

BAB II KAJIAN TEORETIS

A. Kajian Pustaka

1. Pengertian komunikasi

Kata atau istilah komunikasi berasal dari bahasa Latin ‘*communis*’ atau ‘*common*’ dalam bahasa Inggris yang berarti sama. Berkomunikasi berarti kita sedang berusaha untuk mencapai kesamaan makna, ‘*commonness*’. Atau dengan ungkapan yang lain, melalui komunikasi kita mencoba berbagai informasi, gagasan, atau sikap kita dengan partisipan lainnya.¹⁷

Menurut *Webster New Collegiate Dictionary* komunikasi adalah “suatu proses pertukaran informasi diantara individu melalui sistem lambang-lambang, tanda-tanda atau tingkah laku”.

Berikut ini adalah beberapa definisi tentang komunikasi yang dikemukakan oleh para ahli sebagai berikut:

1. *Carl Hovland, Janis & Kelley*

Komunikasi adalah suatu proses melalui dimana seseorang (komunikator) menyampaikan stimulus (biasanya dalam bentuk kata-kata) dengan tujuan mengubah atau membentuk perilaku orang-orang lainnya (khalayak).

¹⁷ Burhan Bungin, *Sosiologi Komunikasi*, (Jakarta : Prenada Media Group, 2008), hlm.253

2. *Bernard Berelson & Gary A. Steiner*

Komunikasi adalah suatu proses penyampaian informasi, gagasan, emosi, keahlian, dan lain-lain melalui simbol-simbol seperti kata-kata, gambar, angka-angka, dan lain-lain.¹⁸

3. *William F. Glueck (Management)*, komunikasi dapat dibagi dalam dua bagian utama :

a. *Interpersonal Communications*

Proses pertukaran informasi serta pemindahan pengertian antara dua orang atau lebih di dalam kelompok kecil manusia.

b. *Organization Communications*

Di mana pembicara secara sistematis memberikan informasi dan memindahkan pengertian kepada orang banyak di dalam organisasi dan kepada pribadi-pribadi dan lembaga-lembaga yang berhubungan.¹⁹

Secara *terminologis*, komunikasi berarti proses penyampaian suatu pernyataan oleh seseorang kepada orang lain. Dari pengertian ini jelas bahwa komunikasi melibatkan sejumlah orang, di mana seseorang menyatakan sesuatu kepada orang lain. Komunikasi dalam konteks ini dinamakan komunikasi atau disebutkan juga komunikasi kemasyarakatan. Komunikasi jenis ini hanya dapat berlangsung di tengah masyarakat.

¹⁸ Riswandi, *Ilmu Komunikasi*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2009), hlm. 1

¹⁹ Widjaja, *Ilmu Komunikasi Pengantar Studi*, (Jakarta: PT Rineka Cipta, 2000), hlm. 14

Dalam pengertian komunikasi ini, komunikasi memegang peranan penting karena komunikasi merupakan komponen yang sangat diperlukan dalam berhubungan dengan orang lain selain itu komunikasi merupakan salah satu kebutuhan yang dapat membantu menciptakan suatu hubungan yang lebih baik dan juga menimbulkan permasalahan tetapi dengan komunikasi itu pula permasalahan yang telah terjadi dapat diselesaikan

Dalam pengertiannya komunikasi merupakan komponen yang tidak dapat dipisahkan dari manusia karena manusia mempunyai peran yang besar dalam berkomunikasi. Proses komunikasi dilakukan dimana saja dan dalam situasi yang bagaimana pun juga, sehingga jalinan proses komunikasi dapat berlangsung secara terbuka maupun tertutup. Komunikasi disini berarti bahwa proses interaksi dan secara keseluruhan komunikasi merupakan proses interaksi antara dua orang, yaitu orang yang menyampaikan pesan dan orang yang menerima pesan baik langsung maupun tidak langsung dengan tujuan agar komunikasinya berhasil. Dengan adanya proses komunikasi tersebut maka apa yang ingin disampaikan oleh komunikator dapat diterima oleh komunikan jadi proses komunikasi merupakan pemahaman yang mengandung makna proses penyampaian suatu pernyataan oleh seseorang keadaan orang lain dengan tujuan untuk memperoleh tanggapan pesan yang disampaikan oleh komunikator.

2. Proses Komunikasi

Proses komunikasi adalah bagaimana komunikator menyampaikan pesan kepada komunikannya, sehingga dapat menciptakan suatu persamaan makna antara komunikator dengan komunikasinya. Proses komunikasi ini bertujuan untuk menciptakan komunikasi yang efektif.²⁰

Proses komunikasi terbagi menjadi dua tahap, yakni secara primer dan secara sekunder.

a. Proses komunikasi secara primer

Proses komunikasi secara primer adalah proses penyampaian pikiran dan atau perasaan seseorang kepada orang lain dengan menggunakan lambang (*symbol*) sebagai media. Lambang sebagai media primer dalam proses komunikasi adalah bahasa, *kias*, *ipenulisan*, gambar, warna, dan lain sebagainya yang secara langsung mampu “menerjemahkan” pikiran dan atau perasaan komunikator kepada komunikannya. Bahasa yang paling banyak dipergunakan dalam komunikasi adalah jelas karena hanya bahasa yang mampu “menerjemahkan” pikiran seseorang kepada orang lain. Apakah itu bentuk berbentuk idea, informasi atau opini; baik mengenai hal yang kongkret maupun yang abstrak; bukan saja tentang hal atau peristiwa yang terjadi pada saat sekarang, melainkan juga pada waktu yang lalu dan masa yang akan datang.

