

BAB IV

ANALISIS DATA

A. Temuan Penelitian

Dalam penelitian kualitatif analisis data merupakan tahap yang bermanfaat untuk menelaah data yang telah diperoleh dari beberapa informan yang telah dipilih selama penelitian berlangsung. Selain itu juga berguna untuk menjelaskan dan memastikan kebenaran temuan penelitian. Analisis data ini telah dilakukan sejak awal penelitian dan bersamaan dengan proses pengumpulan data di lapangan.

Adapun dari penelitian yang telah dilakukan, peneliti mendapatkan beberapa temuan yang dapat menerangkan tentang penerapan komunikasi interpersonal mahasiswa IAIN Sunan Ampel dalam dunia kerja, dengan fokus penelitian pada penggunaan pesan verbal dan nonverbal dengan tujuan untuk menggapai kesuksesan mahasiswa dalam menjalin *relationship* di tempat kerjanya.

1. Pesan Verbal Mahasiswa IAIN Sunan Ampel Dalam Dunia Kerja

Menurut pengakuan para mahasiswa, banyak diantara mereka yang pada awalnya hanya sekedar iseng untuk mencari dan melamar pekerjaan yang kemudian mereka kembangkan menjadi ajang penggalan wawasan dan pengalaman. Berapapun pendapatan yang mereka peroleh bukanlah masalah, karena dibalik penghasilan itu sendiri ada banyak pengalaman tak ternilai yang bisa mereka peroleh. Mahasiswa belum mau

untuk terbebani secara penuh dengan tuntutan pekerjaan disaat mereka masih berada di jenjang pendidikan, karena bagi mereka pendidikan merekalah yang harus lebih diutamakan.

Dalam menjalankan tugasnya mahasiswa menggunakan bahasa indonesia ditempat kerjanya pada awal mula mereka bekerja, setelah melakukan pengenalan dengan lingkungan lama-lama mahasiswa mulai menyesuaikan dan membiasakan diri dengan bahasa campuran yang ada. Maksudnya pada saat rapat mereka menggunakan bahasa indonesia formal, pada saat evaluasi menggunakan bahasa yang santai dan dengan suasana yang santai pula, jika dengan teman bahasa daerah atau pun bahasa indonesia tergantung kebiasaan teman yang diajak bicara. Bahkan suasana seperti itu tetap terbawa sampai mahasiswa itu keluar dari tempat kerja mereka.

Layaknya jangki dausat yang menggunakan bahasa indonesia dan menyebut dirinya dengan sebutan 'saya' ketika peneliti temui pasca melakukan rapat. Tak jarang juga peneliti mendengar jangki menggunakan bahasa kromo inggil pada saat mengangkat telepon yang menurut pengakuannya adalah atasannya. Desi wulansari pun juga menerapkan hal yang sama, walau posisi nya adalah teman dari peneliti, namun dia mencoba profesional pada saat diwawancara dengan menggunakan bahasa indonesia, karena baginya ini juga termasuk profesional kerja.

Dimanapun mahasiswa bekerja, apapun pekerjaan yang sedang mereka tekuni mereka selalu berusaha semaksimal mungkin dalam menjalankannya. Biasanya awal mula setelah diterima di suatu instansi, mereka selalu menyetorkan jadwal kuliah ke kantor agar kedepannya mudah untuk pelaksanaan tugasnya. Bagi mahasiswa yang memiliki pekerjaan sebagai wirausaha jadwal sama sekali bukan masalah utama, karena kapan pun mereka mau, mereka bisa bekerja sesuai waktu kosong kuliah mereka.

Beda pekerjaan namun satu tujuan, pengakuan para mahasiswa yang memilih kuliah sambil bekerja yaitu mencari pengalaman sebagai bekal setelah wisuda. Pengalaman itu mereka dapatkan karena keaktifan mereka sendiri pada saat mereka bekerja, mereka aktif bertanya pada saat baru diterima bekerja, bertanya perihal tugasnya, sifat para pegawai lainnya dan juga sifat-sifat atasannya. Keaktifan bertanya tidak hanya diterapkan oleh mahasiswa yang bekerja di lembaga, pemilik distro ataupun PS, mereka juga aktif bertanya kepada pelanggannya, hanya bedanya jika pada lembaga non formal seperti distro, keaktifan bertanya lebih menjurus ke ngobrol dan *sharing* yang kemudian berlanjut menjadi sebuah hubungan yaitu hubungan penjual dan pembeli.

