mampu memahami karakter lawan komunikasinya.

Dalam proses komunikasi, ini adalah sebuah bentuk investasi kepercayaan diantara pelaku komunikasi. Apabila semua pelaku komunikasi telah menanamkan kepercayaan terhadap pelaku komunikasi lain, maka sikap keterbukaan tersebut secara otomatis akan muncul. Tahapan ini akan membuka kesempatan diantara seluruh pelaku komunikasi, menuju hubungan yang semakin dekat satu sama

lain. Konsep serah-terima dalam tahapan ini tetap dipakai, jika terdapat salah satu pelaku komunikasi yang belum mendapat kepuasan dari yang diterimanya, maka hubungan tidak akan berlanjut pada tingkatan yang lebih dalam lagi. Namun apabila semua pelaku komunikasi telah mendapatkan kepuasan dari hasil investasinya, maka hubungan dapat meningkat lebih dalam lagi dari sebelumnya.

3. Tahap pertukaran efek, adalah sebuah tahapan dimana akan muncul perasaan kritis dan evaluatif. Jika seseorang telah mencapai tahapan ini, berarti kedekatan emosional antara pelaku komunikasi sudah benar-benar dalam. Tahap ini dicapai karyawan Metro TV Jatim dengan menerapkan komunikasi efektif, yang dilakukan dengan menunjukkan sikap rendah hati. Ketika muncul perasaan kritis dalam diri lawan komunikasi terhadap diri kita, maka hal yang harus dilakukan adalah menerima sikap kritis tersebut dengan baik.

Hal tersebut didasarkan pada hasil temuan pada perlakuan komunikasi yang ditunjukkan oleh karyawan Metro TV Jatim, yang menerapkan sikap mampu menerima segala bentuk pendapat atau pesan dari siapapun. Dan memahami bahwa semua orang memiliki kedudukan yang sangat penting, jadi segala pendapat dan bentuk kritikan dari semua karyawan juga adalah penting. Itu menunjukkan bahwa karyawan Metro TV Jatim telah dapat mencapai tahapan ini dengan baik.

Apabila digambarkan dalam sebuah hubungan persahabatan, maka sebuah kritik dan evaluasi dari sahabat adalah sebuah saran yang harus didengarkan dan diterima dengan baik. Penerimaan kritik dan evaluasi dari sahabat adalah bentuk penerimaan kepercayaan yang telah diberikan seorang sahabat. Hal tersebut juga berlaku dalam hubungan karyawan Metro TV Jatim.

4. Tahap pertukaran stabil, adalah sebuah tahapan dimana keintiman benar-benar sudah sangat kokoh, setiap individu memperhatikan segala bentuk tindakan dan diharuskan memberikan tanggapan yang baik terhadap lawan komunikasinya. Tahapan ini dapat ditunjukkan dengan menerapkan sikap *clarity*, sikap ini berhubungan dengan kebiasaan komunikasi yang menghindari segala bentuk kesalahfahaman. Keinginan dari semua karyawan untuk menjaga perasaan karyawan lainnya, adalah dengan menjaga komunikasi yang baik yang tidak menyinggung perasaan. Segala perkataan dan tindakan karyawan benar-benar diperhitungkan dengan baik, agar tidak merusak hubungan yang sangat intim diantara para karyawan.

Seperti yang telah dijelaskan dalam hasil temuan, bentuk nyata dari tingkatan hubungan yang paling tinggi ini, sesuai dengan pernyataan informan, yang menyatakan bahwa hubungan pekerjaan di Metro TV Jatim adalah hubungan keluarga. Sehingga dapat dipastikan bahwa hubungan yang berkembang di antara karyawan Metro TV Jatim, sudah mencapai kepada hubungan yang sangat intim.