

## BAB II

### KAJIAN TEORETIS

#### A. Kajian Pustaka

##### 1. Gelandangan dan Perilaku Marginal

Jalanan bukan tempat yang tepat bagi pengemis, pengamen, gelandangan dan kaum marginal lainnya. Selain mengganggu kelancaran lalu lintas dan merusak pemandangan di perjalanan, lalu lalang kaum marginal di jalanan bisa menimbulkan terjadinya kecelakaan lalu lintas, yang tidak hanya kerugian bagi mereka tapi juga pemakai jalan yang lain.

Seperti yang diketahui istilah gelandangan berasal dari kata gelandang, yang artinya selalu berkeliaran, berarti selalu mengembara, berkelana atau tidak pernah mempunyai tempat kediaman tetap. Orang yang bergelandangan yakni orang yang tidak tentu tempat kediaman dan pekerjaannya.<sup>1</sup>

Walaupun sudah ditetapkan dalam perda tentang larangan berjualan, mengemis dan mengamen di jalan-jalan, hal ini masih saja sering terlihat dalam keseharian para pengemis atau pengamen yang sengaja memasang diri di kawasan-kawasan larangan untuk mengemis dan mengamen ini. Dari sudut pandang pemakai jalan, perilaku marginal yang mereka tunjukkan jelas merugikan dan mengganggu pemakai jalan. Mereka tidak boleh berkeliaran sambil mengetuk tiap jendela mobil atau menadahkan tangan kepada setiap

---

<sup>1</sup> Pusat Bahasa Pendidikan Nasional, *Kamus Besar Bahasa Indonesia, edisi 7*, Jakarta: Balai Pustaka, 2011, hlm. 78.

orang yang lewat. Namun untuk mengusir mereka pergi dari jalan raya itu saja niscaya hal itu juga bukan hal mudah.

Para pengemis dan pengamen itu menganggap jalanan adalah tempat yang paling mudah untuk mencari uang, mencari sesuap nasi agar mereka bisa makan. Sementara itu jalan diperlukan untuk mobilitas setiap pemakai jalan yang memerlukan ketertiban, kelancaran, dan kemudahan dalam mencapai tujuan. Dari kontradiksi inilah hal ihwal kemacetan salah satunya terjadi walaupun tentu juga banyak variabel lainnya yang mempengaruhi.

Kaum marginal yang memilih mencari penghidupan di jalanan ini sangat beragam. Dari pengamen berbekal ecek-ecek, pengemis anak-anak yang harusnya saat itu bersekolah, hingga perempuan tua yang seharusnya berada di tempat yang nyaman bukan di jalanan yang panas dan keras, atau gerombolan punk yang ingin menunjukkan eksistensi mereka, yang kadang berumah di trotoar, hingga menjadi keluhan bagi pemakai jalan yang lewat.

Mengapa keberadaan mereka selama ini nyaris terabaikan, atau melulu dikonotasikan sebagai gangguan yang harus diusir. Peran pemerintah kota lewat satpol PP terkesan selalu satu arah saja, mengusir mereka atau membuang 'sampah kota' ke tempat lain, yang menjadikan wajah satpol PP makin tidak simpatik di mata warga. Jikapun ada tempat pembinaan bagi anak jalanan, atau kaum marginal lainnya, selalu dikelola oleh selain pemerintah atau lembaga swadaya tertentu. Lantas dimanakah kerja Dinas sosial terhadap pembinaan kaum marginal kota yang keberadaan kaum marginal seperti ini memang nyata dan hal itu memang harus diberi tempat

yang bijaksana. Ataukah memang kerja sosial kepada kaum marginal ini tidak ‘seksi’ yang lantas kerap diabaikan, dan walaupun dilaksanakan hanya menjadi selebrasi basa-basi, bergaung di ruang seminar belaka, atau menjadi wacana-wacana filantropi yang mudah memudar diterpa waktu. Ataukah pencatatan terhadap kaum marginal kota semacam ini sudah pernah digagas, yang implikasinya jelas untuk pembinaan agar kaum marginal ini agar layak hidup berdampingan dengan warga lain, dan lebih jauh memberikan kelak bisa berkontribusi kepada orang lain.<sup>2</sup>

Pilihan dengan pembinaan ini mengapa dipilih dan diutamakan karena memang tujuan mengentaskan kemiskinan akan cepat tercapai jika negara mampu memberikan lapangan pekerjaan dan pelatihan *skill* (keahlian) sebagai bekal kepada mereka untuk mengentaskan diri dari lubang kemiskinan. Mengentaskan kaum marginal jalanan seperti ini atau memberikan rumah singgah bagi mereka serta memberi pelatihan.

## **2. Gelandangan dan Penyakit Masyarakat**

Kemiskinan merupakan masalah yang rumit. Demikian peliknya seakan-akan menjadi persoalan abadi yang senantiasa berputar. Dampak yang ditimbulkannya sangat luas dan sangat kompleks sifatnya mengingat berkaitan dengan berbagai aspek kehidupan, seperti aspek psikologi, aspek sosial, budaya, aspek hukum dan aspek keamanan. Secara sosial ekonomi kondisi kemiskinan yang menahun di desa maupun di kota dengan

---

<sup>2</sup> Atmokanjeng, “Memanusiakan Kaum Marginal Kota” dalam <http://atmokanjeng.wordpress.com/2013/08/29/memanusiakan-kaum-marginal-kota>. diakses pada tanggal 8 Mei 2014, pukul 19:52

segala sebab dan akibatnya, seperti kurangnya lapangan pekerjaan, penghasilan yang kurang memadai, lahan yang semakin sempit, sementara jumlah penduduk desa terus bertambah, menyebabkan perpindahan penduduk desa menuju kota-kota untuk mendapatkan pekerjaan dan penghidupan yang lebih.

Dalam persaingan untuk mendapatkan pekerjaan, terdapat orang-orang yang tersingkirkan, orang-orang yang tersingkir inilah yang kemudian mencoba segala daya upaya untuk tetap bertahan hidup dengan membanjiri sektor-sektor informal, entah dengan menjadi pemulung, pengamen, pengemis, gelandangan dan lain-lain. Mereka umumnya berusia muda dan produktif ini rata-rata kurang memiliki pengetahuan dan keterampilan yang memadai. Seperti halnya yang diungkapkan oleh Sumodiningrat mengenai kemiskinan, dimana orang-orang miskin berdasarkan kondisinya dibagi ke dalam tiga keadaan yaitu keadaan relatif, keadaan absolut dan keadaan budaya dalam arti ketidakmauan berusaha atau memang dasarnya orang tersebut pemalas.<sup>3</sup>

Bahwa masalah gelandangan dan pengemis adalah masalah klasik dalam urbanisasi. Gelandangan adalah orang yang tidak tentu tempat tinggalnya, pekerjaannya dan arah tujuan kegiatannya.<sup>4</sup> Pada intinya masalah gelandangan ini dapat ditekan jika urbanisasi dapat diminimalisir, maka jumlah gelandangan dan pengemis di perkotaan dapat dipastikan dapat

---

<sup>3</sup> Gunawan Sumodiningrat, *Pemberdayaan Masyarakat dan Jaringan Pengaman Sosial*, Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2003, hlm. 87.

<sup>4</sup> Dirjen Rehabilitasi Sosial, *Pedoman teknis Pelayanan dan Rehabilitasi Sosial Geklandangan dan Pengemis*, Surabaya: Depsos Jatim, 2007, hlm. 6.

diminimalisir pula. Kaum urban yang datang ke kota-kota, karena minim pengalaman, pendidikan, keterampilan kerja dan modal uang, akhirnya mereka mencari ‘Bapak Pelindung’ (*patron*) dan berperan sebagai ‘Anak’ (*client*). Mereka bekerja pada patron dengan upah minim yang penting bisa survive (mendapat makan dan tempat tinggal). Pada umumnya tempat yang dituju adalah pemukiman liar seperti di bawah jembatan, lahan-lahan kosong, pinggir stasiun/rel kereta api, maupun di bantaran-bantaran kali.

Pada umumnya para gelandangan adalah kaum urban yang berasal dari desa dan mencoba nasib dan peruntungannya di kota, namun tidak didukung oleh tingkat pendidikan yang cukup, keahlian pengetahuan spesialisasi dan tidak mempunyai modal uang. Sebagai akibatnya, mereka bekerja serabutan dan tidak tetap, terutamanya di sektor informal, semisal pemulung, pengamen dan pengemis.