Hubungan ini harus bersifat timbal balik, saling menghargai dan saling menguntungkan. Mahasiswa memahami maksud dan tujuan atasannya, kemudian mahasiswa itu akan berupaya keras agar bisa melaksanakan tugasnya dengan sebaik-baiknya. Keberhasilannya

menjalankan tugas akan dinilai sebagai sebuah prestasi oleh atasan, dan bagi mahasiswa itu sendiri hal tersebut merupakan nilai tambah. Simpati dari atasan kerap mahasiswa peroleh karena semangat kerja yang tinggi dan selalu berusaha melaksanakan tugas semaksimal mungkin, walau kadang pada akhirnya hasil pekerjaannya kurang memuaskan bagi atasan. Seperti saat disuruh mendesign sebuah cover untuk buku, menurut Desi jika hati dan pikiran kacau, hasilnya pun tidak akan bisa maksimal, jadi sebelum di setorkan kepada atasan, Desi sudah mempersiapkan hati untuk menerima kritikan. Namun atasan Desi berupaya bersikap profesional dengan mengkritik menggunakan bahasa yang singkat sopan tapi mengena. Yang menjadi point tambahan lagi bagi mahasiswa yaitu perilaku sopan yang mereka terapkan berdasarkan latar belakang yang mahasiswa miliki. Serta rasa sadar diri bahwa walau mahasiswa itu punya kehendak atau suatu ide yang dipikirkannya bisa membangun dan bermanfaat, tapi tetap keputusan terakhir ada ditangan atasan, tanpa mahasiswa itu harus merasa sakit hati karena idenya tidak diterima.

Melihat dari kebiasaan Jangki, menurutnya yang tidak boleh diremehkan adalah hubungan vertikal kebawah, yaitu hubungan dengan bawahan. Dukungan dari bawah sama pentingnya dengan dukungan dari atas. Jangan sekali-kali memperlakukan mereka dengan semena-mena, karena sesungguhnya merekalah pendukung utama kelancaran kerja. Sama halnya dengan para mahasiswa yang berwirausaha sendiri, hubungan dengan atasan yakni produsen mereka dan hubungan dengan

bawahan yaitu konsumen, mahasiswa usahakan terjalin dengan baik, seperti misalnya memberikan diskon kepada langganan, atau memberikan bonus lainnya seperti yang selama ini diterapkan Agus.

Yang penting untuk diperhatikan lagi selain hubungan vertikal ke atas dan ke bawah, para mahasiswa ini berusaha menjalin hubungan dengan sebaik-baiknya kepada rekan sejawat mereka. Karena walaupun berbeda tugas dan tanggung jawab mereka tetaplah satu tim yang diharap mampu menunjang keberhasilan kantor dengan kerjasama mereka. Hubungan ini harus dibina dengan penuh kehati-hatian. Bersatunya berbagai kepribadian dan kepentingan mudah menimbulkan salah pengertian yang mengakibatkan friksi atau gesekan yang tidak nyaman. Biasanya perasaan sederajat atau setingkat membuat orang sulit melihat kenyataan bahwa kawannya bisa berhasil lebih baik dari dirinya. Kondisi tersebut bisa berkembang menjadi masalah besar, yang akhirnya akan merusak sistem kerja. Agar hal tersebut tidak sampai terjadi, maka sejak semula hubungan itu harus dilandasi pikiran positif dan pengenalan karakter antar rekan. Dengan pikiran positif, jalan keluar dari persoalan selalu tampak dengan jelas. Dalam penerapannya untuk membina hubungan yang baik mahasiswa tidak lupa dengan tiga kata : tolong, maaf dan terimakasih, dengan tidak memandang jabatan orang lain, misalnya pada saat meminta tolong walaupun itu kepada anak buah, jangki dausat membiasakan diri mengucapkan kata tolong, dan memberikan pujian setelah tugas itu selesai. Terlihat juga ketika ditempat

kerjanya Desi menawarkan makanan yang dia miliki kepada rekannya, walau hal tersebut sepele namun memberikan arti lebih kepada teman yang ditawari.

