



MODUL PEMBELAJARAN

# KOMUNIKASI ANTARPRIBADI



Chandra Dewi S., M.Pd., Kons.  
Haning Tri Widianti., M.Pd.

## **MODUL PEMBELAJARAN KOMUNIKASI ANTARPRIBADI**

## **UU No 28 tahun 2014 tentang Hak Cipta**

### **Fungsi dan sifat hak cipta Pasal 4**

Hak Cipta sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 huruf a merupakan hak eksklusif yang terdiri atas hak moral dan hak ekonomi.

### **Pembatasan Pelindungan Pasal 26**

Ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 23, Pasal 24, dan Pasal 25 tidak berlaku terhadap:

- i Penggunaan kutipan singkat Ciptaan dan/atau produk Hak Terkait untuk pelaporan peristiwa aktual yang ditujukan hanya untuk keperluan penyediaan informasi aktual;
- ii Penggandaan Ciptaan dan/atau produk Hak Terkait hanya untuk kepentingan penelitian ilmu pengetahuan;
- iii Penggandaan Ciptaan dan/atau produk Hak Terkait hanya untuk keperluan pengajaran, kecuali pertunjukan dan Fonogram yang telah dilakukan Pengumuman sebagai bahan ajar; dan
- iv Penggunaan untuk kepentingan pendidikan dan pengembangan ilmu pengetahuan yang memungkinkan suatu Ciptaan dan/atau produk Hak Terkait dapat digunakan tanpa izin Pelaku Pertunjukan, Produser Fonogram, atau Lembaga Penyiaran.

### **Sanksi Pelanggaran Pasal 113**

1. Setiap Orang yang dengan tanpa hak melakukan pelanggaran hak ekonomi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 ayat (1) huruf i untuk Penggunaan Secara Komersial dipidana dengan pidana penjara paling lama 1 (satu) tahun dan/atau pidana denda paling banyak Rp100.000.000 (seratus juta rupiah).
2. Setiap Orang yang dengan tanpa hak dan/atau tanpa izin Pencipta atau pemegang Hak Cipta melakukan pelanggaran hak ekonomi Pencipta sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 ayat (1) huruf c, huruf d, huruf f, dan/atau huruf h untuk Penggunaan Secara Komersial dipidana dengan pidana penjara paling lama 3 (tiga) tahun dan/atau pidana denda paling banyak Rp500.000.000,00 (lima ratus juta rupiah).

# **MODUL PEMBELAJARAN KOMUNIKASI ANTARPRIBADI**

Chandra Dewi S., M.Pd. Kons.

Haning Tri Widiastuti, M.Pd.

Penerbit



CV. MEDIA SAINS INDONESIA  
Melong Asih Regency B40 - Cijerah  
Kota Bandung - Jawa Barat  
[www.medsan.co.id](http://www.medsan.co.id)

Anggota IKAPI  
No. 370/JBA/2020

## **MODUL PEMBELAJARAN KOMUNIKASI ANTARPRIBADI**

Chandra Dewi S., M.Pd. Kons.  
Haning Tri Widiastuti, M.Pd.

Editor :

**Rintho R. Rerung**

Tata Letak :

**Dina Verawati**

Desain Cover :

**Syahrul Nugraha**

Ukuran :

**A4: 21 x 29,7 cm**

Halaman :

**vii, 184**

ISBN :

**978-623-362-376-6**

Terbitan:

**Februari 2022**

Hak Cipta 2022 @ Media Sains Indonesia dan Penulis

*Hak cipta dilindungi undang-undang. Dilarang keras menerjemahkan, memfotokopi, atau memperbanyak sebagian atau seluruh isi buku ini tanpa izin tertulis dari Penerbit atau Penulis.*

**PENERBIT MEDIA SAINS INDONESIA**

(CV. MEDIA SAINS INDONESIA)

Melong Asih Regency B40 - Cijerah

Kota Bandung - Jawa Barat

[www.medsan.co.id](http://www.medsan.co.id)

## **KATA PENGANTAR**

*Alhamdulillah*, puji syukur kepada Allah Swt karena atas rahmat karunia-Nya modul pembelajaran ini dapat diselesaikan dan terwujud dengan semaksimal usaha yang kami lakukan. *Sholawat* dan salam kepada manusia pilihan sebagai suri tauladan dalam kehidupan kita, Nabi Muhammad Saw beserta keluarga dan para sahabatnya serta para pengikutnya hingga akhir zaman nanti.

Modul ini disusun atas banyak peran bantuan dari berbagai pihak, untuk itu penyusun ingin menyampaikan rasa terima kasih yang tak terhingga kepada semua pihak baik secara langsung atau pun tidak langsung telah membantu kami, kepada:

1. Prof. Dr. Gunawan Suryoputro, M.Hum, selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA.
2. Prof. Dr. Abd. Rahman Ghani, M.Pd. selaku Wakil Rektor 1 Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA.
3. Dr. Zamah Sari, M.Ag. selaku Wakil Rektor 2 Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA.
4. Dr. Tri Wintolo Apoko, M.Pd. selaku Ketua Lembaga Pengembangan Pendidikan dan Pengajaran Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA.
5. Dr. Desvian Bandarsyah, M.Pd. selaku Dekan Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan.
6. Dr. Asni, M.Pd.,Kons, selaku Ketua Program Studi Bimbingan dan Konseling FKIP UHAMKA.
7. Dony Dharma Sagita, M.Pd.,Kons, selaku Sekretaris Program Studi Bimbingan dan Konseling FKIP UHAMKA.
8. Haning Tri Widyatuti, M.Pd, selaku sejawat dosen dalam penulisan modul.

Kami sangat menghargai tegur sapa dan pemberian saran yang membangun guna penyempurnaan dan kualitasnya modul ini pada masa selanjutnya. Semoga Allah Swt membalas semua kebaikan ibu/bapak/saudara sebagai amal ibadah yang penuh berkah.

Jakarta, Januari 2021  
Penulis

## DAFTAR ISI

|   |     |
|---|-----|
| KATA PENGANTAR .....                              | i   |
| DAFTAR ISI .....                                  | iii |
| DAFTAR GAMBAR .....                               | vii |
| MODUL 1 KONSEP DASAR KOMUNIKASI ANTARPRIBADI..... | 1   |
| Materi 1 .....                                    | 1   |
| Latihan 1 .....                                   | 19  |
| Jawaban 1 .....                                   | 19  |
| Rangkuman 1 .....                                 | 21  |
| Tes Formatif 1 .....                              | 21  |
| Jawaban Tes Formatif 1 .....                      | 22  |
| MODUL 2 SISTEM KOMUNIKASI ANTAR PRIBADI .....     | 23  |
| Materi 2 .....                                    | 23  |
| Latihan 2 .....                                   | 27  |
| Jawaban 2 .....                                   | 27  |
| Rangkuman 2 .....                                 | 28  |
| Tes Formatif 2 .....                              | 28  |
| Jawaban Tes Formatif 2 .....                      | 29  |
| MODUL 3 TEORI-TEORI KOMUNIKASI ANTARPRIBADI.....  | 31  |
| Materi 3 .....                                    | 31  |
| Latihan 3 .....                                   | 39  |
| Jawaban 3 .....                                   | 39  |
| Rangkuman 3 .....                                 | 39  |
| Tes Formatif 3.....                               | 40  |
| Jawaban Tes Formatif 3 .....                      | 41  |
| MODUL 4 TAHAP KOMUNIKASI ANTARPRIBADI .....       | 43  |
| Materi 4 .....                                    | 43  |
| Latihan 4 .....                                   | 51  |
| Jawaban 4 .....                                   | 52  |
| Rangkuman 4 .....                                 | 52  |
| Tes Formatif 4.....                               | 53  |
| Jawaban Tes Formatif 4 .....                      | 55  |
| MODUL 5 TEKNIK 3M.....                            | 57  |