Mereka yang tidak sukses mengadu nasib di kota, malu untuk kembali ke kampung halamannya, sementara mereka terlunta-lunta hidup di perantauan. Mereka hidup dipemukiman liar dan kumuh (*slum/squatter area*) yang dianggap murah atau tidak perlu bayar. Orang gelandangan pada umumnya tidak memiliki kartu identitas karena takut atau malu dikembalikan ke daerah asalnya, sementara pemerintah kota tidak mengakui dan tidak mentolerir warga kota yang tidak mempunyai kartu identitas. Sebagai akibatnya perkawinan dilakukan tanpa menggunakan aturan dari pemerintah, yang sering disebut dengan istilah kumpul kebo (*living together out of wedlock*). Praktek ini mengakibatkan anak-anak keturunan mereka menjadi generasi yang tidak jelas, karena tidak mempunyai akte kelahiran. Sebagai

generasi yang frustrasi karena putus hubungan dengan kerabatnya di desa (*dehabilitation*) dan tidak diakui oleh pemerintah kota, dan tanpa tersentuh dunia pendidikan formal, pada akhirnya mereka terdorong oleh sistem menjadi anak jalanan dan rentan terpengaruh untuk melakukan tindak kriminal dan asosial.

Semakin banyaknya gelandangan merupakan contoh yang ada saat ini bahwa kemiskinan adalah faktor utama yang paling berpengaruh dan mendasari kenapa masalah sosial ini terjadi, apalagi fenomena sosial ini banyak kita temukan di perkotaan. Dalam keterbatasan ruang lingkup sebagai gelandangan tersebut, mereka berjuang untuk mempertahankan di daerah perkotaan dengan berbagai macam strategi, seperti menjadi pengemis, pemulung, pencopet, pencuri, pengamen dan pengasong. Perjuangan hidup sehari-hari mereka mengandung resiko yang cukup berat, tidak hanya karena tekanan ekonomi, tetapi juga tekanan sosial-budaya dari masyarakat, kerasnya kehidupan jalanan, dan tekanan dari aparat ataupun petugas ketertiban kota.

Terkadang dalam menyikapi permasalahan sosial, kita dituntut untuk tetap optimis. Bagaimana layanan sosial akan dilakukan dengan baik apabila orang-orang yang didalamnya justru pesimis? Namun demikian diperlukan perencanaan sosial yang baik dengan memahami budaya dan cara pandang mereka. Terus kapan persoalan ini akan selesai? Tidak ada *magic answer* untuk pertanyaan ini. Menurut saya, persoalan gelandangan di Indonesia dapat ditangani secara lebih baik asalkan Pemerintah mengeluarkan kebijakan nasional semacam perlindungan sosial sehingga setiap orang di bumi pertiwi

ini bisa hidup standar dan layak, yang memungkinkan mereka dan keluarganya dapat mengakses layanan pendidikan, kesehatan, ekonomi, dan sosial dengan baik. Hal ini dikarenakan masalah gelandangan merupakan masalah makro yang juga harus diselesaikan dengan program dan kebijakan yang makro. Kebijakan dan program mikro tidak akan dapat mengatasi persoalan secara *comprehensive* dan *holistic*. Memberi rumah, modal dan pelatihan saja tidak cukup. Butuh penyediaan lapangan pekerjaan, jaminan sosial dan kesehatan, serta jaminan pendidikan.

Gap kesenjangan ekonomi harus dipangkas. Pajak orang kaya harus dinaikkan untuk mensubsidi mereka yang miskin. Bukan semata-mata masalah peraturan, namun perlu ditekankan bahwa ini adalah masalah moralitas dan kemanusiaan. Sudah waktunya orang miskin yang penghasilannya di bawah standar hidup harus disubsidi pemerintah. Sudah waktunya mereka yang miskin dan ingin sekolah tapi tidak mempunyai uang bisa meminjam pada pemerintah. Sudah waktunya orang miskin yang ingin berwira usaha namun kesulitan dalam mengakses layanan modal mendapatkan kemudahan dari pemerintah. Sudah waktunya orang miskin yang tidak mampu berobat harus ditanggung pemerintah. Itulah gunanya sebuah negara didirikan untuk memberikan perlindungan, pengayoman dan kesejahteraan pada rakyatnya. Jika negara mengingkari ini semua, kemudian siapa yang akan memikirkan nasib mereka? Namun demikian perlu adanya pusat data dan administrasi publik yang kuat untuk mendukung kebijakan nasional. Data orang miskin adalah data bergerak yang dinamis serta tidak bersifat tetap misal 2 tahunan atau 5 tahunan sekali. Data itu bisa berubah

dalam ukuran detik. Gelandangan tidak hanya urusan pemerintah tapi juga LSM, dunia usaha dan masyarakat pada umumnya.

Belajar dari Amerika, persoalan gelandangan tidak hanya di tangani oleh sektor sosial saja namun juga melibatkan departemen pertahanan dan keamanan, dimana mereka menyediakan barak-barak tentara untuk alternative tempat tinggal gelandangan sementara sebelum diberikan solusi tempat tinggal murah. Jadi sangat menyedihkan apabila di negara kita semua diserahkan pada sektor sosial saja tanpa dukungan sektor lain dengan alokasi anggaran nomor kesekian belas.

Ini jelas tidak bisa mewujudkan ekspektasi masyarakat dalam penghapusan gelandangan di Indonesia. Dan menurut saya, sudah saatnya di era otonomi daerah pelaksanaan penanganan dilakukan oleh LSM-LSM terseleksi melalui metode lelang dan kontrak. Pemerintah harus mulai menempatkan diri sebagai *decision maker* dan monitoring dan evaluasi. Kalau semua *ditackle* semua oleh pemerintah, saya khawatir dengan keterbatasan dari segi jumlah dan kualitas SDM.<sup>5</sup> Tugas pemerintahlah untuk menumbuhkan kesadaran bahwa ini adalah persoalan kita semua.

### **3. Gelandangan dan Peer Group**

Masalah gelandangan merupakan masalah yang abadi dan selalu dialami oleh setiap generasi dalam hubungannya dengan generasi yang lebih tua. Masalah-masalah gelandangan ini disebabkan karena sebagai akibat dari

---

<sup>5</sup> Arif Rohman, "Gelandangan di Perkotaan dan Kompleksitas Masalahnya" dalam <http://sosbud.kompasiana.com/2013/09/02/gelandangan-di-perkotaan-dan-kompleksitas-masalahnya.html>, September 2013, diakses pada tanggal 13 Mei 2014, pukul 19:43.

keadaan ekonomi, keterpaksaan, penyesuaian diri dengan situasi yang baru dan menjadikan tidak timbunya harapan pada diri gelandangan karena tidak mempunyai masa depan yang baik daripada orang kebanyakan.

Proses perubahan itu terjadi secara lambat dan teratur (evolusi). Sebagian besar gelandangan tidak mengalami pendidikan yang lebih daripada orang-orang lain dan tidak memiliki keterampilan yang memadai. Banyak sekali masalah yang tidak terpecahkan karena kejadian yang menimpa mereka belum pernah dialami dan diungkapkannya. Dewasa ini umum dikemukakan bahwa secara biologis dan politis serta fisik seorang gelandangan kebanyakan adalah usia dewasa namun secara psikologis, ekonomis tidak mempunyai kelayakan hidup. Contohnya seperti gelandangan-gelandangan yang sudah menikah, mempunyai keluarga tapi dalam segi ekonominya masih belum mendapat kelayakan terhadap hidupnya bahkan bisa lebih parah dalam kondisi ekonominya.

Faktor utama mereka adalah kemiskinan yang menyebabkan mereka tidak mampu memenuhi kebutuhan papan, sehingga mereka bertempat tinggal di tempat umum. Kemiskinan juga menyebabkan rendahnya pendidikan sehingga tidak mempunyai ketrampilan dan keahlian untuk bekerja. Hal ini berefek pada anak-anak mereka. Mereka tidak mampu membiayai anak-anaknya sekolah sehingga anak-anak mereka juga ikut jadi gelandangan.