Tak akan ada manfaatnya bagi siapapun untuk bekerja sekedar sebagai robot yang menerima perintah atasan, atau bekerja tanpa mendambakan pengembangan diri atau karier, atau tanpa sedikitpun mengetahui untuk apa dia harus bekerja sama. Kesadaran akan pentingnya sebuah jalinan hubungan yang produktif sangat penting. Hubungan kerjasama antar anggota kelompok yang dipaksakan tak akan pernah mencapai sasaran. Jadi, perlu kesadaran dari masing-masing anggota untuk rela bekerja keras demi keberhasilan tim kerja. Tenggang rasa antar anggota dan sikap rendah hati perlu dipegang erat. Dari pemaparan M. Khozin peneliti menangkap bahwasanya manager CV tempat dia bekerja berusaha menjalin hubungan keluarga dengan para anggotanya dengan cara mengajak anggotanya bermain futsal dan ditraktir olehnya, walaupun pada latihan berikutnya manager mengajak untuk saling urunan. Usaha atasan yang demikian akan menciptakan rasa hormat, dan disegani anggota tanpa anggota merasa ketakutan, karena apa yang terjadi di kantor itu hanyalah sebatas profesional kerja.

Berdasarkan pengakuan beberapa mahasiswa dasar utama pembinaan dan pengembangan hubungan interpersonal terletak pada diri sendiri dengan bekal pikiran positif, kerelaan, dan kesabaran.

Pikiran positif akan sangat membantu dalam memahami diri sendiri, terutama dalam hal melihat kelemahan atau kekurangan, sehingga sanggup menjaga diri sendiri agar tidak rendah diri karena perasaan tersebut bermata dua, kadang-kadang rasa rendah diri memang membuat orang bersifat canggung dan kurang berani bergaul. Namun, bagi orang-orang tertentu yang punya rasa rendah diri yang besar, rasa itu bisa berpaling 180 derajat menjadi kesombongan dan keangkuhan, sebagai cara menutupi kelemahannya tersebut. Disamping itu, pikiran positif juga membuat terbuka dalam memahami orang lain, kelebihan orang lain tidak akan membuat para mahasiswa ini merasa kurang, demikian juga sebaliknya, kekurangan orang lain tidak akan membuatnya merasa lebih. Sehingga hubungan yang terjalin bisa lebih seimbang, bersifat timbal balik dan saling mengisi.

Selain pikiran positif, mengapa sikap rela dan sabar juga diperlukan? Sikap rela dan sabar biasa mahasiswa tanamkan dalam kehidupan kerjanya, karena sebagai mahasiswa yang mengambil keputusan kuliah sambil bekerja, banyak tanggung jawab yang mereka emban, tidak menutup kemungkinan mereka melakukan banyak kesalahan, jadi sikap rela dan sabar mereka tanamkan jikalau mereka mendapatkan koreksian dari orang lain atas kekurangan mereka, sehingga mereka bisa menerima masukan tersebut secara positif, dan kemudian segera memperbaiki diri. Perbaikan membutuhkan waktu, karena mahasiswa harus mencari bentuk yang sesuai dengan pribadi, perilaku

diri dan tanggapan lingkungan, dan semua ini membutuhkan kesabaran. Memiliki kelebihan pun perlu kesabaran, yaitu kesabaran dan keikhlasan untuk membagikannya kepada orang lain. Menularkan atau mengajarkan pengetahuan dan kelebihan akan semakin memperkaya wawasan mahasiswa, hal ini terlihat seperti saat desi dengan sabar menerangkan kepada adik kelasnya penggunaan software untuk mendesign.

2. Pesan Nonverbal Mahasiswa IAIN Sunan Ampel Dalam Dunia Kerja

Kecakapan berkomunikasi dalam lingkungan kerja sangat bermanfaat bagi kelancaran proses penyelesaian suatu pekerjaan. Komunikasi yang baik dan efektif akan membantu menciptakan suasana kerja yang menyenangkan, sehingga terbina kerja sama yang produktif.