²⁰ <http://www.lusa.web.id/unsur-unsur-komunikasi/> diakses pada 09-juni-2011

Kial (*gesture*) memang dapat “menerjemahkan” pikiran seseorang sehingga terekspresikan secara fisik. Akan tetapi menggapaikan tangan, atau memainkan jari-jemari, atau mengedipkan mata, atau menggerakkan anggota tubuh lainnya hanya dapat mengkomunikasikan hal-hal tertentu saja (sangat terbatas).

Demikian pula isyarat dengan menggunakan alat seperti tongtong, bedug, sirene, dan lain-lain serta warna yang mempunyai makna tertentu. Kedua lambang itu amat terbatas kemampuannya dalam mentransmisikan pikiran seseorang kepada orang lain.

Gambar sebagai lambang yang banyak dipergunakan dalam komunikasi memang melebihi *kial*, isyarat, dan warna dalam hal kemampuan “menerjemahkan” pikiran seseorang, tetapi tetap tidak melebihi bahasa.

Akan tetapi, demi efektifnya komunikasi, lambang-lambang tersebut sering dipadukan penggunaannya. Dalam kehidupan sehari-hari bukankah hal yang luar biasa apabila kita terlibat dalam komunikasi yang menggunakan bahasa disertai gambar-gambar berwarna.

Wilbur Schramm, seorang ahli komunikasi kenamaan, dalam karyanya, “*Communication Research in the United States*”, menyatakan bahwa komunikasi akan berhasil apabila pesan yang disampaikan oleh komunikator cocok dengan kerangka acuan (*frame*

of reference), yakni paduan pengalaman dan pengertian (*collection of experiences and meanings*) yang pernah diperoleh komunikan.

Pertama-tama komunikator menyandi (*encode*) pesan yang akan disampaikan kepada komunikan. Ini berarti ia memformulasikan pikiran dan/atau perasaannya ke dalam lambang (bahasa) yang diperkirakan akan dimengerti oleh komunikan. Kemudian menjadi giliran komunikan untuk mengawahi-sandi (*decode*) pesan dari komunikator itu. Ini berarti menafsirkan lambang yang mengandung pikiran dan atau perasaan komunikator tadi dalam konteks pengertiannya. Dalam proses itu komunikator berfungsi sebagai penyandi (*encoder*) dan komunikan berfungsi sebagai pengawahi-sandi (*decoder*).

Dalam proses komunikasi antarpersonal (*interpersonal communication*) yang melibatkan dua orang dalam situasi interaksi, komunikator menyandi suatu pesan, lalu menyampaikannya kepada komunikan, dan komunikan mengawahi Sandi pesan tersebut. Sampai di situ komunikator menjadi *encoder* dan komunikan menjadi *decoder*. Akan tetapi, karena komunikasi antarpersonal itu bersifat dialogis, maka ketika komunikan memberikan jawaban, ia kini menjadi *encoder* dan komunikator menjadi *decoder*. Untuk jelasnya, jika komunikator itu bernama A dan komunikan bernama B, maka selama komunikasi berlangsung antara A dan B itu, akan terjadi penggantian fungsi secara bergiliran sebagai *encoder* dan *decoder*.

Jika A sedang berbicara, ia menjadi *encoder*; dan B yang sedang mendengarkan menjadi *decoder*. Ketika B memberikan tanggapan dan berbicara kepada A, maka B kini menjadi *encoder* dan A menjadi *decoder*. Tanggapan B yang disampaikan kepada A itu dinamakan umpan balik atau arus balik (*feedback*).

Umpan balik secara verbal adalah tanggapan komunikasi yang dinyatakan dengan kata-kata, baik secara singkat maupun secara panjang lebar. Umpan balik secara nonverbal adalah tanggapan komunikasi yang dinyatakan bukan dengan kata-kata.

Dalam komunikasi antarpersona, karena situasinya tatap muka (*face-to-face communication*), tanggapan komunikasi dapat segera diketahui. Umpan balik dalam komunikasi seperti itu bersifat langsung; karena itu dinamakan umpan balik seketika (*immediate feedback*). Dalam hubungan ini komunikator perlu bersikap tanggap terhadap tanggapan komunikasi agar komunikasi yang telah berhasil sejak awal dapat dipelihara keberhasilannya.

Dalam situasi seperti itu logika tidak berlaku sebab kognisi hamper tidak berfungsi, yang jalan adalah perasaan. Komunikator akan mengetahui umpan balik komunikasinya dengan mengkaji perilaku komunikasi dalam melampiaskan perasaannya.

Bedasarkan jumlah komunikan yang dihadapi komunikator, komunikasi tatap muka diklasifikasikan menjadi dua jenis : komunikasi komunikasi antarpersonal dan komunikasi kelompok.