Dengan adanya gelandangan yang ditampung oleh dinas sosial, atau badan yang dikelola oleh selain pemerintah atau lembaga swadaya tertentu

menjadikan salah satu penanganan yang dilakukan guna memenuhi kebutuhan papan, sehingga mereka bertempat tinggal. Keberadaan orang-orang yang menghuni balai sebagai *peer group* yang memberikan bimbingan, pengarahan, karena merupakan norma-norma masyarakat, sehingga dapat dipergunakan dalam hidupnya. Kelompok teman sebaya dapat menjadi media dalam usaha pengarahan moral dan perilaku kedisiplinan gelandangan, sehingga dukungan *peer group* dimungkinkan berpengaruh pada pembentukan kepatuhan gelandangan terhadap peraturan. Secara bersama-sama dukungan sosial *peer group* dan kontrol diri dimungkinkan terkait dengan kepatuhan terhadap peraturan pada gelandangan.

#### **4. Pandangan Masyarakat pada Gelandangan**

Selama ini sebagian besar masyarakat masih dibingungkan oleh pengertian gelandangan, pengemis dan pemulung. PP No. 31 Tahun 1980 mendefinisikan gelandangan yaitu orang-orang yang hidup dalam keadaan tidak sesuai dengan norma kehidupan yang layak dalam masyarakat setempat serta tidak mempunyai pencaharian dan tempat tinggal yang tetap serta hidup mengembara ditempat umum. Untuk memenuhi kebutuhan hidup sehari-hari seringkali mengemis (hidup dari belas kasihan orang lain) atau bekerja sebagai pemulung.<sup>6</sup>

Definisi lain mengenai gelandangan ini adalah orang – orang yang hidup dalam keadaan tidak sesuai dengan norma kehidupan yang layak dalam masyarakat setempat, serta tidak mempunyai tempat tinggal dan pekerjaan

---

<sup>6</sup> Peraturan Pemerintah No. 31 Tahun 1980 tentang Penanggulangan Gelandangan dan Pengemis. Bab I Ketentuan Umum Pasal 1, dalam <http://www.hukumonline.com> diakses pada tanggal 13 Mei 2014, pukul 11:37

yang tetap di wilayah tertentu dan hidup mengembara di tempat umum.<sup>7</sup> Adapun indikator gelandangan yaitu sebagai berikut: (1) Anak sampai usia dewasa; (2) Tinggal disembarang tempat dan hidup mengembara atau menggelandang ditempat-tempat umum, biasanya dikota-kota besar; (3) Tidak mempunyai tanda pengenal atau identitas diri, berperilaku bebas/ liar, terlepas dari norma kehidupan masyarakat umumnya; (4) Tidak mempunyai pekerjaan tetap, meminta-minta atau mengambil sisa makanan atau barang bekas.

Karakteristik gelandangan adalah bahwa umumnya berpendidikan rendah, pekerjaan tidak tetap, penghasilan tidak menentu, penyebab menggelandang adalah faktor ekonomi, masa lalu dan ketidakmampuan berkompetisi di perkotaan. Gelandangan berasal dari Surabaya dan luar Kota Surabaya dengan masa menggelandang 2–40 tahun dan jarang melakukan kontak dengan keluarga.

Secara umum gelandangan ada 2 yaitu gelandangan psikotik dan gelandangan non-psikotik. Gelandangan Psikotik adalah penderita gangguan jiwa kronis yang keluyuran di jalan-jalan umum, yang dapat mengganggu keterlibatan dan merusak keindahan lingkungan. Sedangkan gelandangan non-psikotik adalah orang yang hidup tidak mempunyai tempat tinggal dan pekerjaan yang tetap di wilayah tertentu dan hidup mengembara di tempat umum.

Gelandangan non-psikotik pun dibagi menjadi dua yaitu mereka yang menggelandang karena malas bekerja dan mereka yang menggelandang karena desakan ekonomi. Mereka yang menggelandang karena malas,

---

<sup>7</sup> Arsip Balai Pelayanan Sosial PMKS Jalanan Sidoarjo.

biasanya tinggal pergi ke belakang restoran, McDonald atau KFC untuk sekedar makan enak dengan menunggu sisa-sisa makanan yang dibuang di tempat sampah. Mereka juga sering menjadikan panti-panti pemerintah sebagai tempat makan gratis. Bosan disatu panti, mereka akan pindah ke panti lain. Begitu seterusnya. Sedangkan mereka yang menggelandang karena desakan ekonomi, mereka akan tetap berusaha bagaimana pun caranya agar bisa bertahan hidup walau dengan pekerjaan sebagai pemulung. Jadi saya tidak setuju kalau ada penggeneralisasian bahwa seluruh gelandangan pada dasarnya pemalas. Ada juga sebagian dari mereka bekerja siang malam tanpa mengenal lelah. Pagi buta sudah berangkat memulung, pulang malam dan terkadang mereka membersihkan hasil pulungannya sampai jam 12 malam di gubuk-gubuk sederhana dimana mereka tinggal. Seseorang dikategorikan sebagai gelandangan antara lain seseorang yang melakukan aktifitas seperti pemulung, pengemis, pengasong, dan anak jalanan.

## **5. Perilaku Komunikasi**

Perilaku merupakan tindakan atau aktivitas dari manusia itu sendiri yang mempunyai bentangan yang sangat luas antara lain berjalan, berbicara, menangis, tertawa, bekerja, kuliah, menulis, membaca, dan sebagainya. Dari uraian ini dapat disimpulkan bahwa yang dimaksud perilaku manusia adalah semua kegiatan atau aktivitas manusia, baik yang diamati langsung, maupun yang tidak dapat diamati oleh pihak luar.<sup>8</sup>

Definisi perilaku menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia adalah tanggapan atau reaksi individu yang terwujud di gerakan (sikap), tidak saja

---

<sup>8</sup> S. Notoatmodjo, *Metodologi Penelitian Kesehatan Edisi Revisi*, Jakarta: Rineka Cipta, 2005, hlm. 113-114

badan atau ucapan.<sup>9</sup> Sedangkan dari sudut biologis, perilaku adalah suatu kegiatan atau aktivitas organisme yang bersangkutan, yang dapat diamati secara langsung maupun tidak langsung. Sedangkan secara operasional, perilaku dapat diartikan suatu respons organisme atau seseorang terhadap rangsangan dari luar subyek tersebut. Tindakan (*practice*) merupakan suatu sikap pada diri individu belum tentu terwujud dalam suatu tindakan. Agar sikap terwujud dalam perilaku nyata diperlukan faktor pendukung dan fasilitas.

Pada dasarnya perilaku komunikasi merupakan interaksi dua arah, dimana seseorang terlibat di dalamnya berusaha menciptakan dan menyampaikan informasi kepada penerima. Dalam hal ini sumber dan penerima harus mengformulasikan, menyampaikan serta menanggapi pesan tersebut secara jelas, lengkap dan benar. Dengan demikian perilaku komunikasi tidak lain dari bagaimana cara melakukan komunikasi dan sejauh mana hasil yang mungkin diperoleh dengan cara tersebut.

Kelangsungan perilaku artinya antara perilaku yang satu ada kaitannya dengan perilaku yang lain, perilaku sekarang adalah kelanjutan perilaku yang baru lalu, dan seterusnya. Dalam kata lain bahwa perilaku manusia terjadi secara berkesinambungan bukan secara serta merta.

Disisi lain, etika komunikasi adalah bagaimana cara beretika yang baik dan benar dengan orang lain. Etika menjadi penting bagaimana bersikap dengan orang lain. Etika secara garis besar berusaha membentuk sikap kritis dan rasional perilaku manusia apa saja yang dikejar oleh manusia sebagai

---

<sup>9</sup> Pusat Bahasa Pendidikan Nasional, Kamus Besar Bahasa Indonesia, edisi 7, Jakarta: Balai Pustaka, 2011, hlm. 178.

sesuatu yang bernilai. Selain itu etika juga merupakan suatu kewajiban sikap seseorang menyangkut hubungan manusia dengan manusia baik secara langsung maupun secara kelembagaan. Dalam hal ini berkaitan dengan lembaga dan institusi tentu saja etika mengarah kepada etika profesi. Semua bidang profesi memerlukan adanya suatu etika dalam menjalankan fungsinya sebagai pengabdian kepada masyarakat.

Dalam hal ini mempelajari etika atau persepsi akan benar atau salahnya suatu tindakan atau perilaku. Etika adalah merupakan suatu tipe pembuatan keputusan yang bersifat moral, dan menentukan apa yang benar atau salah dipengaruhi oleh peraturan dan hukum yang ada dalam masyarakat. Etika melampaui segala cara kehidupan dan melampaui gender, ras, kelas sosial, identitas seksual, agama, dan kepercayaan. Dengan kata lain, kita tidak dapat menghindari prinsip-prinsip etis dalam kehidupan kita.