|   |     |
|---|-----|
| (MENDENGARKAN – MEMAHAMI – MERESPON) .....      | 57  |
| Materi 5 .....                                  | 57  |
| Latihan 5 .....                                 | 63  |
| Jawaban 5 .....                                 | 63  |
| Rangkuman 5 .....                               | 63  |
| Tes Formatif 5 .....                            | 64  |
| Jawaban Tes Formatif 5 .....                    | 64  |
| MODUL 6 PESAN EMOSIONAL.....                    | 67  |
| Materi 6 .....                                  | 67  |
| Latihan 6 .....                                 | 74  |
| Jawaban 6 .....                                 | 74  |
| Rangkuman 6 .....                               | 75  |
| Tes Formatif 6.....                             | 76  |
| Jawaban Tes Formatif 6 .....                    | 77  |
| MODUL 7 PEMBUKAAN DIRI .....                    | 79  |
| Materi 7 .....                                  | 79  |
| Latihan 7 .....                                 | 86  |
| Jawaban 7 .....                                 | 86  |
| Rangkuman 7 .....                               | 87  |
| Tes Formatif 7 .....                            | 87  |
| Jawaban Tes Formatif 7 .....                    | 88  |
| MODUL 8 KOMUNIKASI VERBAL .....                 | 91  |
| Materi 8 .....                                  | 91  |
| Latihan 8 .....                                 | 95  |
| Jawaban 8 .....                                 | 95  |
| Rangkuman 8 .....                               | 95  |
| Tes Formatif 8.....                             | 96  |
| Jawaban Tes Formatif 8 .....                    | 96  |
| MODUL 9 PRINSIP-PRINSIP KOMUNIKASI VERBAL ..... | 99  |
| Materi 9 .....                                  | 99  |
| Latihan 9 .....                                 | 105 |
| Jawaban 9 .....                                 | 105 |
| Rangkuman 9 .....                               | 106 |
| Tes Formatif 9.....                             | 106 |

|   |     |
|---|-----|
| Jawaban Tes Formatif 9 .....                          | 107 |
| MODUL 10 KOMUNIKASI NONVERBAL .....                   | 109 |
| Materi 10 .....                                       | 109 |
| Latihan 10 .....                                      | 117 |
| Jawaban 10 .....                                      | 117 |
| Rangkuman 10 .....                                    | 118 |
| Tes Formatif 10 .....                                 | 118 |
| Jawaban Tes Formatif 10.....                          | 119 |
| MODUL 11 PRINSIP-PRINSIP KOMUNIKASI NONVERBAL .....   | 121 |
| Materi 11 .....                                       | 121 |
| Latihan 11 .....                                      | 125 |
| Jawaban 11 .....                                      | 125 |
| Rangkuman 11 .....                                    | 125 |
| Tes Formatif 11 .....                                 | 126 |
| Jawaban Tes Formatif 11.....                          | 127 |
| MODUL 12 KOMUNIKASI EFEKTIF .....                     | 129 |
| Materi 12 .....                                       | 129 |
| Latihan 12 .....                                      | 135 |
| Jawaban 12 .....                                      | 135 |
| Rangkuman 12 .....                                    | 136 |
| Tes Formatif 12 .....                                 | 136 |
| Jawaban Tes Formatif 12.....                          | 137 |
| MODUL 13 PERANAN BUDAYA DALAM KOMUNIKASI ANTARPRIBADI | 139 |
| Materi 13 .....                                       | 139 |
| Latihan 13 .....                                      | 156 |
| Jawaban 13 .....                                      | 157 |
| Rangkuman 13 .....                                    | 157 |
| Tes Formatif 13 .....                                 | 158 |
| Jawaban Tes Formatif 13.....                          | 159 |
| MODUL 14 KONFLIK DALAM HUBUNGAN ANTARPRIBADI .....    | 161 |
| Materi 14 .....                                       | 161 |
| Latihan 14 .....                                      | 169 |
| Jawaban 14 .....                                      | 169 |
| Rangkuman 14 .....                                    | 169 |

|                              |     |
|------------------------------|-----|
| Tes Formatif 14 .....        | 170 |
| Jawaban Tes Formatif 14..... | 171 |
| GLOSARIUM.....               | 173 |
| DAFTAR PUSTAKA.....          | 175 |

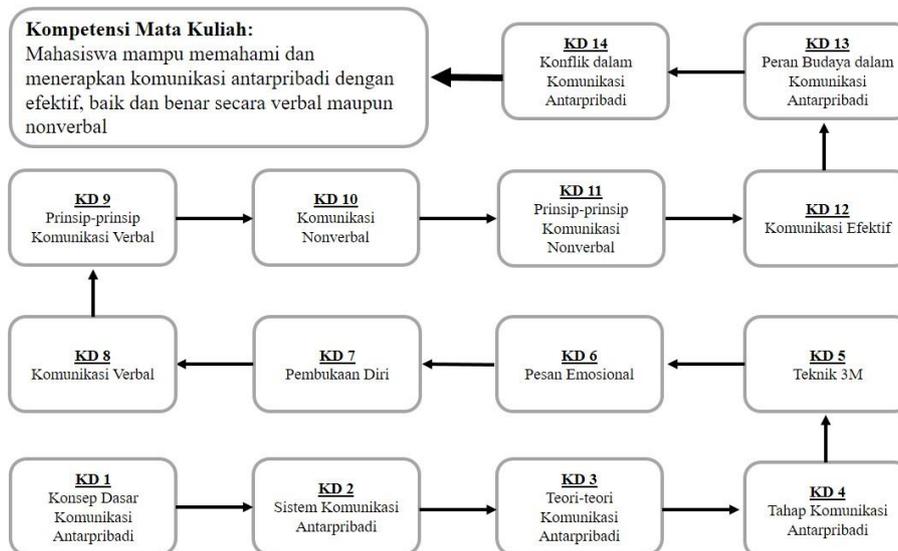
## DAFTAR GAMBAR

|  |     |
|--|-----|
| Gambar 1.1 Proses Komunikasi Antarpribadi                              | 12  |
| Gambar 4.1 Tahap Komunikasi Antarpribadi Menurut Duck (1976)           | 50  |
| Gambar 4.2 Tahap Komunikasi Antarpribadi Menurut<br>John Powell (1985) | 53  |
| Gambar 7.1 Empat serambi dalam diri                                    | 83  |
| Gambar 7.2 Gambar diri awal  | 85  |
| Gambar 7.3 Uraian gambar diri  | 85  |
| Gambar 7.4 Perbedaan sikap terbuka tertutup                            | 88  |
| Gambar 10.1 Tingkat kepercayaan dalam komunikasi                       | 110 |
| Gambar 10.2 Fungsi komunikasi non verbal kinestetik                    | 113 |
| Gambar 10.3 Perbedaan makna Gerakan tubuh                              | 113 |

## DESKRIPSI MATA KULIAH

Mata kuliah ini membahas dan mempraktekkan komunikasi antar pribadi sebagai dasar keterampilan berkomunikasi. Materi pembahasan yaitu tentang konsep komunikasi antarpribadi, sistem komunikasi, prinsip komunikasi antar pribadi, teori-teori komunikasi antar pribadi, ciri dan keefektifan hubungan interpersonal serta peranan budaya dalam komunikasi antar pribadi untuk mengaplikasikan pembukaan diri yang responsif gender melalui proses 3M, serta melakukan identifikasi profil komunikator, mempelajari juga bentuk dan fungsi komunikasi verbal dan non verbal tanpa bias gender, dan bagaimana mendiagnosis konflik yang menjadi hambatan dalam berkomunikasi antar pribadi yang berperspektif gender.