Kecakapan berkomunikasi tidak hanya berarti kecakapan berbicara, tetapi mencakup juga kecakapan mendengarkan. Demi meningkatkan rasa tenggang rasa yang ada pada dirinya, dan demi meningkatkan simpati rekan kepada diri mahasiswa, mereka berusaha siap dan sedia mendengarkan keluh kesah yang di alami rekan. Tidak hanya terbatas pada rekan, dengan klien atau pembeli, mahasiswa juga bersedia mendengarkan pertanyaan-pertanyaan klien atau pembeli dengan baik.

Hal ini sering di alami Agus Shobirin ketika menghadapi pembeli yang bingung saat akan menentukan pilihan, sehingga selalu melibatkan Agus sebagai penjual untuk ikut serta memilihkan, yang dia lakukan memang memilihkan yang cocok untuk pembeli dan bukan yang

mahal. Karena dengan demikian akan tercipta kepercayaan pembeli kepada penjual yang akan menguntungkan bagi penjual sendiri, namun jika saat menjaga di Play Station, jika ada pemain yang bingung dan tidak bisa menang dalam permainan, agus hanya mendengarkan dan sedikit memanas-manasi agar si pemain tadi terus merasa penasaran dan betah bermain lama di PS nya, tidak seperti yang dia lakukan di distro bajunya.

Masalah intonasi dan artikulasi juga memegang peranan penting dalam komunikasi. Setiap kata hendaknya diucapkan dengan artikulasi yang jelas sehingga tidak menimbulkan kesalahpahaman dipihak pendengar. Demikian pula dengan intonasi. Dalam sebuah kalimat, tentu ada satu-dua katayang ingin ditekankan sebagai kata kunci yang perlu diingat pendengar. Kalimat-kalimat tanpa intonasi yang tepat dibagian yang dipentingkan akan terdengar membosankan dan pendengar sulit menangkap inti pembicaraan. Dalam observasi peneliti, jangki paling cermat dalam penggunaan artikulasi dan intonasi, selain kepada orang ditempat kerja, gaya bicaranya pada saat diwawancara intonasi dan artikulasi sangat jelas terlihat oleh peneliti. Dari cara dia menjawab pertanyaan seperti itu seolah-olah dia berusaha meyakinkan pendengar bahwa yang dia katakan itu benar dan serius. Tak jarang dia mengulang kalimat yang dia anggap sebagai point dari pembicaraan.

Melakukan sebuah pekerjaan setiap hari, tidak menutup kemungkinan mereka merasa lelah dan jenuh, mereka memiliki cara

tersendiri untuk menghadapi hal tersebut, jangkri dausat biasanya lebih memilih diam pada saat dia merasa jenuh, jika hal yang dibicarakan teman tidak terlalu penting dia hanya membalasnya dengan sebuah senyuman. Kadang jika teman masih belum menyadari, dia baru bilang maaf dan mengatakan dia tidak ingin diganggu dulu. Berbeda dengan Khozin, jika merasa jenuh dia meminta izin untuk keluar walau hanya sekedar menghabiskan satu batang rokok. Dan memang dari atasan sendiri memberi keringanan kepada bawahannya yang sedang jenuh untuk keluar cari angin selama 10 menit dengan syarat kantor tidak dengan keadaan kosong. Lain lagi dengan Desi, Desi biasanya menghibur diri dengan membuka jejaring sosial *Facebook* jika dirinya dilanda kejenuhan. Agus shobirin lebih memilih menutup PS dan pulang untuk tidur jika sudah merasa jenuh. Yuslika malah lebih memilih menangani lebih banyak pembeli jika sedang jenuh, baginya sibuk akan membuatnya lupa akan kejenuhannya.

Bahasa tubuh, sebagai salah satu cara berkomunikasi, sering diperlukan untuk membantu memberi pemahaman bagi orang lain. Sebagai mana berbicara tanpa intonasi dan artikulasi yang jelas, berbicara tanpa didukung bahasa tubuhpun sering terasa hampa dan kaku. Meskipun demikian, bahasa tubuh yang berlebih-lebihanpun bisa menjadi tak berarti.