Donald Wright berpendapat bahwa etika merupakan bagian dalam hampir semua keputusan yang kita buat. Perkembangan moral merupakan bagian dari perkembangan umat manusia, dan seiring dengan bertambahnya usia kita, kode moral kita juga mengalami perubahan menuju kedewasaan. Dari sudut pandang komunikasi, isu-isu mengenal etika muncul ke permukaan setiap kali pesan-pesan memiliki kemungkinan untuk memengaruhi orang lain.<sup>10</sup>

Perilaku komunikasi dikategorikan sebagai perilaku yang terjadi dalam berkomunikasi verbal maupun nonverbal, yaitu bagaimana pelaku (sumber dan penerima) mengelola dan mentransferkan suatu pesan. Di sini sumber

---

<sup>10</sup> Richard West dan Lynn H. Turner, *Pengantar Teori Komunikasi: Analisis dan Aplikasi*, Edisi 3, terjemahan Maria Natalia Damayanti Maer, Jakarta: Salemba Humanika, 2008, hlm. 17.

seharusnya mengformulasikan dan menyampaikan pesan secara jelas, lengkap dan benar. Sementara pihak yang menerima (penerima) diharapkan menanggapi pesan seperti apa yang dimaksud oleh sumber.

Dalam perilaku komunikasi, dapat ditelusuri sampai cara seseorang memberikan makna pada sebuah kata. Sebuah kata dapat diartikan secara berbeda karena kerangka budaya yang berbeda. “Betapa sering kita menganggap hanya satu makna bagi kata atau isyarat tertentu. Padahal setiap pesan verbal atau non-verbal dapat ditafsirkan dengan berbagai cara. Bergantung pada konteks budaya dimana pesan tersebut berada”.<sup>11</sup> Dalam sebuah buku yang berjudul: ”perilaku manusia” Leonard F. Polhaupessy. Menguraikan perilaku adalah sebuah gerakan yang dapat diamati dari luar, seperti orang berjalan, naik sepeda, dan mengendarai mobil atau motor. Skinner, seorang ahli psikologi, merumuskan bahwa perilaku merupakan respon atau reaksi seseorang terhadap stimulus (rangsangan dari luar).

Jadi perilaku komunikasi adalah respon atau reaksi seseorang yang berkecenderungan untuk bertindak terhadap sesuatu yang digunakan sebagai pemberian makna pada kata-kata dalam berkomunikasi. Secara khusus, mengacu pada kecenderungan orang untuk mengungkapkan perasaan, kebutuhan, dan pikiran dengan cara pesan tidak langsung dan dampak perilaku.<sup>12</sup>

---

<sup>11</sup> Deddy Mulyana, *Ilmu Komunikasi: Suatu Pengantar*, Bandung: Remaja Rosdakarya, 2004, hlm. 95.

<sup>12</sup> Fajar Marhaeni, *Ilmu Komunikasi Teori dan Praktik*, Yogyakarta: Gaha ilmu, 2009, hlm. 66.

## 6. Gaya Komunikasi dan Karakter Manusia

Manusia memiliki cara komunikasi dan gaya komunikasi yang berbeda-beda, gaya komunikasi yang terjadi tidak serta merta hadir begitu saja, akan tetapi didorong oleh banyak faktor, diantaranya budaya dan latar belakang seseorang. Gaya komunikasi menjadikan karakter seseorang menjadi hidup, karena setiap manusia memiliki karakter yang berbeda-beda. Ada empat tipe dasar yang digunakan untuk menggambarkan gaya komunikasi seseorang:

### 1) Gaya Komunikasi Pasif

Jika orang tersebut adalah seorang komunikator pasif, ia tidak pernah membela diri sendiri. Jika ia adalah seorang komunikator pasif, sebaiknya akan lebih baik menghindari untuk mengungkapkan pikiran, perasaan dan opini. Ketika mengekspresikan perasaan dirinya, seseorang sering dengan cara minta maaf yang terkadang diabaikan oleh orang lain. Akibatnya ia merasa cemas, terjebak dan putus asa karena orang tersebut berada di luar kendali hidupnya. Perilaku seseorang membiarkan orang lain untuk mendominasi orang tersebut, seperti dengan berbicara lembut dengan kontak mata terbatas dan menggunakan bahasa tubuh tunduk. Seseorang seperti itu mungkin mengalami depresi dan kebingungan.

### 2) Gaya Komunikasi Agresif

Jika seseorang adalah seorang komunikator agresif, maka ia tetap mempertahankan diri sendiri dan hak-haknya secara langsung namun

terkadang berperilaku tidak pantas. Komunikasi verbalnya ada kesan dapat melecehkan dan melanggar atas hak orang lain. Sebagai komunikator agresif, seseorang mencoba untuk mendominasi orang lain dan mengancam, sering mengkritik, dan menyalahkan lemahnya orang lain untuk mendapatkan kekuasaan. Bahasa tubuhnya terlihat sombong, dan cepat marah kalau tidak sesuai dengan keinginannya. Seorang komunikator agresif mungkin mencoba untuk membuat orang lain melakukan apa yang mereka inginkan dengan menginduksi rasa bersalah atau menggunakan intimidasi. Komunikator agresif tidak memperhitungkan perasaan orang lain dan sering berbicara dalam keras, menuntut suara.

### 3) Gaya Komunikasi Pasif-Agresif

Jika seseorang termasuk dalam komunikator pasif-agresif, orang tersebut tidak berhubungan langsung dengan masalahnya. Orang tersebut tampaknya tidak memiliki masalah luar dengan orang lain, sedangkan secara tidak langsung mengekspresikan kemarahannya dan frustrasi. Sebagai komunikator pasif-agresif, seseorang menggunakan penolakan dan bahasa tubuh membingungkan. Komunikator Pasif-agresif menghindari konfrontasi langsung. Mereka sering merasa tidak berdaya dan kesal. Mereka sering mengatakan "ya" ketika mereka benar-benar ingin mengatakan "tidak". Mereka mungkin bergumam untuk diri mereka daripada menghadapi orang atau masalah.

#### 4) Komunikasi Asertif/Tegas

Seseorang adalah komunikator yang kuat jika ia tegas. Jika ia adalah seorang komunikator tegas, ia efektif dalam menyatakan pikiran dan perasaannya secara jelas dan hormat. Sebagai komunikator tegas, seseorang menggunakan bahasa tubuh tenang, kontrol diri dan mendengarkan aktif. Akibatnya, seseorang tersebut merasa memegang kendali dan terhubung dengannya. Ia tidak mencoba untuk mengendalikan orang lain. Komunikasi asertif sering dianggap paling efektif dan sehat bentuk komunikasi. Mereka berusaha untuk menemukan solusi saling menguntungkan untuk masalah. Menjadi asertif berarti seseorang bersedia untuk mengungkapkan pikiran dan perasaan dan sadar akan hak orang lain.

Ada pula enam gaya komunikasi seseorang yang terdapat dalam komunikasi organisasi yaitu:

- 1) The Controlling Style, gaya komunikasi yang bersifat mengendalikan ini, di tandai dengan adanya satu kehendak atau maksud untuk membatasi, memaksa dan mengatur perilaku, pikiran dan tanggapan orang lain. Gaya ini lebih memusatkan perhatian kepada pengiriman pesan dan tidak mempunyai rasa ketertarikan dan perhatian pada umpan balik.
- 2) The Dinamic Style, gaya komunikasi ini memiliki kecenderungan agresif, karena pengiriman pesan memahami bahwa lingkungan pekerjaannya berorientasi pada tindakan. Gaya ini sering dipakai oleh para juru kampanye ataupun *supervisor*.

- 3) The Equalitarium Style, aspek penting gaya ini ialah adanya landasan kesamaan. Gaya ini ditandai dengan berlakunya arus penyebaran pesan–pesan verbal secara lisan maupun tertulis yang bersifat dua arah. Tindak komunikasi dilakukan secara terbuka. Sehingga setiap anggota organisasi dapat mengungkapkan pendapat dalam suasana rileks, dan informal.<sup>13</sup>
- 4) The Structuring Style, gaya komunikasi ini memanfaatkan pesan–pesan verbal secara tertulis maupun lisan guna memantapkan perintah yang harus dilaksanakan, penjadwalan tugas dan pekerjaan serta struktur organisasi. Pengirim pesan (*sender*) lebih memberi perhatian kepada keinginan untuk mempengaruhi orang lain dengan jalan berbagi informasi tentang tujuan organisasi, jadwal kerja, aturan.
- 5) The Relinquishing Style, gaya ini lebih mencerminkan kesediaan untuk menerima pendapat atau gagasan orang lain, dari pada keinginan untuk memberi perintah, meskipun pengirim pesan (*sender*) mempunyai hak untuk memberi perintah dan mengontrol orang lain.