## PETA KOMPETENSI



# MODUL 1

## KONSEP DASAR KOMUNIKASI ANTARPRIBADI

| Metode Pembelajaran   | Estimasi Waktu | Capaian Pembelajaran  |
|---|----------------|---|
| <ul style="list-style-type: none"><li>- Kuliah interaktif</li><li>- Diskusi</li><li>- Question based Learning</li></ul> | 150 menit      | Mahasiswa memiliki pemahaman untuk kemudian dapat menguasai cara berkomunikasi antarpribadi |

### Materi 1

#### A. Definisi Komunikasi

Seorang manusia dari sejak dalam kandungan melakukan komunikasi. Sehingga sampai akhir hayatnya butuh dengan komunikasi baik yang langsung atau tidak langsung dengan diri maupun dengan orang lain. Itulah ciri manusia sebagai makhluk sosial yang butuh aktivitas dan proses sosial.

Komunikasi yang dilakukan menunjukkan bukti dan rasa peduli pada sesama dan dilakukan dengan logika, rasional, atau penalaran dengan melibatkan perasaan dan emosional pada masing-masing yang terlibat. Situasi yang menunjukkan suatu partisipasi dan pemberitahuan dengan berbagai makna dapat dikatakan sebagai komunikasi antarpribadi.

Dengan begitu ada banyak makna dari suatu komunikasi, yaitu: (1) komunikasi sebagai proses sosial; (2) komunikasi sebagai peristiwa; (3) komunikasi sebagai ilmu; (4) komunikasi sebagai kiat atau keterampilan. Selain itu pemaknaan lainnya adalah: (1) yang dapat dipahami; (2) sebagai hubungan atau saling hubungan; (3) saling pengertian; dan (4) sebagai pesan.

Berdasarkan prinsip-prinsip pendefinisian komunikasi, Dance dan Stappers (1970) dalam Liliweri (1997: 5) berhasil Menyusun enam kategori “serba makna” tentang definisi komunikasi, yakni:

1. Komunikasi sebagai aktivitas dari suatu pihak. *Communication is the discriminatory respon of an organisme to a stimulus.* (Stevens, 1950).
2. Aktivitas yang datang dari pihak lain/mempengaruhi. *Communication is the process by which an individual (the communicator) transmits stimulus(usually verbal symbols) to modify, the behavior of other individual .* (Hoveland, 1948)
3. Komunikasi yang menekankan hubungan. *Communication is essential the relationship set up by the transmission of stimully and the evocation of response.* (Cherrey, 1964).
4. Komunikasi yang menekankan sharing atau pemilikan. *Communication is process that makes common to or several what was the monopoly of one or some.* (Gode, 1959).
5. Komunikasi sebagai transmisi informasi. *Communication is an information transformation process which originates at mind and ends at a mind.* (Toda, 1967).
6. Komunikasi sebagai penggunaan lambang. *Communication to designate interaction by means of signs ang symbols.* (Cullen, 1939).

Aubrey Fisher (1986) dalam Liliweri (1997: 5) juga membuat lima kategori definisi komunikasi, yaitu:

1. Definisi komunikasi yang memusatkan perhatian pada penyampaian atau pengoperasian pesan;
2. Definisi yang menempatkan komunikasi sebagai control sosial;
3. Definisi yang menempatkan komunikasi sebagai fenomena stimuli respon;
4. Definisi komunikasi yang menekankan unsur kebersamaan arti (Commonness of meaning);
5. Definisi yang melihat komunikasi sebagai kategori sosial.

Kita jadi bisa mengetahui ada berbagai definisi komunikasi dari para pakar komunikasi, dimana jumlah dan isi dari definisi itu sangat berkaitan dengan cara pandang para pakar komunikasi tersebut.

## **B. Pentingnya Komunikasi**

Ketika kita berkomunikasi baik dengan diri sendiri dan berinteraksi dengan orang lain pastinya akan memperoleh pertukaran informasi dan munculnya saling pengertian bagi yang terlibat. Untuk kelancaran dalam hubungan dan interaksi itu dibutuhkannya komunikasi antarpribadi.

Kebutuhan akan komunikasi itu sangat diperlukan karena individu itu unik, mereka memiliki cara bersikap dan berpikir yang berbeda ketika menuntaskan suatu masalah yang muncul dan dihadapinya. Karena keunikan itu maka mereka punya karakter yang berbeda dalam menghadapi setiap masalah yang dihadapi atau dialaminya. Ada yang mau membicarakannya, ada yang mau menyimpan sendiri, ada yang ragu jika harus diungkap pada orang lain.

Hal ini sering menjadi penghambat dalam menciptakan komunikasi yang efektif karena sikap emosional yang berlebihan bagi masing-masing individu saat menghadapi situasi tertentu dapat memperburuk proses komunikasi. Bagi individu yang ingin berinteraksi dan berkomunikasi dengan lingkungan sekitarnya menjadi sulit mengetahui apa yang sebenarnya terjadi? Karena itulah komunikasi itu menjadi penting dan dibutuhkan oleh dan pada setiap manusia sejak mereka lahir.

Kontak atau hubungan merupakan bentuk komunikasi yang singkat dengan begitu kita harus paham tentang prinsip-prinsip komunikasi. Agar dalam berkomunikasi apa yang kita utarakan tidak melukai perasaan orang lain, dapat tersampaikan dengan jelas, dan diterima dengan baik. Sehingga terhindar dari kesalahpahaman dan beda pendapat.

Secara praktis, komunikasi telah memperpendek jarak, menghemat biaya, menembus ruang dan waktu. Komunikasi berusaha menjembatani antara pikiran, perasaan, dan kebutuhan seseorang dengan dunia luarnya. Karena komunikasi sangat penting dan berarti dalam kehidupan manusia. Oleh karena itu, perlu kita memahami prinsip-prinsip dasar berkomunikasi agar dapat menjalankan komunikasi dengan baik, tepat dan benar.

### C. Ruang Lingkup Komunikasi

Proses komunikasi sudah tentu dilakukan setiap makhluk individu sebab itu pembicaraan yang berkaitan dengan komunikasi akan melebar sehingga hampir tidak ada batasnya. Batasan-batasan dan rambu ada dalam berkomunikasi, sebagai mana disampaikan oleh Effendy (1986) dalam Liliweri (1997: 6) menyampaikan definisi dan rambu komunikasi dari Harold Laswell, yaitu:

**“Siapa” mengatakan “apa” melalui “saluran apa” kepada “siapa” dengan “efek apa”** (*Who says what in which channel to whom with what effect*).

Merujuk pada paradigma Laswell tersebut, Effendy membagi ruang lingkup ilmu publisistik/ilmu komunikasi atas unsur-unsur: (1) bentuk; (2) sifat; (3) metode; (4) Teknik; (5) fungsi; (6) tujuan; (7) model; (8) lapangan; (9) sistem. Salah satu bentuk komunikasi (*personal communication*) yaitu *Interpersonal Communication* jika diindonesiakan menjadi Komunikasi Antarpribadi atau juga bisa disebut dengan **Komunikasi Antarpribadi**, yang selanjutnya kita gunakan dalam setiap bahasan dalam modul.

### D. Ciri-ciri Komunikasi Antarpribadi

Manusia merupakan makhluk sosial, karena itu kehidupan manusia selalu ditandai dengan pergaulan antarmanusia, misalnya pergaulan dalam keluarga, lingkungan tetangga, sekolah, tempat bekerja, organisasi sosial; dan lain-lain. Pergaulan manusia merupakan salah satu bentuk peristiwa komunikasi dalam masyarakat. Dalam pergaulan tersebut terjadi proses pengalihan informasi yang sering mengandung pengaruh tertentu.