1) Komunikasi antarpersonal\

Komunikasi antarpersonal (*interpersonal communication*) adalah komunikasi antara komunikator dengan seorang komunikasi. Komunikasi jenis ini dianggap paling efektif dalam upaya mengubah sikap, pendapat, atau perilaku seseorang, karena sifatnya *dialogis*, berupa percakapan. Arus balik bersifat langsung. Komunikator mengetahui tanggapan komunikan ketika itu juga, pada saat komunikasi dilancarkan. Komunikator mengetahui apakah pasti komunikasinya itu positif atau negatif, berhasil atau tidak.

2) Komunikasi kelompok

Komunikasi kelompok (*group communication*) termasuk komunikasi tatap muka karena komunikator dan komunikan berada dalam situasi saling berhadapan dan saling melihat.

Sama dengan komunikasi antarpersonal, komunikasi kelompok pun menimbulkan arus balik langsung. Komunikator mengetahui tanggapan komunikan pada saat sedang berkomunikasi sehingga, apabila disadari bahwa komunikasinya kurang atau tidak berhasil, ia dapat mengubah gayanya.

Komunikasi kelompok adalah komunikasi dengan sejumlah komunikasi. Karena jumlah komunikan itu menimbulkan konsekuensi, jenis ini diklasifikasikan menjadi komunikasi

kelompok kecil dan komunikasi kelompok besar. Dasar pengklasifikasiannya bukan jumlah yang dihitung secara matematis, melainkan kesempatan komunikan dalam menyampaikan tanggapannya.²¹

3) Komunikasi kelompok kecil

Menurut *Shaw* (1976) komunikasi kelompok kecil adalah suatu kumpulan individu yang dapat mempengaruhi satu sama lain, memperoleh beberapa kepuasan satu sama lain, berinteraksi untuk beberapa tujuan, mengambil peranan, terikat satu sama lain dan berkomunikasi tatap muka.²²

4) Komunikasi kelompok besar

Suatu situasi komunikasi dinilai sebagai komunikasi kelompok besar (*large group communication*) jika antara komunikator dan komunikan suka terjadi komunikasi antarpersonal. Kecil kemungkinan untuk terjadi dialog seperti halnya pada komunikasi kelompok kecil.

b. Proses Komunikasi secara Sekunder

Proses komunikasi secara sekunder adalah proses penyampaian pesan oleh seseorang kepada orang lain dengan menggunakan alat

²¹ Onong uchyana, *Dinamika Komunikasi*, (Bandung: PT.Remaja Rosda Karya, 2004), hlm 8

²² Arni Muhammad, *Komunikasi Organisasi*, (Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2009), hlm. 182

atau sarana sebagai media kedua setelah memakai lambang sebagai media pertama.

Seorang komunikator menggunakan media kedua dalam melancarkan komunikasinya karena komunikan sebagai sasarannya berada di tempat yang relatif jauh atau jumlahnya banyak. Surat, telepon, teleks, surat kabar, majalah, radio, televisi, film, dan banyak lagi adalah media kedua yang sering digunakan dalam komunikasi.

Pada umumnya kalau kita berbicara di kalangan masyarakat, yang dinamakan media komunikasi itu adalah media kedua sebagaimana diterangkan di atas. Jarang sekali orang menganggap bahasa sebagai media komunikasi. Hal ini disebabkan oleh bahasa sebagai lambang (*symbol*) beserta isi (*content*) – yakni pikiran dan atau perasaan – yang dibawanya menjadi totalitas pesan (*message*), yang tampak tak dapat dipisahkan.

3. Fungsi Komunikasi

Apabila komunikasi dipandang dari arti yang lebih luas, tidak hanya diartikan sebagai pertukaran berita dan pesan tetapi sebagai kegiatan individu dan kelompok mengenai tukar menukar data, fakta, dan ide makna fungsinya dalam setiap system social adalah sebagai berikut:

- a. Informasi : pengumpulan, penyimpanan, pemrosesan, penyebaran berita, data, gambar, fakta dan pesan opini dan komentar yang dibutuhkan agar dapat dimengerti dan beraksi secara jelas terhadap

kondisi lingkungan dan orang lain agar dapat mengambil keputusan yang tepat.

- b. Sosialisasi (pemasyarakatan): penyediaan sumber ilmu pengetahuan yang memungkinkan orang bersikap dan bertindak sebagai anggota masyarakat yang efektif sehingga ia sadar akan fungsi sosialnya sehingga ia dapat aktif di dalam masyarakat.
- c. Motivasi : menjelaskan tujuan setiap masyarakat jangka pendek maupun jangka panjang, mendorong orang menentukan pilihannya dan keinginannya, mendorong kegiatan individu dan kelompok berdasarkan tujuan bersama yang akan dikejar.
- d. Perdebatan dan diskusi : menyediakan dan saling menukar fakta yang diperlukan untuk memungkinkan persetujuan atau menyelesaikan perbedaan pendapat mengenai masalah publik, menyediakan bukti-bukti yang relevan yang diperlukan untuk kepentingan umum agar masyarakat lebih melibatkan diri dalam masalah yang menyangkut kepentingan bersama di tingkat nasional dan local.
- e. Pendidikan : pengalihan ilmu pengetahuan sehingga mendorong perkembangan intelektual, pembentuk watak dan pendidikan ketrampilan dan kemahiran yang diperlukan pada semua bidang kehidupan.
- f. Memajukan kebudayaan : penyebaran hasil kebudayaan dan seni dengan maksud melestarikan warisan masa lalu, perkembangan

kebudayaan dengan memperluas horizon seseorang, membangunkan imajinasi dan mendorong kreatifitas dan kebutuhan estetikanya.