The Withdrawal Style, akibat yang muncul jika gaya ini digunakan adalah melemahnya tindak komunikasi, artinya tidak ada keinginan dari orang–orang yang memakai gaya ini untuk berkomunikasi dengan orang lain,

---

<sup>13</sup> Pace, R Wayne dan Faules Don F, *Komunikasi Organisasi*, Bandung : PT. Remaja Rosdakarya, 2006, hlm. 17.

karena ada beberapa kesulitan antar pribadi yang dihadapi oleh orang-orang tersebut.<sup>14</sup>

## 7. Perilaku Manusia dan Komunikasi

Perilaku manusia merupakan aktivitas yang timbul karena adanya stimulus dan respons serta dapat diamati secara langsung maupun tidak langsung.<sup>15</sup> Ciri-ciri perilaku manusia yang membedakan dari makhluk lain adalah kepekaan sosial, kelangsungan perilaku, usaha dan perjuangan, tiap individu adalah unik.

Kepekaan sosial artinya kemampuan manusia untuk dapat menyesuaikan perilakunya sesuai pandangan dan harapan orang lain. Manusia adalah makhluk sosial yang dalam hidupnya perlu kawan dan bekerja sama dengan orang lain. Perilaku manusia adalah situasional artinya perilaku manusia akan berbeda pada situasi yang berbeda. Seperti halnya perilaku manusia pada saat membesuk orang yang sedang sakit di rumah sakit, berbeda dengan perilaku pada saat menghadiri resepsi pernikahan. Perilaku pada saat ta'ziah (melayat) berbeda dengan perilaku pada saat mengikuti pesta.

Sehingga bisa dikatakan bahwa perilaku merupakan komunikasi yang ditunjukkan melalui komunikasi non-verbal. Dalam berkomunikasi diperlukan kesamaan, seperti pada istilah komunikasi atau dalam bahasa Inggris *communication* berasal dari bahasa Latin *communicatio*, dan

---

<sup>14</sup> Arni Muhammad, *Komunikasi Organisasi*, Jakarta : PT. Bumi Aksara, 2007, hlm. 19.

<sup>15</sup> Sunaryo, *Psikologi Untuk Perawatan*, Jakarta: EGC, 2004, hlm. 3.

bersumber dari kata *communis* yang berarti “sama”. Sama disini maksudnya adalah satu makna. Jadi, jika dua orang terlibat dalam komunikasi maka komunikasi akan terjadi atau berlangsung selama ada kesamaan makna mengenai apa yang dikomunikasikan, yakni baik si penerima maupun si pengirim sepaham mengenai suatu pesan tertentu.<sup>16</sup>

Menurut Stewart L. Tubbs dan Sylvia Moss, komunikasi adalah proses pembentukan makna di antara dua orang atau lebih. Sedangkan menurut Diana K. Ivy dan Phil Backlund, komunikasi adalah proses yang terus berlangsung dan dinamis menerima dan mengirim pesan dengan tujuan berbagai makna. Para pakar mendefinisikan komunikasi sebagai proses karena komunikasi merupakan kegiatan yang ditandai dengan tindakan, perubahan, pertukaran, dan perpindahan.<sup>17</sup>

Berbicara tentang definisi komunikasi, tidak ada definisi yang benar atau yang salah. Seperti juga model atau teori, definisi harus dilihat dari kemanfaatan untuk menjelaskan fenomena yang didefinisikan dan mengevaluasinya. Beberapa definisi mungkin terlalu sempit, misalnya “Komunikasi adalah penyampaian pesan melalui media elektronik”, atau lebih luas lagi, misalnya “Komunikasi adalah interaksi antara dua pihak atau lebih sehingga peserta komunikasi memahami pesan yang disampaikannya.”

---

<sup>16</sup> Onong Uchjana Effendy, *Ilmu, Teori dan Filsafat Komunikasi*, Bandung: PT. Citra Aditya Bakti, 2002, hlm. 9

<sup>17</sup> Prof. Dr. Deddy Mulyana, M.A., Ph.D., *Ilmu Komunikasi: Suatu Pengantar*, Bandung: Remaja Rosdakarya, 2010, hlm. 76.

Banyak definisi komunikasi diungkapkan oleh para ahli dan pakar komunikasi seperti yang di ungkapkan oleh Carl. I. Hovland yaitu Ilmu Komunikasi adalah: Upaya yang sistematis untuk merumuskan secara tegas asas-asas penyampaian informasi serta pembentukan pendapat dan sikap.<sup>18</sup>

Dalam pengertian khusus komunikasi, Hovland mengatakan Komunikasi adalah proses mengubah perilaku orang lain (*communication is the process to modify the behavior of other individuals*). Jadi komunikasi bukan hanya sekedar memberitahu, tetapi juga berupaya mempengaruhi agar seseorang atau sejumlah orang melakukan kegiatan atau tindakan yang diinginkan oleh komunikator. Seseorang akan dapat mengubah perilaku orang lain, apabila komunikasi yang disampaikan bersifat komunikatif, yaitu pesan yang disampaikan komunikator bisa dimengerti dan dipahami oleh komunikan.

Kelangsungan perilaku artinya antara perilaku yang satu ada kaitannya dengan perilaku yang lain, perilaku sekarang adalah kelanjutan perilaku yang baru lalu, dan seterusnya. Dalam kata lain bahwa perilaku manusia terjadi secara berkesinambungan bukan secara serta merta.

Jadi sebenarnya perilaku tidak pernah berhenti pada suatu saat. Perilaku pada masa lalu merupakan persiapan bagi perilaku kemudian dan perilaku kemudian merupakan kelanjutan perilaku sebelumnya. Fase-fase

---

<sup>18</sup> Onong Uchjana Effendy, *Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek*, Bandung: PT. Citra Aditya Bakti, 2001, hlm. 10.

perkembangan manusia bukanlah suatu fase perkembangan yang berdiri sendiri, terlepas dari perkembangan lain dalam kehidupan manusia.<sup>19</sup>

Unsur-unsur dari proses perilaku sehingga dapat dikomunikasikan diatas, merupakan faktor penting dalam komunikasi. Para ahli menjadikan unsur-unsur komunikasi tersebut sebagai objek ilmiah untuk ditelaah secara khusus. Proses komunikasi dapat diklasifikasikan menjadi 2 bagian, yaitu:

- 1) Komunikasi Verbal. Simbol atau pesan verbal adalah semua jenis simbol yang menggunakan satu kata atau lebih. Hampir semua rangsangan wicara yang kita sadari termasuk ke dalam kategori pesan verbal disengaja, yaitu usaha-usaha yang dilakukan secara sadar untuk berhubungan dengan orang lain secara lisan. Bahasa dapat juga dianggap sebagai suatu sistem kode verbal.
- 2) Komunikasi Non-Verbal. Secara sederhana pesan non-verbal adalah semua isyarat yang bukan berupa kata-kata. Menurut Larry A. Samovar dan Richard E. Porter, komunikasi non-verbal mencakup semua rangsangan (kecuali rangsangan verbal) dalam suatu setting komunikasi, yang dihasilkan oleh individu dan penggunaan lingkungan oleh individu, yang mempunyai nilai pesan potensial bagi pengirim atau penerima.<sup>20</sup>

---

<sup>19</sup> Sunaryo, *Psikologi Untuk Perawatan*, Jakarta: EGC, 2004, hlm. 4.

<sup>20</sup> Deddy Mulyana, *Ilmu Komunikasi Suatu pengantar*, Bandung: Remaja Rosdakarya, 2002, hlm. 237.