Proses pengaruh tersebut merupakan suatu proses yang bersifat psikologis yang pada waktunya akan membentuk proses sosial. Di sini komunikasi antarpribadi itu mempunyai keunikan karena selalu dimulai dari proses hubungan yang bersifat psikologis, dan proses psikologis selalu mengakibatkan keterpengaruhan. Ini sebagaimana disampaikan oleh De Vito (1976) bahwa, *komunikasi antarpribadi merupakan pengiriman pesan dari seseorang dan diterima oleh orang lain dengan*

*efek dan umpan balik yang langsung.* Jenis komunikasi tersebut dianggap paling efektif untuk mengubah sikap, pendapat, atau perilaku manusia berhubung prosesnya yang dialogis.

Sifat dialogis itu ditunjukkan melalui komunikasi lisan dalam percakapan yang menampilkan umpan balik yang langsung. Komunikator akan mengetahui tanggapan dari komunikan pada saat itu juga, komunikator juga akan mengetahui dengan pasti apakah pesan-pesan yang dia kirimkan itu diterima atau ditolak, berdampak positif atau negatif. Jika tidak diterima maka komunikator akan memberi kesempatan seluas-luasnya kepada komunikan untuk bertanya lebih jelas lagi.

Liliweri (1997:12) menyampaikan pendapat dari: (1) Dean C. Barlund (1968) bahwa, komunikasi antarpribadi selalu dihubungkan dengan pertemuan dua, tiga atau mungkin empat orang yang terjadi secara spontan dan tidak terstruktur; (2) Evert M. Roger (Depari, 1988) menjelaskan, komunikasi antarpribadi merupakan komunikasi dari mulut ke mulut yang terjadi dalam interaksi tatap muka antara beberapa pribadi; (3) Tan (1981) juga menjelaskan bahwa komunikasi antarpribadi adalah komunikasi tatap muka antara dua atau lebih orang.

Dari berbagai pengertian tersebut dapat disimpulkan ada beberapa ciri khusus dari komunikasi antarpribadi yang membedakannya dengan komunikasi massa dan komunikasi kelompok, menurut para ahli;

1. Barlund (1968), mengemukakan ciri-ciri komunikasi antarpribadi,
  - a. Terjadi secara spontan
  - b. Tidak mempunyai struktur yang teratur atau diatur
  - c. Terjadi secara kebetulan
  - d. Tidak mengejar tujuan yang telah direncanakan terlebih dahulu
  - e. Dilakukan oleh orang-orang yang identitas keanggotaannya terkadang kurang jelas
  - f. Bisa terjadi sambil lalu

2. Reardon (1987), juga mengemukakan ada enam ciri komunikasi antarpribadi,
  - a. Dilaksanakan atas dorongan berbagai faktor
  - b. Mengakibatkan dampak yang disengaja dan yang tidak disengaja
  - c. Sering kali berbalas-balasan
  - d. Mengisyaratkan hubungan antarpribadi paling sedikit dua orang
  - e. Berlangsung dalam suasana bebas, bervariasi, dan berpengaruh
  - f. Menggunakan berbagai lambing yang bermakna
3. De Vito (1976), mengemukakan komunikasi antarpribadi mengandung lima ciri,
  - a. Keterbukaan (*openness*)
  - b. Empati (*emphaty*)
  - c. Dukungn (*supportiveness*)
  - d. Perasaan positif (*positiveness*)
  - e. Kesamaan (*equality*)
4. Roger dalam Depari (1988), menyebutkan ciri komunikasi antarpribadi,
  - a. Arus pesan cenderung dua arah
  - b. Konteks komunikasi adalah tatap muka
  - c. Tingkat umpan balik yang tinggi
  - d. Kemampuan untuk mengatasi tingkat selektivitas terutama “selective exposure” sangat tinggi
  - e. Kecepatan untuk menjangkau sasaran yang besar sangat lamban
  - f. Efek yang terjadi antara lain perubahan sikap

Berdasarkan keempat pendapat ahli tersebut, dapat dirumuskan ciri-ciri komunikasi antarpribadi yaitu:

1. Spontanitas, terjadi sambil lalu dengan media utama adalah tatap muka
2. Tidak mempunyai tujuan yang ditetapkan terlebih dahulu
3. Terjadi secara kebetulan di antara peserta yang identitasnya kurang jelas
4. Mengakibatkan dampak yang disengaja dan tidak sengaja
5. Sering kali berbalas-balasan
6. Mempersyaratkan hubungan paling sedikit dua orang dengan hubungan yang bebas, bervariasi, ada keterpengaruhan
7. Harus membuahkan hasil
8. Menggunakan lambing-lambang yang bermakna

Komunikasi antarpribadi merupakan suatu proses komunikasi dua arah yang menghasilkan pertukaran informasi dan pengertian antara masing-masing individu yang terlibat. Komunikasi antarpribadi merupakan dasar dari seluruh interaksi antar manusia. Komunikasi antarpribadi sangat penting dilakukan untuk mendukung kelancaran komunikasi dalam organisasi. Setiap individu memiliki cara berpikir yang berbeda, terutama dalam menyelesaikan suatu permasalahan. Ada yang bersikap cuek, santai, bahkan ada yang bersikap sesuatu dengan emosi. Hal ini dipengaruhi karena masing-masing individu memiliki karakteristik yang berbeda, cara komunikasi yang berbeda, dan terkadang semua itu menjadi masalah dalam kehidupan sehari-hari. Hal ini sering menjadi penghambat dalam menciptakan komunikasi yang efektif sikap emosional yang berlebihan bagi masing-masing individu saat menghadapi situasi tertentu dalam memperburuk proses komunikasi.

#### **E. Kegiatan Dalam Berkomunikasi Antapribadi**

Dua orang yang terlibat dalam komunikasi antarpribadi tentunya akan mengirim dan menerima suatu pesan. Liliweri (1997: 20-25) menjelaskan ada berbagai hal ketika melakukan komunikasi antarpribadi, yaitu:

## 1. Menyampaikan pesan

Pesan dalam komunikasi merupakan sekumpulan lambang. Lambang-lambang itu bersifat verbal dan nonverbal. Oleh karena itu, pesan yang dikirim harus diperhatikan dengan baik agar bermakna, perlu memperhatikan pada:

### a. Arti pesan

Ada begitu banyak pesan yang diwakili oleh lambang kata-kata, namun ada pula pesan yang diwakili oleh Gerakan anggota badan, bunyi, atau aroma/bau; semua lambang itu harus diartikan dan diinterpretasikan. Kebersamaan makna/arti dari pesan akan tercapai apabila ada kesamaan interpretasi pada lambang.

### b. Bagaimana menyusun pesan

Sebuah pesan dalam proses komunikasi antarpribadi akan lengkap jika pengetahuan komunikator tersusun juga dengan lengkap. Reardon (1987) menyampaikan bahwa untuk menyusun pesan harus memperhatikan tiga faktor, yaitu:

#### 1) Memperhatikan tatabahasa

Beberapa syarat berbahasa dalam komunikasi antarpribadi dengan bertatap muka, yang harus diperhatikan yaitu:

- a) Memilih kata
- b) Menyusun kalimat yang baik dan benar
- c) Menggunakan ejaan dengan tepat
- d) Memakai imbuhan yang beraturan

#### 2) Mengenal pengetahuan komunikan/ mengetahui dan mengenal orang lain

Perlu mengetahui tentang komunikan seperti: apa yang disukai, yang patut dan tidak patut, dan lain-lain. Dengan demikian Anda dapat menyusun pesan yang tepat.

### 3) Mengetahui situasi atau konteks

Setiap orang selalu memperhatikan situasi komunikasi, karena setiap pesan hanya dapat bermakna dalam satu situasi sosial tertentu. Situasi itu tidak hanya berupa tempat tetapi juga keadaan yang menggambarkan situasi suasana batin manusia.