- g. Hiburan : penyebarluasan sinyal, *symbol*, suara dan image dari drama, tari, kesenian, kesusastraan, musik, olah raga, permainan dan lain-lain untuk rekreasi, kesenangan kelompok dan individu.
- h. *Integrasi* : Menyediakan bagi bangsa, kelompok dan individu kesempatan untuk memperoleh berbagai pesan yang mereka perlukan agar mereka dapat saling kenal dan mengerti dan menghargai kondisi, pandangan dan keinginan orang lain.²³

4. Unsur-Unsur Komunikasi

Dari pengertian komunikasi sebagaimana diuraikan di atas, tampak adanya sejumlah komponen dan unsur yang dicakup dan merupakan persyaratan terjadinya komunikasi. Dalam bahasa komunikasi komponen atau unsur adalah sebagai berikut :

- a. *Source* (sumber)
- b. *Communicator* (komunikator = penyampaian pesan)
- c. *Message* (pesan)
- d. *Channel* (saluran)
- e. *Communicant* (komunikant = penerima pesan)
- f. *Effect* (hasil)

Mari kita telaah komponen atau unsur tersebut sebagaimana dibawa ini.

²³ Widjaaja, *komunikasi...*, hlm. 9

1) Sumber (*source*)

Sumber adalah dasar yang digunakan di dalam penyampaian pesan, yang digunakan dalam rangka memperkuat pesan itu sendiri. Sumber dapat berupa orang, lembaga, buku dan sejenisnya.

2) Komunikator

Komunikator dapat berupa individu yang sedang berbicara, menulis, kelompok orang, organisasi komunikasi seperti surat kabar, radio, televisi, film dan sebagainya. Dalam komunikasi menyampaikan pesan kadang-kadang komunikator dapat menjadi komunikan sebaliknya komunikan menjadi komunikator.

3) Pesan

Pesan adalah keseluruhan daripada apa yang disampaikan oleh komunikator. Pesan seharusnya mempunyai inti pesan (tema) sebagai pengarah di dalam usaha mencoba mengubah sikap dan tingkah laku komunikan.

4) Saluran komunikasi selalu menyampaikan pesan yang dapat diterima melalui panca indera atau menggunakan media.

5) Komunikan

Komunikan atau penerima pesan dapat digolongkan dalam 3 jenis yakni personal, kelompok dan massa.

a) Komunikasi Personal

Komunikasi yang ditujukan kepada sasaran yang tunggal, bentuknya dapat berupa: anjang sono, tukar pikiran dan sebagainya.

b) Komunikasi kelompok

Komunikasi yang ditujukan kepada kelompok yang tertentu. Kelompok adalah suatu kumpulan manusia yang mempunyai antar hubungan sosial yang nyata dan memperlihatkan struktur yang nyata pula.

c) Komunikasi massa

Komunikasi yang ditujukan kepada massa atau komunikasi yang menggunakan media massa. Massa disini adalah kumpulan orang-orang yang hubungan antar sosialnya tidak jelas dan tidak mempunyai struktur tertentu.

d) Effect (hasil)

Effect adalah hasil akhir dari suatu komunikasi, yakni sikap dan tingkah laku orang, sesuai atau tidak sesuai dengan yang kita inginkan.²⁴

5. Gaya Komunikasi

Gaya komunikasi (*communication style*) didefinisikan sebagai seperangkat perilaku antar pribadi yang terspesialisasikan yang digunakan dalam suatu situasi tertentu (*a specialized set of interpersonal behaviors that are used in a given situation*).

Masing-masing gaya komunikasi terdiri dari sekumpulan perilaku yang dipakai untuk mendapatkan respons atau tanggapan tertentu dalam situasi yang tertentu pula. Kesesuaian dari satu gaya komunikasi yang

²⁴ Widjaaja, *komunikasi...*, hlm. 12

digunakan bergantung pada maksud dari pengirim (*sender*) dan harapan dari penerima (*receiver*).

Ada enam gaya komunikasi yang akan kita bahas dalam kegiatan belajar mengajar ini, yaitu *Controlling Style*, *Equalitarian Style*, *Structuring Style*, *Dynamic Style* dan *Relinquishing Style* serta *Withdrawal Style*.

a. *The Controlling Style*

Gaya komunikasi yang bersifat mengendalikan ini, ditandai dengan adanya satu kehendak atau maksud untuk membatasi, memaksa dan mengatur perilaku, pikiran dan tanggapan orang lain. Orang-orang yang menggunakan gaya komunikasi ini dikenal dengan nama komunikator satu arah atau *one-way communicators*.