Menurut paradigma tersebut, Lasswell mengartikan bahwa komunikasi adalah proses penyampaian pesan oleh komunikator melalui media yang menimbulkan efek tertentu, berikut penjelasannya<sup>21</sup> :

**Tabel 2.1**  
**Model Komunikasi Lasswel**

No.	Kata	Arti
1.	Siapa (Who) ?	Komunikator: Orang yang menyampaikan pesan.
2.	Mengatakan apa (Say What) ?	Pesan: Pernyataan yang didukung oleh lambang.
3.	Melalui saluran apa (In Which Channel) ?	Media: Sarana atau saluran yang digunakan untuk menyampaikan pesan.
4.	Kepada siapa (To Whom) ?	Komunikan: orang yang menerima pesan.
5.	Dengan efek apa (With What Effect) ?	Efek: Dampak sebagai pengaruh pesan.

Dalam melakukan komunikasi, setiap individu berharap tujuan dari komunikasi itu sendiri dapat tercapai, dan untuk mencapainya ada unsur-unsur yang harus dipahami, menurut Onong Uchjana Effendy dalam bukunya yang berjudul “Dinamika Komunikasi”, bahwa dari berbagai pengertian komunikasi yang telah ada, tampak adanya sejumlah komponen atau unsur yang dicakup, yang merupakan persyaratan terjadinya komunikasi.

Komponen atau unsur-unsur komunikasi tersebut adalah sebagai berikut: adanya komunikator sebagai orang yang menyampaikan pesan, pesan sebagai pernyataan yang didukung oleh lambang, komunikan sebagai orang yang menerima pesan, media sebagai sarana atau saluran yang mendukung

---

<sup>21</sup> Onong Uchjana Effendy, *Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek*, Bandung: PT. Citra Aditya Bakti, 2001, hlm. 253.

pesan bila komunikasi jauh tempatnya atau banyak jumlahnya, dan yang terakhir yaitu efek sebagai dampak sebagai pengaruh dari pesan.<sup>22</sup>

Menurut Onong Uchjana Effendy dalam bukunya “Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek”, beberapa sifat komunikasi adalah dengan tatap muka (*Face-to-face*), bermedia (*Mediated*), verbal yaitu lisan (*Oral*) dan tulisan, dan yang terakhir non-verbal yaitu Gerakan/isyarat badaniah (*Gestural*) dan Bergambar (*Pictorial*).<sup>23</sup>

Komunikator dalam menyampaikan pesan kepada komunikan dituntut untuk memiliki kemampuan dan pengalaman, agar muncul umpan balik (*feedback*) dari komunikan itu sendiri. Dalam penyampaian pesan, komunikator bisa secara langsung (*face-to-face*) tanpa menggunakan media apapun. Komunikator juga dapat menggunakan bahasa sebagai lambang atau simbol komunikasi bermedia kepada komunikan. Media tersebut berfungsi sebagai alat bantu dalam menyampaikan pesan.

Komunikator dapat menyampaikan pesannya secara verbal dan non-verbal. Komunikasi verbal dibagi menjadi dua yaitu lisan (*Oral*) dan tulisan (*written/printed*). Sementara non-verbal dapat menggunakan gerakan atau isyarat badaniah (*gestural*) seperti melambaikan tangan, mengedipkan mata dan menggunakan gambar untuk mengemukakan ide atau gagasannya.

Secara umum tujuan komunikasi adalah mengharapkan adanya umpan balik (*feedback*) yang diberikan oleh lawan bicara kita, serta

---

<sup>22</sup> Onong Uchjana Effendy, *Ilmu, Teori dan Filsafat Komunikasi*, Bandung: PT. Citra Aditya Bakti, 2002, hlm. 6.

<sup>23</sup> Onong Uchjana Effendy, *Ilmu, Teori dan Filsafat Komunikasi*, Bandung: PT. Citra Aditya Bakti, 2002, hlm. 7.

semua pesan yang kita sampaikan dapat diterima oleh lawan bicara kita dan adanya efek yang terjadi setelah melakukan komunikasi tersebut.

Adapun beberapa tujuan komunikasi adalah supaya gagasan yang dapat diterima oleh orang lain dengan pendekatan yang persuasif bukan memaksakan kehendak, memahami orang lain, menggerakkan orang lain untuk melakukan sesuatu, menggerakkan sesuatu itu dapat bermacam-macam mungkin berupa kegiatan yang dimaksudkan ini adalah kegiatan yang banyak mendorong, namun yang penting harus diingat adalah bagaimana cara yang terbaik melakukannya. Selanjutnya supaya yang disampaikan itu dapat dimengerti sebagai pejabat ataupun komunikator yang harus menjelaskan kepada komunikan (penerima) atau bawahan dengan sebaik-baiknya dan tuntas sehingga mereka dapat mengikuti apa yang dimaksudkan.<sup>24</sup>

Jadi dapat dikatakan bahwa tujuan komunikasi itu adalah mengharapkan pengertian, dukungan, gagasan dan tindakan. Sehingga komunikasi yang berlangsung dapat lebih dipahami dengan ekspresi yang ditunjukkan. Serta tujuan utamanya adalah agar semua pesan yang telah disampaikan dapat dimengerti dan diterima oleh komunikan.

## **B. Kajian Teori**

### **1. Teori Atribusi**

Sebagai komunikator, terkadang bertanya kepada diri sendiri mengapa seseorang bertingkah laku tertentu, mengapa seseorang melakukan sesuatu hal atau mengapa orang lain melakukan tindakan tertentu. Manusia selalu

---

<sup>24</sup> Onong Uchjana Effendy, *Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek*, Bandung: PT. Citra Aditya Bakti, 2001, hlm. 18.

cenderung ingin mengetahui sikap atau tingkah lakunya sendiri atau tingkah laku orang lain. Teori atribusi memberikan gambaran yang menarik mengenai tingkah laku manusia. Teori ini memberikan perhatian pada bagaimana seseorang sesungguhnya bertingkah laku. Teori atribusi menjelaskan bagaimana orang menyimpulkan penyebab tingkah laku yang dilakukan diri sendiri atau orang lain. Teori ini menjelaskan proses yang terjadi dalam diri seseorang sehingga memahami tingkah laku seseorang dan orang lain.

Teori atribusi diperkenalkan oleh Fritz Heider (1958) pertama kali. Menurut Heider, setiap individu pada dasarnya adalah seseorang ilmuwan semu (*pseudo scientist*) yang berusaha untuk mengerti tingkah laku orang lain dengan mengumpulkan dan memadukan potongan-potongan informasi sampai mereka tiba pada sebuah penjelasan masuk akal tentang sebab-sebab orang lain bertingkah laku tertentu. Dengan kata lain seseorang itu selalu berusaha untuk mencari sebab mengapa seseorang berbuat dengan cara-cara tertentu. Misalkan ada seseorang melakukan pencurian. Sebagai manusia yang ingin mengetahui penyebab kenapa dia sampai berbuat demikian.

Fritz Heider, pendiri teori atribusi, mengemukakan beberapa pendapat yang mendorong orang memiliki tingkah laku tertentu yaitu:

- 1) Penyebab situasional (orang dipengaruhi oleh lingkungannya);
- 2) Adanya pengaruh personal (ingin memengaruhi sesuatu secara pribadi);
- 3) Memiliki kemampuan (mampu melakukan sesuatu);
- 4) Adanya usaha (mencoba melakukan sesuatu);
- 5) Memiliki keinginan (ingin melakukan sesuatu);
- 6) Adanya perasaan (perasaan menyukai sesuatu);

- 7) Rasa memiliki (ingin memiliki sesuatu);
- 8) Kewajiban (perasaan harus melakukan sesuatu); dan
- 9) Diperkenankan (diperbolehkan melakukan sesuatu).<sup>25</sup>

Kecenderungan memberi atribusi disebabkan oleh kecenderungan manusia untuk menjelaskan segala sesuatu (sifat ilmuwan manusia), termasuk apa yang ada dibalik perilaku orang lain. Heider mengungkapkan dua jenis atribusi, yaitu:

- 1) Atribusi kausalitas (sebab–akibat), yaitu teori yang mempertanyakan apakah perilaku orang lain itu dipengaruhi oleh faktor internal (personal) atautkah faktor eksternal (situasional).
- 2) Atribusi kejujuran, yang mempertanyakan sejauh mana pernyataan seseorang menyimpang dari pernyataan umum dan sejauh mana orang tersebut mendapatkan keuntungan dari pernyataan yang diajukan.