## **2. Memberi makna dan memahami informasi**

Berbagai pesan merupakan susunan yang melambungkan suatu objek peristiwa atau kejadian atau konsep tertentu. Pada umumnya pesan disusun berdasarkan data atau informasi. Data atau informasi tersebut merupakan bahan atau keterangan. (Keraf, 1982). Data yang telah diubah menjadi informasi itu mempunyai nilai, nilai tersebut mempunyai arti sehingga mudah dipahami orang, data itu telah mengandung nilai informasi. Pesan harus bermakna mengurangi ketidakpastian.

## **3. Memaknai pesan secara denotatif dan konotatif**

Pemaknaan pesan secara denotatif dan konotatif itu merupakan hambatan dalam proses komunikasi antarpribadi.

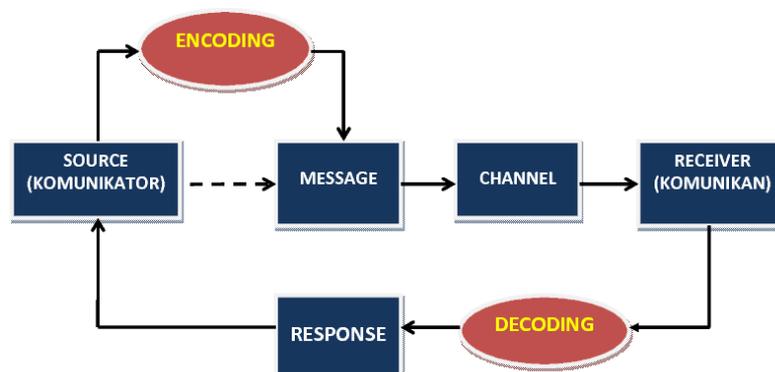
Makna pesan menurut bahasa kamus adalah sebuah "makna denotatif". Pengertian yang berlainan dan berbeda dengan kamus disebut konotatif. Dengan pengalaman dalam komunikasi antarpribadi yang rutin dilakukan pada orang-orang tertentu maka setiap orang akan terbiasa dan dapat mampu memahami pesan secara konotatif.

## **F. Proses Komunikasi Antarpribadi**

Proses komunikasi interpersonal atau komunikasi antarpribadi dapat terjadi sebagai berikut,

1. Berbagi makna: situasi dimana orang-orang yang terlibat dalam komunikasi interpersonal mencapai kesamaan makna tentang ide, saran, maksud yang sedang dibagi atau dinegosiasikan

2. Encoding adalah suatu aktivitas internal pada diri komunikator untuk menciptakan pesan melalui pemilihan simbol-simbol verbal dan non verbal, yang disusun berdasarkan aturan-aturan tata bahasa, serta disesuaikan dengan karakteristik komunikan.
3. Komunikan menerima pesan. Aktivitas yang dikerjakan komunikan ialah decoding. Decoding merupakan kegiatan internal dalam diri komunikan. Melalui indera, ia mendapatkan macam-macam data dalam bentuk “mentah”, berupa kata-kata dan simbol- simbol yang harus diubah kedalam pengalaman- pengalaman yang mengandung makna. Decoding adalah proses memberi makna.
4. Hasil dari aktivitas *decoding* ini adalah respon. Yakni apa yang telah diputuskan oleh penerima untuk dijadikan sebagai sebuah tanggapan balik terhadap pesan yang telah diterimanya.
5. Respon dapat bersifat positif, netral, maupun negatif. Respon positif apabila sesuai dengan yang dikehendaki komunikator. Netral berarti respon itu tidak menerima ataupun menolak keinginan komunikator. Respon negatif apabila tanggapan yang diberikan bertentangan dengan yang diinginkan oleh komunikator.
6. Proses sending dan receiving pesan verbal dan non-verbal antara orang atau lebih.
7. Melibatkan pertukaran yang berkesinambungan dan pesan yang saling menguntungkan untuk dibagi dan dinegosiasikan maksud dari tiap-tiap pihak yang berkomunikasi.



Bagan 1: PROSES KOMUNIKASI

Gambar 1.1. Proses Komunikasi Antarpribadi

### G. Dalil dari Al-Quran dan Hadist tentang Komunikasi Antarpribadi

Meskipun al-Quran secara spesifik tidak membicarakan masalah komunikasi, namun ada banyak ayat yang memberikan gambaran umum prinsip-prinsip komunikasi. Beberapa kata dalam al-Quran diasumsikan sebagai penjelasan dari komunikasi tersebut, yaitu *bayan* (Q.S. al-Rahman: 1-4), dan *al qaul* seperti *qaulan sadidan* (Q.S. al-Nisa'/4: 5, 9, 33,70), *qaulan balighan* (Q.S 4: 63), *qaulan mansyuran* (Q.S. al-Isra'17:28), *qaulan layyinan* (Q.S. Taha/20: 44), *qaulan kariman* (Q.S. al-Isra'/17:23) dan *qaulan ma'rufan* (Q.S. al-Nisa'/4:5).

Dalam proses komunikasi interpersonal atau antarpribadi itu arus komunikasi yang terjadi berputar, artinya setiap individu mempunyai kesempatan yang sama untuk menjadi komunikator dan komunikan. Karena dalam komunikasi antarpribadi umpan balik dapat terjadi seketika. Dengan demikian, komunikasi antarpribadi meliputi tiga syarat penting, yakni *close proximity*, *transactional*, dan melibatkan pesan-pesan verbal dan non verbal.

QS. An Nisa ayat 9

وَلِيَخْشَ الَّذِينَ لَوْ تَرَكُوا مِنْ خَلْفِهِمْ ذُرِّيَّةً ضِعَافًا خَافُوا عَلَيْهِمْ فَلْيَتَّقُوا اللَّهَ  
وَلْيَقُولُوا قَوْلًا سَدِيدًا

“Dan hendaklah takut (kepada Allah) orang-orang yang sekiranya mereka meninggalkan keturunan yang lemah dibelakang mereka, yang mereka khawatirkan terhadap (kesejahteraannya)nya. Oleh sebab itu, hendaklah mereka bertaqwa kepada Allah dan hendaklah mereka berbicara dengan tutur kata yang benar (qaulan sadida)”.

QS. Al Isra' ayat 23

وَقَضَىٰ رَبُّكَ أَلَّا تَعْبُدُوا إِلَّا إِيَّاهُ وَبِالْوَالِدَيْنِ إِحْسَانًا إِمَّا يَبُلُغَنَّ عِنْدَكَ الْكِبَرَ  
أَحَدُهُمَا أَوْ كِلَاهُمَا فَلَا تَقُلْ لَهُمَا أُفٍّ وَلَا تَنْهَرْهُمَا وَقُلْ لَهُمَا قَوْلًا كَرِيمًا

“Dan Tuhanmu telah memerintahkan agar kamu jangan menyembah selain Dia dan hendaklah berbuat baik kepada ibu bapak. Jika salah seorang diantara keduanya atau kedua-duanya sampai berusia lanjut dalam pemeliharaanmu, maka sekali-kali janganlah engkau mengatakan

kepada keduanya perkataan “ah” dan jangan engkau membentak keduanya dan ucapkanlah kepada keduanya perkataan yang baik”.

QS An-Nissa :63

أُولَٰئِكَ الَّذِينَ يَعْلَمُ اللَّهُ مَا فِي قُلُوبِهِمْ فَأَعْرِضْ عَنْهُمْ وَعِظْهُمْ وَقُلْ لَهُمْ فِي أَنْفُسِهِمْ قَوْلًا بَلِيغًا

“Mereka itu adalah orang-orang yang Allah mengetahui apa yang di dalam hati mereka. Karena itu berpalinglah kamu dari mereka, dan berilah mereka pelajaran, dan katakanlah kepada mereka perkataan yang berbekas pada jiwa mereka.”