Pihak-pihak yang memakai *controlling style of communication* ini, lebih memusatkan perhatian kepada pengiriman pesan dibanding upaya mereka untuk berbagai pesan. Mereka tidak mempunyai rasa ketertarikan dan perhatian pada umpan balik, kecuali jika umpan balik atau *feedback* tersebut digunakan untuk kepentingan pribadi mereka. Para komunikator satu arah tersebut tidak khawatir dengan pandangan negatif orang lain, tetapi justru berusaha menggunakan kewenangan dan kekuasaan untuk memaksa orang lain mematuhi pandangan-pandangannya.

Pesan-pesan yang berasal dari komunikator satu arah ini, tidak berusaha menjual gagasan agar dibicarakan bersama, namun lebih pada usaha menjelaskan kepada orang lain apa yang dilakukannya. *The controlling style of communication* ini sering dipakai untuk mempersuasi orang lain supaya bekerja dan bertindak secara efektif, dan pada umumnya dalam bentuk kritik. Namun demikian, gaya komunikasi yang bersifat mengendalikan ini, tidak jarang bernada negatif sehingga menyebabkan orang lain memberi respons atau tanggapan yang negative pula.

b. *The Equalitarian Style*

Aspek penting gaya komunikasi ini ialah adanya landasan kesamaan. *The equalitarian style of communication* ini ditandai dengan berlakunya arus penyebaran pesan-pesan verbal secara lisan maupun tertulis yang bersifat dua arah (*two-way traffic of communication*).

Dalam gaya komunikasi ini, tindak komunikasi dilakukan secara terbuka. Artinya, setiap anggota organisasi dapat mengungkapkan gagasan ataupun pendapat dalam suasana yang rileks, santai dan informal. Dalam suasana yang demikian, memungkinkan setiap anggota organisasi mencapai kesepakatan dan pengertian bersama.

Orang-orang yang menggunakan gaya komunikasi yang bermakna kesamaan ini, adalah orang-orang yang memiliki sikap kepedulian yang tinggi serta kemampuan membina hubungan baik dengan orang lain baik dalam konteks pribadi maupun dalam lingkup hubungan kerja. *The equalitarian style* ini akan lebih memudahkan tindak komunikasi dalam organisasi, sebab gaya ini efektif dalam memelihara empati dan kerja sama, khususnya dalam situasi untuk mengambil keputusan terhadap suatu permasalahan yang kompleks. Gaya komunikasi ini pula yang menjamin berlangsungnya tindak berbagai informasi diantara para anggota dalam suatu organisasi.

c. *The Structuring Style*

Gaya komunikasi yang berstruktur 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 berbagai informasi tentang tujuan organisasi, jadwal kerja, aturan dan prosedur yang berlaku dalam organisasi tersebut.

Stogdill Coons dari *Bureau of Business Research of Ohio State University*, menemukan dimensi dari kepemimpinan yang efektif, yang mereka bernama struktur Inisiasi atau *Initiating Structure*. *Stogdill* dan *Coons* menjelaskan bahwa pemrakarsa (*initiator*) struktur yang efisien adalah orang-orang yang mampu merencanakan

pesan-pesan verbal guna lebih memantapkan tujuan organisasi, kerangka penugasan dan memberikan jawaban atas pertanyaan-pertanyaan yang muncul.

d. *The Dynamic Style*

Gaya komunikasi yang dinamis ini memiliki kecenderungan agresif, karena pengirim pesan atau sender memahami bahwa lingkungan pekerjaannya berorientasi pada tindakan (*action-oriented*). *The dynamic style of communication* ini sering dipake oleh juru kampanye ataupun supervisor yang membawahi para wiraniaga (*salesman* atau *saleswoman*).

Tujuan utama gaya komunikasi yang agresif ini adalah menstimulasi atau merangsang pekerja atau karyawan untuk bekerja dengan lebih cepat dan lebih baik. Gaya komunikasi ini cukup efektif digunakan dalam mengatasi persoalan-persoalan yang bersifat kritis, namun dengan persyaratan bahwa karyawan atau bawahan mempunyai kemampuan yang cukup untuk mengatasi masalah yang kritis tersebut.

e. *The Relinquishing Style*

Gaya komunikasi ini lebih mencerminkan kesediaan untuk menerima saran, pendapat ataupun gagasan orang lain, dari pada keinginan untuk memberi perintah, meskipun pengirim pesan

(*sender*) mempunyai hak untuk memberi perintah dan mengontrol orang lain.

Pesan-pesan dalam gaya komunikasi ini akan efektif ketika pengirim pesan atau sender sedang bekerja sama dengan orang-orang yang berpengetahuan luas, berpengalaman, teliti serta bertanggung jawab atas semua tugas atau pekerjaan yang dibebarkannya.

f. 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, karena ada beberapa persoalan ataupun kesulitan antarpribadi yang dihadapi oleh orang-orang tersebut.

Dalam deskripsi yang konkret adalah ketika seseorang mengatakan : "penulis tidak ingin dilibatkan dalam persoalan ini". Pernyataan ini bermakna bahwa ia mencoba melepaskan diri dari tanggung jawab, tetapi juga mengindikasikan suatu keinginan untuk menghindari berkomunikasi dengan orang lain. Oleh karena itu, gaya komunikasi ini tidak layak dipakai dalam konteks komunikasi organisasi.