Fritz Heider adalah yang pertama menelaah atribusi kausalitas. Menurut Heider, bila mengamati perilaku sosial, pertama–tama menentukan dahulu apa yang menyebabkannya, faktor situasional atau personal; dalam teori atribusi lazim disebut kausalitas eksternal (atribusi eksternal) dan kausalitas internal (atribusi internal). Heider membagi sumber atribusi ini menjadi dua, yaitu :

- 1) Atribusi internal atau atribusi disposisional, yaitu tingkah laku seseorang yang berasal dari diri orang yang bersangkutan yang disebabkan oleh sifat–sifat atau disposisi (unsur psikologis yang mendahului tingkah laku).

---

<sup>25</sup> Morissan, *Teori Komunikasi Individu Hingga Massa*, Jakarta: Kencana, 2013, hlm. 75.

- 2) Atribusi eksternal atau atribusi lingkungan, yaitu tingkah laku seseorang yang berasal dari situasi tempat/lingkungan atau luar diri orang yang bersangkutan.

Bagaimana mengetahui bahwa perilaku orang lain disebabkan faktor internal, dan bukan faktor eksternal? Menurut Jones dan Nisbett, hal itu dapat memahami motif personal stimuli dengan memperhatikan dua hal. Pertama, memfokuskan perhatian pada perilaku yang hanya memungkinkan satu atau sedikit penyebab. Kedua, memusatkan perhatian pada perilaku yang menyimpang dari pola perilaku yang biasa.

Salah satu pendekatan yang menyediakan dasar untuk memahami hubungan antara persepsi dan perilaku adalah teori atribusi. Teori atribusi berkaitan dengan proses dimana individu menginterpretasikan bahwa peristiwa disekitar mereka disebabkan oleh bagian lingkungan mereka yang secara relatif stabil.<sup>26</sup>

Cara individu mengatasi keraguan dan membangun suatu pola yang konsisten adalah berbeda antara satu individu dengan individu lainnya. Heider menyebut pola-pola persepsi individu sebagai “gaya atribusi”. Dia mengakui berbagai keadaan dapat menyimpulkan berbagai interpretasi bergantung pada gaya atribusinya (*style of attribution*). Misalnya, seseorang adalah orang yang memiliki sifat optimis dan pemikiran positif maka akan menilai karyawan yang tiba-tiba giat bekerja itu sebagai orang yang ingin memperbaiki dirinya (*self-improvement*). Namun jika orang itu percaya,

---

<sup>26</sup> John M. Ivancevich, Robert Konopaske, Michael T. Matteson, *Perilaku dan Manajemen Organisasi*, terjemahan Gina Gania, Erlangga, 2007, hlm. 132.

seseorang melakukan sesuatu karena memiliki maksud atau motif tertentu maka dimensi atribusi lainnya akan saling berinteraksi.

Penelitian menunjukkan bahwa orang sering kali bersikap tidak logis dan bias dalam menentukan atribusi, yaitu penilaian mengapa orang berperilaku tertentu. Orang tidak selalu objektif dalam menyimpulkan hubungan sebab akibat, baik mengenai diri sendiri maupun orang lain. Individu sering kali terlalu cepat menyimpulkan berdasarkan petunjuk yang tersedia yang biasanya tidak lengkap atau bahkan berdasarkan faktor-faktor emosional saja. Penelitian menunjukkan penilaian yang sudah dimiliki atau tertanam di benak seseorang sebelumnya adalah sulit untuk dilepaskan, tidak peduli betapa pun kuatnya bukti yang ada yang mungkin menyatakan sebaliknya.

Beberapa penelitian menunjukkan bahwa orang dapat mengolah informasi yang diterimanya baik dengan cara logis maupun tidak logis (*logical and illogical ways*). Cara apa yang akan digunakan bergantung pada motivasinya. Jika motivasi untuk mendukung diri sendiri lebih kuat, misalnya untuk menyelamatkan muka, maka orang cenderung mencari pembenaran bagi dirinya sendiri, hal ini merupakan atribusi situasional. Jika anda terlambat untuk datang pada suatu pertemuan, maka anda akan mencari alasan bagi keterlambatan anda. Sebaliknya, bila seseorang memiliki motivasi untuk mengontrol keadaan maka terdapat kemungkinan ia menjadi bias terhadap atribusi tanggung jawab personal. Jika pimpinan memberikan pujian terhadap pekerjaan seseorang maka orang itu mungkin akan berpikir bahwa dia adalah satu-satunya orang yang bekerja dengan baik di kantor padahal

mungkin pujian itu berlaku bagi semua karyawan di kantor itu.<sup>27</sup> Atau ketika seseorang membuat atribusi situasional dan orang lain mencoba mengidentifikasi penyebab munculnya perilaku tersebut berasal dari lingkungan atau situasi, seperti “Burhan mencuri uang karena keluarganya kelaparan.” Sedangkan ketika seseorang menggunakan atribusi disposisional, pengidentifikasian penyebab suatu tindakan berasal dari dalam diri sendiri, seperti sifat atau motif pribadi “Burhan mencuri karena dia dilahirkan untuk menjadi pencuri.”<sup>28</sup>

Ketika seseorang mencoba membuat penjelasan mengenai perilaku orang lain, ia akan menunjukkan adanya bias yang umum terjadi, yaitu ia akan cenderung lebih-lebihkan pengaruh sifat kepribadian dan meremehkan kekuatan faktor situasi. Dalam pengertian teori atribusi, mereka cenderung mengabaikan atribusi situasi dan lebih mementingkan atribusi disposisional.

Sehingga contoh diatas menggambarkan apa yang disebut dengan “kesalahan atribusi fundamental” (*fundamental attribution error*) yaitu kecenderungan untuk menyalahkan orang lain sebagai penyebab terjadinya suatu peristiwa, yaitu suatu perasaan bahwa orang secara pribadi bersalah terhadap apa yang terjadi terhadap diri mereka. Singkatnya, orang cenderung menjadi tidak sensitif terhadap berbagai faktor lingkungan atau situasional sebagai penyebab suatu peristiwa atau keadaan jika peristiwa atau keadaan itu menimpa orang lain namun orang akan menjadi lebih sensitif terhadap faktor

---

<sup>27</sup> Morissan, *Teori Komunikasi Individu Hingga Massa*, Jakarta: Kencana, 2013, hlm. 77–78.

<sup>28</sup> Carole Wade, Carol Tavris, *Psikologi*, Edisi 9, Jakarta: Erlangga, 2008, Hlm. 293.

lingkungan atau situasional jika peristiwa atau keadaan itu terjadi pada diri sendiri. Dengan kata lain, seseorang cenderung menyalahkan orang lain atas apa yang terjadi pada diri mereka namun dia akan menyalahkan situasi, keadaan atau lingkungan (hal-hal yang berada di luar kontrol kita) atas peristiwa yang menimpa di dirinya. Jika seseorang tidak lulus ujian maka orang lain akan dengan mudah menilai orang itu tidak belajar dengan baik namun jika diri sendiri yang gagal ujian, maka diri sendiri mungkin akan mengatakan bahwa soal ujian itu terlalu sulit. Dengan demikian jelaslah, kehidupan sosial selalu diisi dengan berbagai evaluasi dan atribusi.<sup>29</sup>

Kecenderungan seseorang dalam menjelaskan perilaku orang lain, melebih-lebihkan pengaruh faktor kepribadian, dan meremehkan pengaruh situasi terhadap perilaku. Apakah para penjaga penjara, dalam penelitian mengenai penjara dan tahanan, memang kejam, sedangkan para pelajar yang berperan sebagai tahanan menjadi penakut karena memang temperamen mereka seorang penakut? Mereka yang berpikir seperti itu berarti menunjukkan bahwa mereka sedang melakukan kesalahan atribusi mendasar. Dorongan untuk menjelaskan tindakan orang lain dari kepribadian begitu kuat, bahkan ketika kita tahu orang tersebut dipaksa untuk melakukan tindakan tersebut.