## H. Jenis-jenis Komunikasi

Ketika terjadi komunikasi seharusnya terjadi kesamaan makna tentang apa yang sedang dibicarakan. Selain kesamaan makna bisa juga terjadi adanya kesediaan menerima suatu paham atau suatu keyakinan untuk melakukan atau untuk tidak melakukan suatu perbuatan.

Komunikasi memerlukan media sebagai penyampaian pesan, gagasan, pikiran agar dapat dimengerti apa yang telah disampaikan komunikator sehingga memperoleh respon, tanggapan, maupun reaksi komunikan. Perkembangan media komunikasi saat ini sudah sangat banyak mulai dari yang sangat sederhana sampai yang paling mutakhir, namun ada beberapa penggolongan jenis komunikasi, yaitu:

### 1. Komunikasi lisan dan tertulis.

Dasar penggolongan komunikasi ke dalam lisan dan tertulis adalah dari jenis pesan yang akan disampaikan. Bentuk ini banyak dilakukan karena dapat menimbulkan keakraban diantara keduanya. Dalam menentukan bentuk komunikasi apakah lisan atau tertulis kiranya perlu memperhatikan beberapa faktor misalnya waktu, biaya, ketrampilan berkomunikasi dan sebagainya.

Penggunaan jenis komunikasi ini sangat penting dan luas, terbukti banyak diselenggarakan pelatihan keterampilan berbicara, komunikasi antar pribadi dan sebagainya.

## 2. Komunikasi verbal dan non verbal

Informasi tentang perasaan seseorang dapat dikemukakan secara lisan melalui apa yang diucapkan dan bagaimana cara atau sikap mengatakannya. Artinya dari suatu kata dapat diperjelas melalui nada suaranya, keras tidaknya suara yang diucapkan.

Jadi perasaan seseorang dapat dinyatakan melalui isyarat non verbal misalnya dengan wajah, posisi duduk, gerakan badan dan sebagainya.

## 3. Komunikasi ke bawah, ke atas dan ke samping

Penggolongan komunikasi dalam jenis ini didasarkan pada aliran atau jalan informasi yang dilaksanakan dalam suatu organisasi atau suatu kantor. Dalam suatu kantor adanya atasan, bawahan dan teman sebaya atau teman yang mempunyai kedudukan yang sederajat.

- a. **Komunikasi ke bawah** yaitu komunikasi yang dilaksanakan oleh para atasan kepada bawahannya dalam suatu kantor. Komunikasi ini biasanya berfungsi sebagai penggerak, pengarahan, perintah, dan umumnya menggunakan sarana memo, telpon, intercom atau alat lainnya. Untuk mengadakan komunikasi ke atas biasanya bawahan melakukan usulan, laporan, pendapat atau pun memberikan penjelasan tentang pelaksanaan pekerjaan.
- b. **Komunikasi ke atas**, biasanya terjadi dalam suatu kantor atau institusi Lembaga dan komunikasi jenis ini biasanya kurang berfungsi, atau kurang seimbang bila dibandingkan dengan informasi ke bawah. Saluran yang sering dipergunakan dalam kantor-kantor adalah pertemuan tatap muka atau pun percakapan informal.
- c. **Komunikasi ke samping** akan terjadi dengan sendirinya bagi anggota yang bekerjasama dalam suatu team, atau pada orang-orang yang mempunyai kedudukan yang sama atau seimbang. Menurut penelitian tentang ilmu komunikasi diungkapkan bahwa hubungan ke samping adalah suatu hubungan yang sangat kritis

untuk masa sekarang. Komunikasi ke samping dapat dilakukan dengan tatap muka, telpon, maupun memo.

#### 4. **Komunikasi formal dan informal**

Komunikasi formal adalah komunikasi yang berjalan sesuai dengan hierarki kewenangan organisasi, sehingga saluran komunikasi itu telah ditetapkan oleh organisasi. Sedangkan komunikasi informal adalah komunikasi yang berjalan secara bebas antar pegawai tanpa memandang jabatan atau pangkat. Sehingga kadang-kadang melahirkan pimpinan informal.

#### 5. **Komunikasi satu arah dan dua arah**

Komunikasi satu arah adalah komunikasi yang menitikberatkan pada penyampaian pesan, tanpa mengharapkan umpan balik dan hal ini biasa dilakukan di kantor-kantor dalam bentuk instruksi dan perintah. Komunikasi satu arah ini dapat berlangsung secara cepat dan murah tetapi tidak memuaskan karena penerima pesan tidak mempunyai kesempatan untuk mempertanyakan informasi yang diterima sehingga kurang memuaskan. Contoh konkritnya antara lain adalah terjadi pada iklan, dimana pemasang iklan menyampaikan informasi tentang sesuatu barang misalnya, tanpa perlu memperoleh balikan. Contoh lainnya yaitu penyiar radio atau televisi.

Komunikasi dua arah tentunya komunikasi yang memberikan kesempatan umpan balik terhadap pesan yang disampaikan. Proses komunikasi jenis ini cukup memberi kepuasan kepada komunikan tetapi biasanya cukup lambat dan kurang efisien.

### **I. Tujuan Komunikasi Antarpribadi**

Menurut Suranto (2011) komunikasi antarpribadi atau komunikasi interpersonal merupakan suatu *action oriented*, yaitu sebuah tindakan yang berorientasi pada tujuan tertentu. Tujuan komunikasi interpersonal ada bermacam-macam yaitu :

1. Mengungkapkan perhatian kepada Orang lain

Mengungkapkan perhatian kepada individu lain. Seseorang berkomunikasi dengan cara menyapa, tersenyum, melambaikan tangan, membungkukkan badan, menanyakan kabar kesehatan lawan bicaranya, dan sebagainya. Komunikasi interpersonal hanya dimaksudkan untuk menunjukkan adanya perhatian kepada orang lain dan menghindari kesan dari orang lain sebagai individu yang tertutup, dingin, “cuek”.

2. Mengenali Diri sendiri dan Orang lain

Komunikator melakukan komunikasi interpersonal untuk mengetahui dan mengenali karakteristik diri pribadi berdasarkan informasi dari orang lain. Komunikasi interpersonal memberikan kesempatan kepada keduanya untuk berbicara tentang apa yang disukai dan apa yang tidak disukai keduanya. Dengan membicarakan keadaan diri, minat dan harapan maka seseorang memperoleh informasi berharga untuk mengenali jati diri dengan kata lain menemukan diri sendiri.

3. Menemukan Dunia Luar

Dengan komunikasi antarpribadi ada beberapa kesempatan untuk mendapatkan berbagai informasi dari orang lain, termasuk informasi penting dan aktual. Jadi komunikasi merupakan “jendela dunia” karena dengan berkomunikasi dapat mengetahui berbagai kejadian di luar.

4. Membangun dan Memelihara Hubungan yang Harmonis

Salah satu kebutuhan setiap orang yang paling besar adalah membentuk dan memelihara hubungan baik dengan orang lain. Oleh karena itulah setiap orang telah menggunakan banyak waktu untuk komunikasi antarpribadi yang diabdikan untuk membangun dan memelihara hubungan sosial dengan orang lain.

5. Mempengaruhi Sikap dan Tingkah Laku

Proses sebuah pesan dari komunikator kepada komunikan guna memberitahu atau mengubah sikap, pendapat baik secara langsung

maupun tidak langsung. Ketika pihak komunikan menerima informasi, berarti komunikan telah mendapat pengaruh dari proses komunikasi karena komunikasi dasarnya adalah pengalaman. Pengalaman memberi makna pada situasi kehidupan manusia, termasuk memberi makna tertentu terhadap kemungkinan terjadinya perubahan sikap.