Gambaran umum yang diperoleh dari uraian di atas adalah bahwa *the equalitarian style of communication* merupakan gaya komunikasi yang ideal. Sementara tiga gaya komunikasi lainnya :

structuring, *dynamic* dan *relinquishing* dapat digunakan secara strategis untuk menghasilkan efek yang bermanfaat bagi organisasi. Dan dua gaya komunikasi terakhir : *controlling* dan *withdrawal* mempunyai kecenderungan menghalangi berlangsungnya interaksi yang bermanfaat dan produktif.²⁵

Tabel 1.3
Tabel Gaya Komunikasi

GAYA	KOMUNIKATOR	MAKSUD	TUJUAN
Controlling	Memberi perintah, butuh perhatian orang lain	Mempersuasi orang lain	Menggunakan kekuasaan dan wewenang
Equalitarian	Akrab, hangat	Menstimulasi orang lain	Menekankan pengertian bersama
Structuring	Objektif, tidak memihak	Mensistemsasi lingkungan kerja, memantapkan struktur	Menegaskan ukuran, prosedur, aturan yang dipakai
Dynamic	Mengendalikan, agresif		Ringkas dan singkat
Relinquishing	Bersedia menerima gagasan orang lain	Menumbuhkan sikap untuk bertindak	Mendukung pandangan orang lain
Withdrawal	Independen/berdiri sendiri	Mengalihkan tanggung jawab kepada orang lain	Mengalihkan persoalan

²⁵ S . Djuarsa Sendjaja, *Teori Komunikasi*, (Jakarta: Universitas Terbuka, 1994), hlm. 103

		Menghindari komunikasi	
--	--	------------------------	--

Ket. Sumber Data : Jerry W. Koehler, Karl W.E. Anatol, Ronald L. Applbaum: prganizational Communication, Behavioral Perspectives, hal. 48.

B. Kajian Teori

1. Interaksi Simbolik

Weber mendefinisikan tindakan sosial sebagai semua perilaku manusia ketika dan sejauh individu memberikan suatu makna subjektif terhadap perilaku tersebut. Tindakan di sini bisa terbuka atau tersembunyi, bisa merupakan intervensi positif dalam suatu situasi atau sengaja berdiam diri sebagai tanda setuju dalam situasi tersebut. Menurut Weber, tindakan bermakna sosial sejauh berdasarkan makna subyektifnya yang diberikan oleh individu atau individu-individu, tindakan itu mempertimbangkan perilaku orang lain dan karenanya diorientasikan dalam penampilannya. Bagi Weber, jelas bahwa tindakan manusia pada dasarnya bermakna, melibatkan penafsiran, berpikir, dan kesengajaan. Tindakan sosial baginya adalah tindakan yang disengaja, disengaja bagi orang lain dan bagi sang aktor sendiri, yang pikiran-pikirannya aktif saling menafsirkan perilaku orang lainnya, berkomunikasi satu sama lain, dan mengendalikan perilaku dirinya masing-masing sesuai dengan maksud komunikasinya. Jadi mereka saling mengarahkan perilaku mitra interaksi di hadapannya. Karena itu, bagi Weber, masyarakat adalah suatu entitas aktif yang terdiri dari

orang-orang berpikir dan melakukan tindakan-tindakan sosial yang bermakna. Perilaku mereka yang tampak hanyalah sebagian saja dari keseluruhan perilaku mereka. Konsekuensinya adalah pendekatan ilmu alam tidak sesuai untuk menelaah perilaku individu yang bermakna sosial, karena pendekatan ilmu alam hanya mempertimbangkan gejala-gejala yang tampak, tetapi mengabaikan kekuatan-kekuatan tersembunyi yang menggerakkan manusia, seperti emosi, gagasan, maksud, motif, perasaan, tekad, dan sebagainya.

Alih-alih memfokuskan diri pada individu dan ciri-ciri kepribadiannya, atau bagaimana struktur sosial membentuk atau menyebabkan perilaku individu tertentu, interaksionisme simbolik mempelajari sifat interaksi yang merupakan kegiatan sosial dinamis manusia. Bagi perspektif ini, individu bersifat aktif, reflective dan kreatif, menafsirkan, menampilkan perilaku yang rumit dan sulit diramalkan. Paham ini menolak gagasan bahwa individu adalah organisme pasif yang perilakunya ditentukan oleh kekuatan-kekuatan atau struktur yang ada diluar dirinya. Oleh karena individu terus berubah maka masyarakat pun berubah melalui interaksi . jadi interaksilah yang dianggap variabel penting yang menentukan perilaku manusia, bukan struktur masyarakat. Struktur itu sendiri tercipta dan berubah karena interaksi manusia, yakni ketika individu-individu berpikir dan bertindak secara stabil terhadap seperangkat objek yang sama.