Orang-orang cenderung mengabaikan atribusi situasional, terutama bila suasana hati mereka sedang baik dan tidak akan berpikir lebih jauh dan kritis mengenai motif-motif orang-orang tersebut, atau ketika mereka sibuk dan teralihkannya sehingga tidak punya waktu untuk sejenak berhenti dan

---

<sup>29</sup> Morissan, *Teori Komunikasi Individu Hingga Massa*, Jakarta: Kencana, 2013, hlm. 79.

mempertanyakan kepada diri mereka sendiri, “Mengapa suasana hati Aurelia tidak baik hari ini?” sebaiknya, sering kali orang langsung berupaya menjelaskan kejadian tersebut dengan penjelasan yang paling mudah, yaitu menganggapnya sebagai sifat bawaan, karena dia memang orang yang menyebalkan. Mereka cenderung tidak berupaya untuk mengetahui apakah Aurelia baru saja bergabung dengan kelompok orang yang mendukung perilaku yang demikian kejam, atau apakah dalam kondisi luar biasa tertekan yang membuatnya menjadi begitu mudah marah pada saat itu.<sup>30</sup>

Dua teori yang paling menonjol dari segi konsep dan penelitian, yaitu teori inferensi terkait (*correspondence inference*) dari Jones dan Davis. Dan teori ko–variasi Kelley (*Kelley’s covariance theory*) yang dirumuskan oleh Harold Kelley.

Jones dan Davis, sambil menekankan motivasi internal, memperhatikan cara kita menyimpulkan karakteristik yang selamanya dimiliki seseorang dari perilaku mereka. Mereka menyatakan bahwa seseorang melakukannya dengan memfokuskan perhatian pada tipe tindakan spesifik yang kemungkinan paling informatif. Namun, proses pengambilan kesimpulan lebih menonjol pada saat tindakan individual terjadi dalam kondisi tertentu, yaitu tindakan dipilih secara bebas, tindakan membuahkan hasil yang mungkin tidak dapat dihasilkan oleh tindakan yang lain, dan tindakan dianggap rendah dipandang dari tindakan yang diharapkan secara sosial.

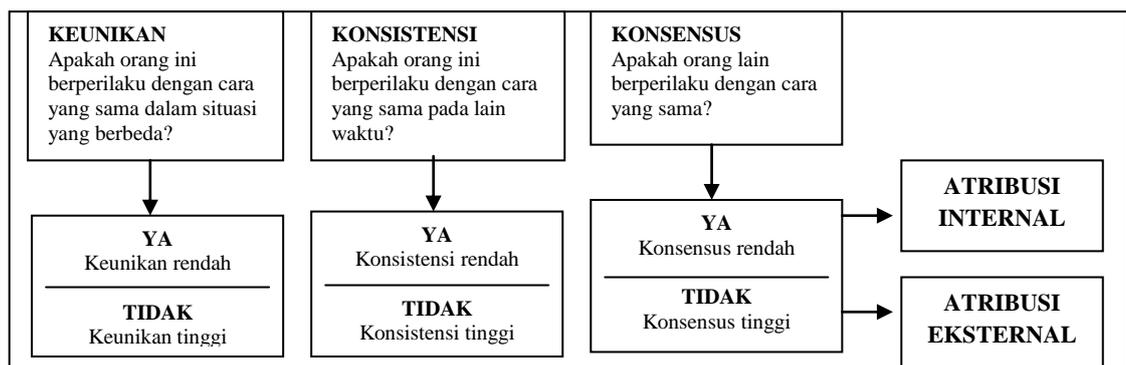
Menurut teori atribusi dari Harold Kelly (1972), kita menyimpulkan kausalitas internal atau eksternal dengan memperhatikan tiga hal:

---

<sup>30</sup> Carole Wade, Carol Tavis, *Psikologi*, Edisi 9, Jakarta: Erlangga, 2008, Hal. 293-294.

- 1) Konsensus, merupakan tingkatan dimana orang lain menunjukkan perilaku yang sama. Apakah orang lain bertindak sama seperti penanggap;
- 2) Konsistensi, merupakan tingkatan dimana seseorang menunjukkan perilaku yang sama pada waktu yang berbeda. Apakah penanggap bertindak yang sama pada situasi lain; dan
- 3) Kekhasan/keunikan (*distinctiveness*), merupakan tingkatan dimana seseorang berperilaku secara serupa dalam situasi yang berbeda. Apakah orang itu bertindak yang sama pada situasi lain, atau hanya pada situasi ini saja.<sup>31</sup>

Proses atribusi menjadi hal yang penting dalam memahami perilaku dari orang lain. Perilaku orang lain dapat diperiksa atas dasar konsensus, konsistensi, dan keunikan. Mengetahui sejauh mana perilaku seseorang menunjukkan kualitas ini dapat sangat bermanfaat dalam membantu memahami perilaku tersebut.<sup>32</sup>



**Bagan 2.1**  
**Atribusi Internal dan Atribusi Eksternal**

<sup>31</sup> Paul Morrison, Philip Burnard, *Caring & Communicating*, terjemahan Widyawati, Eny Meiliya, Jakarta: Buku Kedokteran EGC, 2002, hlm. 23.

<sup>32</sup> John M. Ivancevich, Robert Konopaske, Michael T. Matteson, *Perilaku dan Manajemen Organisasi*, terjemahan Gina Gania, Erlangga, 2007, hlm. 132.

Kelley sama seperti halnya teori Jones dan Davis, mengembangkan teorinya berdasarkan karya Heider. Bedanya, Jones & Davis menitikberatkan pelaku dalam suatu situasi tertentu sebagai faktor penyebab dari suatu efek. Di sisi lain, Kelley lebih menekankan pada unsur lingkungan atau luar diri individu. Atribusi didefinisikan oleh Kelley sebagai proses mempersepsi sifat-sifat dispositional (yang sudah ada) pada satuan-satuan (*entities*) di dalam suatu lingkungan (*environment*).

Kelley membenarkan teori Heider bahwa proses atribusi adalah proses persepsi dan bahwa atribusi bisa ditujukan kepada orang atau lingkungan. Misalnya, Rio senang menonton acara TV tertentu, maka ada dua kemungkinan. Kemungkinan yang pertama adalah ia bisa menyatakan bahwa acara itulah yang memang menyenangkan (atribusi eksternal) dan yang kedua, ia bisa menyatakan bahwa dirinyalah yang memang dalam keadaan senang sehingga ia menyukai program TV tersebut (atribusi internal).

Faktor-faktor yang menyebabkan orang lebih cenderung ke atribusi eksternal atau atribusi internal inilah yang menjadi pusat perhatian teori Kelley. Beliau berpandangan bahwa suatu tindakan merupakan suatu akibat atau efek yang terjadi karena adanya sebab. Oleh karena itu, Kelley mengajukan suatu cara untuk mengetahui ada atau tidaknya hal-hal yang menunjuk pada penyebab tindakan, apakah daya internal atau daya eksternal.

Jika semua faktor dipenuhi, maka akan terjadi atribusi eksternal, namun kalau tidak berarti terjadi atribusi internal. Misal dalam contoh tadi kesenangan menonton acara TV tersebut akan dinyatakan sebagai akibat dari keadaan diri Rio sendiri. Dengan kata lain, atribusi eksternal terjadi ditandai

dengan kekhususan tinggi, konsistensi tinggi serta konsensus yang tinggi pula. Kalau suatu atribusi memenuhi semua faktor tersebut, maka orang itu akan merasa yakin pada diri. Akan tetapi, kalau salah satu faktor tidak terpenuhi, maka orang tersebut akan membutuhkan informasi dari orang lain. Hal ini menyebabkan Kelley sampai pada teorinya tentang tingkat informasi (*information level*).

Kekurangan informasi dari seorang individu akan mendorong individu tersebut mencari informasi yang dibutuhkan. Kecenderungan mencari informasi menyebabkan seseorang harus melaksanakan interaksi dengan individu lain. Cara meningkatkan pengetahuan agar individu mempunyai tingkat atribusi yang tinggi menurut Kelley dapat ditempuh dengan dua cara, yakni: 1) Meningkatkan konsistensi, yaitu dengan meningkatkan kemantapan dari sifat-sifat satuan yang ada dalam lingkungan. Cara ini lazim disebut pendidikan; 2) Meningkatkan konsensus, ialah meningkatkan kesamaan pandangan kepada individu-individu yang ada di dalam lingkungan. Cara ini biasa disebut persuasi.

Hal yang kedua adalah atribusi kejujuran (*attribution of honesty*). Sekarang bagaimana kita dapat menyimpulkan bahwa persona stimuli jujur atau munafik. Dalam rangka memperhatikan atribusi kejujuran, menurut Robert A. Baron dan Donn Byrne, kita akan memperhatikan dua hal:

- 1) Sejauh mana pernyataan orang itu tentang menyimpang dari pendapat yang populer dan diterima orang.
- 2) Sejauh mana orang itu memperoleh keuntungan dari seseorang dengan pernyataannya itu.