6. Mencari Kesenangan atau Sekedar Menghabiskan Waktu

Seseorang melakukan komunikasi interpersonal sekedar mencari kesenangan atau hiburan. Di samping itu juga dapat mendatangkan kesenangan, karena komunikasi interpersonal dapat memberikan keseimbangan yang penting dalam pikiran yang memerlukan suasana rileks, ringan dan menghibur dari semua keseriusan berbagai kegiatan sehari-hari.

7. Menghilangkan kerugian akibat salah komunikasi

Komunikasi interpersonal dapat menghilangkan kerugian akibat salah komunikasi (*mis communication*) dan salah interpretasi (*mis interpretation*) yang terjadi antara sumber dan penerima pesan karena dengan komunikasi interpersonal dapat dilakukan pendekatan secara langsung menjelaskan berbagai pesan yang rawan menimbulkan kesalahan interpretasi.

8. Memberikan Bantuan (Konseling)

Di kalangan masyarakat sehari-hari masyarakat pun juga dapat dengan mudah memperoleh menunjukkan fakta bahwa komunikasi interpersonal dapat dipakai sebagai pemberian bantuan (konseling) bagi orang lain yang memerlukan. Tanpa disadari setiap orang ternyata sering bertindak sebagai konselor maupun konseling dalam kehidupan sehari-hari.

## **J. Tahapan Komunikasi**

Komunikasi antar dua orang bisa mengubah hubungan yang tadinya interpersonal menjadi lebih intim (akrab). Kebanyakan hubungan, mungkin semua berkembang melalui tahap-tahap (Knapp, 1984; Wood, 1982 dalam devito, 2011). Seseorang tidak menjadi kawan akrab segera

setelah pertemuan terjadi. Seseorang menumbuhkan keakraban secara bertahap, melalui serangkaian langkah atau tahap.

Dan hal yang sama barangkali berlaku pula untuk kebanyakan hubungan lainnya. Berikut adalah Tahapan dalam komunikasi antarpribadi.

### 1. Kontak

Pada tahap ini ada beberapa macam persepsi alat indra, melihat, mendengar, dan membaui seseorang. Menurut beberapa peneliti, selama tahap inilah dalam empat menit pertama interaksi awal. Seseorang memutuskan apakah ingin melanjutkan hubungan ini atau tidak. Pada tahap inilah penampilan fisik begitu penting, karena dimensi fisik paling terbuka untuk diamati secara mudah. Meskipun demikian, kualitas-kualitas lain seperti sikap bersahabat, kehangatan, keterbukaan, dan dinamisme juga terungkap pada tahap ini. Jika anda menyukai orang ini dan ingin melanjutkan hubungan, anda beranjak ke tahap kedua.

### 2. Keterlibatan

Tahap ini merupakan pengenalan lebih jauh, ketika kita mengikatkan diri kita untuk lebih mengenal orang lain dan juga mengungkapkan diri kita. Jika ini adalah hubungan yang bersifat romantik, mungkin individu melakukan kencan. Pada tahap ini merupakan hubungan persahabatan, individu mungkin melakukan sesuatu yang menjadi niat bersama, misalnya pergi ke bioskop atau ke pertandingan olahraga bersama-sama.

### 3. Keakraban

Pada tahap ketiga individu mengikat diri lebih jauh pada lawan komunikasinya. Individu membina hubungan primer (*primary relationship*), dimana orang ini menjadi sahabat baik atau pasangan. Komitmen dapat memiliki berbagai bentuk yaitu pernikahan, membantu orang lain, atau mengungkapkan rahasia besar. Tahap ini hanya disediakan untuk sedikit orang saja, terkadang hanya satu,

dua, tiga, dan empat orang saja. Jarang sekali orang mempunyai lebih dari empat orang sahabat akrab, kecuali dalam keluarga.

#### 4. Perusakan

Dua tahap berikutnya merupakan penurunan hubungan, ketika ikatan diantara kedua belah pihak melemah. Pada tahapan perusakan individu mulai merasa bahwa hubungannya mungkin tidaklah sepenting yang ia pikirkan sebelumnya. Mereka berdua menjadi semakin jauh. Makin sedikit waktu senggang yang individu lalui bersama dan bila mereka berdua bertemu, saling berdiam diri, tidak lagi banyak mengungkapkan diri. Jika tahap perusakan ini berlanjut, anda memasuki tahap pemutusan.

#### 5. Pemutusan

Tahap pemutusan adalah pemutusan ikatan yang mempertalikan kedua pihak. Jika bentuk ikatan tu adalah pernikahan, pemutusan hubungan dilambangkan dengan perceraian, walaupun pemutusan hubungan actual dapat berupa hidup berpisah. Adakalanya terjadi peredaan kadang-kadang ketegangan dan keresahan makin meningkat saling tuduh, permusuhan dan kemarahan akan terus terjadi.

### **K. Faktor-faktor Pembentuk Komunikasi Antarpribadi**

Setiap komunikasi didorong oleh faktor-faktor tertentu, hal ini disebabkan karena setiap individu mempunyai kebutuhan komunikasi yang berbeda-beda. Berikut beberapa pendapat para ahli tentang faktor-faktor pembentuk komunikasi antarpribadi. Liliweri (1997:45) mengemukakan pendapat dari dua ahli berkaitan dengan faktor-faktor pembentuk komunikasi antarpribadi, yaitu:

1. Halloran mengemukakan manusia berkomunikasi dengan orang lain karena didorong oleh beberapa faktor, yakni:
  - a. perbedaan antarpribadi,
  - b. pemenuhan kekurangan,
  - c. perbedaan motivasi antarmanusia,

- d. pemenuhan akan harga diri,
  - e. kebutuhan akan pengakuan orang lain.
2. Cassagrande berpendapat manusia berkomunikasi karena:
- a. memerlukan orang lain untuk saling mengisi kekurangan dan membagi kelebihan,
  - b. dia ingin terlibat dalam proses perubahan yang relatif tetap,
  - c. dia ingin berinteraksi hari ini dan memahami pengalaman masa lalu dan mengantisipasi masa depan,
  - d. dia ingin menciptakan hubungan baru.

Dari pendapat kedua ahli tersebut di atas dapat disimpulkan bahwa minat berkomunikasi antarpribadi didorong oleh pemenuhan kebutuhan yang belum atau bahkan tidak dimiliki. Setiap manusia mempunyai motif yang mendorongnya untuk berusaha memenuhi kebutuhannya. Menurut Gerungen (1986) dalam Liliweri 1997: 46, motif merupakan suatu pengertian yang meliputi semua penggerak, alasan-alasan atau dorongan-dorongan dalam diri manusia yang menyebabkan dia berbuat sesuatu. Motif-motif itu memberi tujuan dan arah pada tingkah laku.

### **Latihan 1**

1. Jelaskan makna dari komunikasi.
2. Jelaskan tentang komunikasi antarpribadi menurut salah satu ahli komunikasi.
3. Jelaskan tujuan dari komunikasi antarpribadi.
4. Sebutkan ciri-ciri komunikasi antarpribadi.
5. Jelaskan peran motif dalam komunikasi antarpribadi.

### **Jawaban 1**

1. Komunikasi mengandung beberapa makna, yaitu; (1) komunikasi sebagai proses sosial; (2) komunikasi sebagai peristiwa; (3) komunikasi sebagai ilmu; (4) komunikasi sebagai kiat atau keterampilan.