Ralph Larosso dan Donald C. Reitzes (1993) mengatakan bahwa interaksi simbolik adalah pada intinya sebuah kerangka referensi untuk memahami bagaimana manusia, bersama membentuk perilaku manusia”. Dalam pernyataan ini, kita dapat melihat argument Mead mengenai saling ketergantungan antara individu dan masyarakat.²⁶

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

²⁶ Richard West, *Pengantar Teori Komunikasi*, (Jakarta : PT. Salemba Humanika. 2008) hlm. 96

Menurut teoritis interaksi simbolik, kehidupan sosial pada dasarnya adalah “interaksi manusia dengan menggunakan simbol-simbol”. Mereka tertarik pada cara manusia menggunakan simbol-simbol yang merepresentasikan apa yang mereka maksudkan untuk ditimbulkan penafsiran atas simbol-simbol ini terhadap perilaku pihak-pihak yang terlibat dalam interaksi sosial. Penganut interaksionisme simbolik berpandangan, perilaku manusia pada dasarnya adalah produk dari interpretasi mereka atas dunia di sekeliling mereka, jadi tidak mengakui bahwa perilaku itu dipelajari atau ditentukan, sebagaimana dianut teori behavioristik atau teori struktural. Alih-alih, perilaku dipilih sebagai hal yang layak dilakukan berdasarkan cara individu mendefinisikan situasi yang ada.

Secara ringkas, interaksionisme simbolik didasarkan premis-premis berikut. *Pertama*, individu merespon suatu situasi simbolik. Mereka merespon lingkungan, termasuk objek fisik (benda) dan objek sosial (perilaku manusia) berdasarkan makna yang dikandung komponen-komponen lingkungan tersebut bagi mereka. Ketika mereka menghadapi suatu situasi, respons mereka tidak bersifat mekanis, tidak pula ditentukan oleh faktor-faktor eksternal; alih-alih, respon mereka bergantung pada bagaimana mereka mendefinisikan situasi yang dihadapi dalam interaksi sosial. Jadi, individu adalah yang dipandang aktif untuk menentukan lingkungan mereka sendiri.

Kedua, makna adalah produk interaksi sosial, karena itu makna tidak melekat pada objek, melainkan dinegosiasikan melalui penggunaan bahasa. Negoisasi itu dimungkinkan karena manusia mampu menamai segala sesuatu, bukan hanya objek fisik, tindakan atau peristiwa (bahkan tanpa kehadiran objek fisik, tindakan atau peristiwa itu), namun juga gagasan yang abstrak. Akan tetapi, nama atau simbol yang digunakan untuk menandai objek, tindakan, peristiwa atau gagasan itu bersifat arbitrer (sembarang). Artinya apa saja bisa dijadikan simbol karena itu tidak ada hubungan logis antara nama atau simbol dengan objek yang dirujuknya, meskipun kita terkadang sulit untuk memisahkan kedua hal itu. Melalui penggunaan simbol itulah manusia dapat berbagi pengalaman dan pengetahuan tentang dunia. Bahwa makna bersifat subjektif dan sangat cair, dapat terlihat dari teka teki berikut ini;

Ketiga, makna yang diinterpretasikan individu dapat berubah dari waktu ke waktu, sejalan dengan perubahan situasi yang ditemukan dalam interaksi sosial. Perubahan interpretasi dimungkinkan karena individu dapat melakukan proses mental, yakni berkomunikasi dengan dirinya sendiri. Manusia membayangkan atau merencanakan apa yang akan mereka lakukan. Dalam proses ini, individu mengantisipasi reaksi orang lain, mencari alternatif-alternatif ucapan atau tindakan yang akan ia lakukan. Individu membayangkan bagaimana orang lain akan merespons ucapan atau tindakan mereka. Proses pengambilan peran

tertutup (*covert roletaking*) itu penting, meskipun hal itu tidak teramati. Oleh karena itu, kaum interaksionis simbolik mengakui adanya tindakan tertutup dan tindakan terbuka, menganggap tindakan terbuka sebagai kelanjutan dari tindakan tertutup.

George Ritzer meringkaskan teori interaksi simbolik ke dalam prinsip-prinsip, sebagai berikut :

- a) Manusia, tidak seperti hewan lebih rendah, diberkahi dengan kemampuan berpikir.
- b) Kemampuan berpikir itu dibentuk oleh interaksi sosial.
- c) Dalam interaksi sosial orang belajar makna dan simbol yang memungkinkan mereka menerapkan kemampuan khas mereka sebagai manusia, yakni berpikir.
- d) Makna dan simbol memungkinkan orang melanjutkan tindakan (action) dan interaksi yang khas manusia.
- e) Orang mampu memodifikasi atau mengubah makna dan simbol yang mereka gunakan dalam tindakan dan interaksi berdasarkan interpretasi mereka atau situasi.
- f) Orang mampu melakukan modifikasi dan perubahan ini karena, antara lain, kemampuan mereka berinteraksi dengan diri sendiri, yang memungkinkan mereka memeriksa tahapan-tahapan tindakan, menilai keuntungan dan kerugian relatif kemudian memilih salah satunya.

g) Pola-pola tindakan dan interaksi yang jalin menjalin ini membentuk kelompok dan masyarakat.²⁷