Bekerja di suatu instansi tentunya dituntut untuk berpenampilan formal tidak seperti saat mahasiswa itu sedang berkuliah. Sebab cara

berpakaian dapat menunjukkan pribadi seseorang. Mahasiswa yang berprofesi sebagai marketing selalu memperhatikan penampilannya, dari mulai pakaian, sepatu dan model rambut, demi menarik kepercayaan klien dengan penampilan yang rapi sebagai kesan pertama. Terlihat perbedaan pada penampilan Khozin saat peneliti tidak sengaja bertemu dengannya di kampus sebelum dia masuk kelas, dengan ketika saat peneliti temui saat dia bekerja. Khozin menggunakan atasan kemeja dengan setelan celana kain, memakai sabuk hitam, baju dimasukkan kedalam serta menggunakan sepatu kulit klimis layaknya orang kantoran. Untuk tampil wibawa dan penuh percayadiri ingin sebaiknya tampilkan sikap tubuh yang baik, tegap dan tidak loyo. Dan ketika berbicara menggunakan bahasa tubuh yang sesuai dengan isi pembicaraan. Misalnya saat ingin meminta maaf dengan sepuh hati atas kesalahan yang diperbuat, bersama dengan ucapan maaf tersebut biasanya mahasiswa menundukkan sedikit badan secara tidak berlebihan.

Selain harus sesuai dengan isi pembicaraan bahasa tubuh dapat menampilkan karakter seseorang. Ketika mahasiswa ditanya oleh atasan kesediaan memimpin sebuah tim, mereka menerima dengan sikap siap. Dan menghindari menjawab pertanyaan dengan suara pelan, malu-malu, menggigit-gigit bibir, atau dengan lebih buruk lagi menggigit-gigit kuku jari dengan gelisah. Mereka berusaha meyakinkan atasan bahwa mereka mampu dengan sikap tegas mereka, meskipun dalam hati merasa ragu, namun ketika berhadapan dengan orang lain atau atasan, mereka

berusaha mengatur agar suara yang keluar tegas dan jelas. Karena bila atasan telah memilih tentunya ia melakukannya dengan seobjektif mungkin. Dia melihat dari luar, bahwa sinar yang terpancar dari dalam diri mahasiswa yang dipilih adalah sinar kemampuan dan kekuatan. Contoh lain, hal-hal kecil seperti berjabat tangan juga bisa menggambarkan ketegasan seseorang.

Banyak orang berpendapat, bahwasanya pedagang adalah pembohong, namun tidak dengan Agus Sobirin yang tidak ingin meraup keuntungan dengan membohongi orang lain, dia lebih suka bersikap sportif kepada pelanggan. Bersikap sportif disini bukan dalam artian tidak mengambil keuntungan sama sekali, namun berusaha jujur kepada pelanggan, jika sesuatu itu bagus bagi pembelinya maka akan mengatakan bagus dan jika sekiranya itu tidak pantas, akan mengatakan tidak pantas walau harganya bisa dibilang mahal. Karena bagi kepuasan pelanggan akan mendatangkan lebih banyak lagi pelanggan.

Dengan demikian, dari pemaparan di atas dapat di analisis lebih lanjut bahwa apapun jurusan kuliah mahasiswa, mereka tidak pernah memilih-milih pekerjaan. Walau tidak sesuai dengan jurusan kuliah mereka, asalkan mereka merasa mampu untuk melakukan pekerjaan itu, mereka tidak pernah membuang kesempatan tersebut, berapapun penghasilan yang akan mereka dapatkan nantinya. Yang mereka cari hanyalah pengalaman, ilmu dan rekan atau link yang banyak dari tempat mereka bekerja. Dalam penerapan komunikasi interpersonal mahasiswa

IAIN Sunan Ampel dalam dunia kerja, mahasiswa selalu berusaha meningkatkan kecakapan berbicara mereka, dari mulai hal kecil yang biasa diterapkan sehari-hari seperti sapaan di pagi hari kepada semua karyawan, tidak pernah melupakan kalimat tolong jika membutuhkan bantuan walaupun itu kepada bawahan, berterimakasih setelah selesai meminta bantuan, serta tidak malu untuk meminta maaf atas kesalahan yang telah dilakukannya. Selain kecakapan berbicara kecakapan mendengarkan juga mereka terapkan, membiasakan diri mendengarkan keluhan kesah rekan, membiasakan diri mendengarkan kritikan, membiasakan diri mendengarkan keluhan pelanggan, dengan demikian mereka bisa lebih mengenal diri dan bisa lebih baik dalam melakukan komunikasi selanjutnya.