Herbert Blumer adalah pencetus istilah “*symbolic interactionism*”. Pokok-pokok pikiran Blumer antara lain adalah: (1). Manusia bertindak terhadap sesuatu berdasarkan pemahaman arti dari sesuatu tersebut. (2) Pemahaman arti ini diperoleh melalui interaksi. (3) Pemahaman arti ini juga merupakan hasil proses interpretasi. Dengan demikian “*meaning*” atau arti dari sesuatu, menurut Blumer, merupakan hasil dari proses internal dan eksternal (karena diperlukan interaksi).²⁸

Teori interaksionalisme simbolik ini berorientasi pada prinsip bahwa orang-orang merespons makna yang mereka bangun sejauh mereka berinteraksi satu sama lain. Setiap individu merupakan agen aktif dalam dunia sosial, yang tentu saja dipengaruhi oleh budaya dan organisasi sosial, bahkan ia juga menjadi instrumen penting dalam produksi budaya, masyarakat dan hubungan yang bermakna yang mempengaruhi mereka.(Miller. 2002:51)²⁹

Para ahli perspektif interaksionisme simbolik melihat bahwa individu adalah obyek yang bisa secara langsung ditelaah dan dianalisis melalui interaksinya dengan individu yang lain. Mereka menemukan bahwa

²⁷ Deddy Mulyana, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung, PT Remaja Rosdakarya, 2008), hlm. 61

²⁸ S. Djuarsa Sendjaja, *Teori Komunikasi*, (Jakarta: Universitas Terbuka, 1994), hlm. 34

²⁹ Elvinaro Ardianto & Bambang Q-Anees, *Filsafat Ilmu Komunikasi* (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2009) hlm. 138

individu-individu tersebut berinteraksi dengan menggunakan simbol-simbol, yang di dalamnya berisi tanda-tanda, isyarat dan kata-kata. Simbol atau lambang adalah sesuatu yang digunakan untuk menunjuk sesuatu lainnya, berdasarkan kesepakatan sekelompok orang. Lambang meliputi kata-kata (pesan verbal), perilaku nonverbal, dan objek yang disepakati bersama (Mulyana, 2001:84).³⁰

Interaksi simbolik, menurut *Herbert Blumer*, merujuk pada “karakter interaksi khusus yang berlangsung antar manusia.” Aktor tidak semata-mata bereaksi terhadap tindakan yang lain tetapi dia menafsirkan dan mendefinisikan setiap tindakan orang lain. Respon aktor baik secara langsung maupun tidak langsung, selalu didasarkan atas makna penilaian tersebut. Oleh karenanya, interaksi manusia dijumpai oleh penggunaan simbol-simbol penafsiran atau dengan menemukan makna tindakan orang lain. Dalam konteks itu, menurut Blumer, aktor akan memilih, memeriksa, berpikir, mengelompokkan, dan mentransformasikan makna dalam kaitannya dengan situasi di mana dan ke arah mana tindakannya.

2. Interaksionisme Simbolik

Teori interaksionisme simbolik sangat menekankan arti pentingnya “proses mental” atau proses berpikir bagi manusia sebelum

³⁰ <http://aryosc.blog.friendster.com/teori-interaksionisme-simbolik/> diakses pada 09-juni-2011

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

Teori interaksionisme simbolik mempelajari sifat interaksi yang merupakan kegiatan sosial dinamis sosial manusia. Bagi perspektif ini, individu bersifat aktif, reflektif dan kreatif, menafsirkan, menampilkan perilaku yang rumit dan sulit diramalkan. Paham ini menolak gagasan bahwa individu adalah organisme pasif yang perilakunya ditentukan oleh kekuatan-kekuatan struktur yang ada di luar dirinya. Interaksilah yang dianggap variabel penting yang menentukan perilaku manusia, bukan struktur masyarakat.

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

interaksi mereka. Manusia bertindak hanya berdasarkan definisi atau penafsiran mereka atas objek-objek di sekeliling mereka. Dalam pandangan perspektif ini, sebagaimana ditegaskan Blumer, proses sosial dalam kehidupan kelompoklah yang menciptakan dan menegakan aturan-aturan, bukan aturan-aturan yang menciptakan dan menegakan kehidupan kelompok.

Menurut teoritis perspektif ini, kehidupan sosial adalah “interaksi manusia dengan menggunakan simbol-simbol.” Penganut interaksionisme simbolik berpandangan, perilaku manusia adalah produk dari interpretasi mereka atas dunia di sekeliling mereka, jadi tidak mengakui bahwa perilaku itu dipelajari atau ditentukan, sebagaimana dianut teori behavioristik atau teori struktural.

Di dalam bukunya yang amat terkenal, yaitu “*Symbolic Interactionism; Perspective, and Method*,” Herbert Blumer menegaskan bahwa ada tiga asumsi yang mendasari tindakan manusia (dalam Sutaryo, 2005). Tiga asumsi tersebut adalah sebagai berikut:³¹

- a. *Human being act toward things on the basic of the meaning that the things have for them;*
- b. *The meaning of the things arises out of the social interaction one with one’s fellow;*
- c. *The meaning of things are handled in and modified through an*

³¹ <http://aryosc.blog.friendster.com/teori-interaksionisme-simbolik/> diakses pada 09-juni-2011

interpretative process used by the person in dealing with the thing he encounters.

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