Sebagai mahasiswa yang membawa nama kampus yang berlatar belakang islami, tingkah laku kesopanan selalu mereka pegang dengan baik, tutur kata sopan dan ramah mereka terapkan saat berkomunikasi dengan atasan ataupun klien pada saat-saat formal seperti rapat atau saat menyambut tamu. Jika dalam keadaan standar mereka mengikuti dan menyesuaikan diri dengan lingkungan kerja mereka.

Selain segala hal yang dilakukan secara tatap muka seperti diuraikan di atas, perilaku nonverbal turut mendukung aktivitas komunikasi para mahasiswa IAIN, senyum untuk menenangkan rekan yang sedang kesulitan, senyum sebagai tanda selamat datang kepada atasan atau pelanggan, jabatan tangan dengan tegas, menegakkan badan

dan tidak loyo sebagai artian bahwa mereka orang yang tegas dan mampu. Berkata dengan lantang dan menggunakan intonasi dengan baik juga memberikan arti tertentu bagi penerima pesan.

Adapun dari penjelasan di atas, keberhasilan berkomunikasi dapat diraih tergantung dari kemampuan mahasiswa sendiri dalam mengolah ucapan dan tingkah laku mereka. Kemauan mereka beradaptasi dan mempelajari segala hal yang ada di lingkungan sekitar mereka menjadi faktor utama keberhasilan komunikasi yang mereka lakukan. Selain itu kerelaan dan kesabaran memang selalu mereka tanamkan dalam hati demi lebih mengenal akan dirinya yang nantinya bisa memudahkan mereka.

Selain itu penyeimbangan diri dengan keadaan sering kali menjadi tantangan bagi mahasiswa yang bekerja di sebuah instansi. Saat mereka sedang berhadapan dengan atasan, mereka harus bisa memilih topik pembahasan yang sekiranya bisa membuat atasan tertarik untuk berbicara dan bertukar pikiran dengan mereka. Saat berhadapan dengan klien mahasiswa harus belajar menjelaskan keperluan klien dengan penjelasan dan bahasa yang berbeda tergantung dengan latar belakang kliennya.

Dengan adanya uraian di atas, maka peneliti menemukan beberapa temuan yang terkait dengan fokus penelitian, antara lain:

1. Penerapan komunikasi interpersonal yang dilakukan mahasiswa dalam dunia kerja dengan melatih dan menjaga hubungan baik vertikal

keatas ataupun kebawah yakni hubungan mereka dengan atasan dan bawahan, serta hubungan horizontal yakni hubungan dengan rekan sejawat. Serta kemampuan mahasiswa dalam bercakap dan mendengarkan serta kemauan mahasiswa untuk terus belajar dan beradaptasi dengan lingkungan.

2. Pemilihan bahasa dan topik lebih baik dibedakan dengan melihat latarbelakang lawan bicara. Dengan mengetahui kebiasaan bahasa lawan bicara kemudian mulai membiasakan diri untuk bertegur sapa.
3. Dukungan mimik wajah (senyum, ekspresi serius, wajah ramah) dan tingkahlaku (anggukan kepala, berjabat tangan, posisi badan tegap, semangat, sopan dan jujur) penting disertai dalam melakukan percakapan.
4. Setelah semua hubungan terjalin dengan baik dengan dukungan verbal dan nonverbal yang ada, maka kesuksesan menjalin *relationship* akan didapatkan mahasiswa dalam kehidupan kerjanya.

B. Konfirmasi Temuan Dengan Teori

Dalam penelitian komunikasi interpersonal mahasiswa IAIN Sunan Ampel dalam dunia kerja, peneliti memfokuskan kajian penelitiannya kepada penerapan pesan verbal dan nonverbal peneliti menemukan beberapa temuan berkaitan dengan fokus penelitian. Setelah peneliti konfirmasi dengan Teori Konvensional dan Interaksional yang dikemukakan oleh Stephen W. Littlejohn yang menjadi acuan peneliti, ternyata terdapat keterkaitan.

1. Penerapan komunikasi interpersonal yang dilakukan mahasiswa dalam dunia kerja dengan melatih dan menjaga hubungan baik vertikal keatas ataupun kebawah yakni hubungan mereka dengan atasan dan bawahan, serta hubungan horizontal yakni hubungan dengan rekan sejawat. Serta kemampuan mahasiswa dalam bercakap dan mendengarkan serta kemauan mahasiswa untuk terus belajar dan beradaptasi dengan lingkungan. Dalam sebuah hubungan pasti memiliki makna. Makna, menurut pandangan kelompok teori ini, tidak merupakan suatu kesatuan objektif yang ditransfer melalui komunikasi, tetapi muncul dari dan diciptakan melalui interaksi. Dengan kata lain, makna merupakan produk dari interaksi. Menurut teori-teori interaksional dan konvensional, makna pada dasarnya merupakan kebiasaan-kebiasaan yang diperoleh dari interaksi. Oleh karena itu, makna dapat berubah dari waktu ke waktu, dari konteks ke konteks, serta dari satu kelompok sosial ke kelompok lainnya tergantung bagaimana cara seseorang menjaga sebuah makna yang terdapat dalam hubungan. Teori konvensional dan interaksional ini masuk dalam kategori konstruktivis karena adanya suatu realitas yang dibentuk oleh kelompok sosial untuk memperlihatkan bagaimana perilaku di pengaruhi oleh norma-norma atau aturan dalam kelompok sosial tersebut. Suatu realitas yang berusaha di pahami oleh kelompok sosial bahwa mereka harus mengikuti dan mematuhi peraturan yang berlaku tanpa bertanya lebih dalam sebab dan akibat dari peraturan ataupun norma yang dibentuk tersebut untuk kelompok dalam kehidupan

social mereka. Mereka yang terbiasa mendengarkan, akan mudah pula dalam bercakap dan melakukan interaksi dengan yang lainnya.

2. Pemilihan bahasa dan topik lebih baik dibedakan dengan melihat latarbelakang lawan bicara. Dengan mengetahui kebiasaan bahasa lawan bicara kemudian mulai membiasakan diri untuk bertegur sapa. Teori Konvensional dan Interaksional Menurut Bungin mengatakan bahwa kehidupan sosial merupakan suatu proses interaksi yang membangun, memelihara serta mengubah kebiasaan-kebiasaan tertentu, termasuk bahasa dan simbol-simbol. Bahasa yang mahasiswa gunakan dapat mengubah perspektif orang lain atas dirinya. Simbol disini yakni nonverbal yang melekat erat pada diri mahasiswa yang menjadi ciri karakteristik mahasiswa dan diolah sedemikian rupa untuk mendatangkan kesan positif dan simpati dari orang lain.
3. Dukungan mimik wajah (senyum, ekspresi serius, wajah ramah) dan tingkahlaku (anggukan kepala, berjabat tangan, posisi badan tegap, semangat, sopan dan jujur) penting disertai dalam melakukan percakapan. Fokus pengamat teori konvensional dan interaksional ini tidak padat terhadap struktur, tetapi tentang bagaimana bahasa dan simbol-simbol lainnya direproduksi, dipelihara, serta diubah dalam penggunaannya. Menurut perspektif Stephen W. Littlejohn teori ini berpandangan bahwa kehidupan sosial merupakan suatu proses interaksi yang membangun, memelihara serta mengubah kebiasaan-kebiasaan tertentu, termasuk dalam hal ini bahasa dan simbol-simbol.

4. Setelah semua hubungan terjalin dengan baik dengan dukungan nonverbal yang ada, maka kesuksesan menjalin *relationship* akan didapatkan mahasiswa dalam kehidupan kerjanya. Menurut perspektif Stephen W. Littlejohn teori ini berpandangan bahwa kehidupan sosial merupakan suatu proses interaksi yang membangun, memelihara serta mengubah kebiasaan-kebiasaan tertentu, termasuk dalam hal ini bahasa dan simbol-simbol. Komunikasi, menurut teori ini, dianggap sebagai alat perekat masyarakat (*the glue of society*).

Kekuatan dari teori ini adalah penggambaran dan penjelasan tentang dinamisme dan hubungan antarpribadi. Kekuatan lainnya adalah dalam mengekspresikan cara orang dan kelompok berubah dari satu situasi ke situasi lain, dan dari satu peristiwa ke peristiwa lainnya. Komunikasi yang dilakukan mahasiswa dapat menjadi alat perekat mereka dengan semua orang di tempat kerja mereka dan dengan latarbelakang lawan bicara yang berbeda-beda.