2. De Vito (1976) mengatakan komunikasi antarpribadi merupakan pengiriman pesan dari seseorang dan diterima oleh orang lain dengan efek dan umpan balik yang langsung.
3. Tujuan dari komunikasi antarpribadi yaitu:
  - a. Mengungkapkan perhatian kepada Orang lain
  - b. Mengenali Diri sendiri dan Orang lain
  - c. Menemukan Dunia Luar
  - d. Membangun dan Memelihara Hubungan yang Harmonis
  - e. Mempengaruhi Sikap dan Tingkah Laku
  - f. Mencari Kesenangan atau Sekedar Menghabiskan Waktu
  - g. Menghilangkan kerugian akibat salah komunikasi
  - h. Memberikan Bantuan (Konseling)
4. Ciri-ciri komunikasi antarpribadi yaitu:
  - a. Spontanitas, terjadi sambil lalu dengan media utama adalah tatap muka
  - b. Tidak mempunyai tujuan yang ditetapkan terlebih dahulu
  - c. Terjadi secara kebetulan di antara peserta yang identitasnya kurang jelas
  - d. Mengakibatkan dampak yang disengaja dan tidak sengaja
  - e. Sering kali berbalas-balasan
  - f. Mempersyaratkan hubungan paling sedikit dua orang dengan hubungan yang bebas, bervariasi, ada keterpengaruhan
  - g. Harus membuahkan hasil
  - h. Menggunakan lambing-lambang yang bermakna
5. Liliweri menjelaskan motif merupakan suatu pengertian yang meliputi semua penggerak, alasan-alasan atau dorongan-dorongan dalam diri manusia yang menyebabkan dia berbuat sesuatu. Motif-motif itu memberi tujuan dan arah pada tingkah laku.

**Rangkuman 1**

Komunikasi adalah pengiriman dan penerimaan pesan atau berita antara dua orang atau lebih sehingga pesan yang dimaksud dapat dipahami. Arti komunikasi yang singkat adalah kontak atau hubungan. Dalam melaksanakan komunikasi antarpribadi kita harus paham tujuan dari komunikasi dan apa yang disampaikan, agar apa yang kita utarakan tidak melukai perasaan orang lain. Serta, pesan yang ingin kita sampaikan dapat terealisasi dengan jelas.

Faktor-faktor yang memengaruhi komunikasi antarpribadi juga perlu diperhatikan agar kebutuhan dalam berkomunikasi didorong karena setiap manusia mempunyai motif yang mendorongnya untuk berusaha memenuhi kebutuhannya.

**Tes Formatif 1**

1. Pilihlah satu orang yang bukan ahli komunikasi dalam menyampaikan faktor-faktor pembentuk komunikasi antarpribadi
  - a. De Vito
  - b. Alo Liliweri
  - c. Halloran
  - d. Casagrande
2. Di bawah ini adalah jenis-jenis komunikasi antarpribadi, kecuali.....
  - a. Komunikasi lisan dan tertulis.
  - b. Komunikasi verbal dan non verbal
  - c. Komunikasi ke bawah, ke atas dan ke samping
  - d. Komunikasi vertical dan horizontal
3. Reardon (1987) menyampaikan bahwa untuk menyusun pesan harus memperhatikan tatabahasa. Beberapa syarat berbahasa dalam komunikasi antarpribadi dengan bertatap muka, yang harus diperhatikan, kecuali
  - a. Mencampur kata dan kalimat
  - b. Menyusun kalimat yang baik dan benar

- c. Menggunakan ejaan dengan tepat
- d. Memakai imbuhan yang beraturan

### Jawaban Tes Formatif 1

- 1. A
- 2. D
- 3. A

Cocokkanlah jawaban Anda dengan Kunci Jawaban Tes Formatif 1 yang terdapat di bagian Modul ini. Hitunglah jawaban yang benar. Kemudian, gunakan rumus berikut untuk mengetahui tingkat penguasaan Anda terhadap materi Modul 1.

$$\text{Tingkat Penguasaan} = \frac{\text{Jumlah Jawaban yang Benar}}{\text{Jumlah Soal}} \times 100 \%$$

Arti tingkat penguasaan:

|           |             |
|-----------|-------------|
| 90 – 100% | Baik sekali |
| 80 – 89%  | Baik        |
| 70 – 79%  | Cukup       |
| < 70%     | Kurang      |

Apabila mencapai tingkat penguasaan 80% atau lebih, Anda dapat meneruskan dengan Kegiatan Belajar Modul 2. Bagus! Jika masih di bawah 80%, Anda harus mengulangi materi Kegiatan Belajar Modul 1, terutama bagian yang belum dikuasai.

# MODUL 2

## SISTEM KOMUNIKASI ANTAR PRIBADI

| Metode Pembelajaran  | Estimasi Waktu | Capaian Pembelajaran   |
|--|----------------|--|
| <ul style="list-style-type: none"><li>- Kuliah interaktif</li><li>- Diskusi</li><li>- Tanya jawab</li><li>- Problem Based Learning</li></ul> | 150 menit      | Mahasiswa memiliki pemahaman untuk kemudian dapat menjelaskan dan memaparkan tentang sistem komunikasi antar pribadi |

### Materi 2

#### A. Sistem Komunikasi Antar Pribadi

Komunikasi antar pribadi dapat diartikan sebagai interaksi/komunikasi yang dilakukan oleh 2 orang secara bertatap muka agar dapat menerima langsung respon yang diberikan. Agar terjadi komunikasi yang baik maka terdapat sistem dalam komunikasi antarpribadi tersebut meliputi persepsi, konsep diri, atraksi, dan hubungan antarpribadi. Melalui itu semua maka akan peka terhadap respon seseorang terhadap kita saat sedang berkomunikasi.

#### 1. Input

- Persepsi**, yaitu pemaknaan pada rangsangan dari seluruh panca indera yang berasal dari seseorang dalam bentuk verbal dan non verbal. **Contoh:** seorang teman yang terlihat menanggapi cerita temannya, tetapi sebenarnya ia tidak terlalu menanggapi, karena raut wajahnya terlihat bosan mendengar temannya bercerita terus menerus.
- Konsep Diri**, yaitu gambaran yang dibentuk oleh seseorang tentang dirinya sendiri meliputi pandangan diri dan juga perasaan. **Contoh:** seseorang yang menganggap dirinya sangat disiplin, sehingga melakukan hal apapun selalu memegang prinsip disiplin.

- c. **Atraksi Antar Pribadi**, yaitu informasi ketertarikan dan penolakan pada seseorang. Atraksi Antar Pribadi ini dengan mengetahui ketertarikan orang pada orang lain, dan penghindaran orang pada orang lain. **Contoh:** Rina memakai jaket BTS saat berjalan di taman, lalu Zahra menghampiri Rina dan mengajak berkenalan karena Zahra menyukai BTS, lalu mereka menjadi teman.
- d. **Hubungan Antar Pribadi**, yaitu setiap kali kita melakukan komunikasi, kita bukan hanya sekadar menyampaikan isi pesan, kita juga menentukan hubungan antarpribadi. **Contoh:** saat 5 orang sahabat sedang menonton film, salah seorang dari mereka menyuruh memakai selimut, lalu mereka semua memakainya.

## 2. Proses

- a. **Komunikator** adalah Individu yang bertindak sebagai pengirim pesan, disebut juga sumber pesan.
- b. **Komunikan** adalah Individu yang bertindak sebagai penerima pesan.
- c. **Pesan** adalah segala informasi, emosi, dan segala hal yang disampaikan dan dipindahkan ke komunikan.
- d. **Saluran** adalah media yang digunakan untuk menyampaikan pesan, dari telepon, tatap muka, surat, *whatsapp*.
- e. **Gangguan** adalah segala penghambat yang membuat pesan atau informasi yang disampaikan komunikator tidak bisa sampai secara 100%.
- f. **Pengaruh** adalah Perubahan yang terjadi dari sebelum anda melakukan komunikasi dan setelah melakukan komunikasi.
- g. **Umpan Balik** adalah Jawaban tanggapan yang diberikan komunikan terhadap komunikator. Terdapat tiga jenis umpan balik, (1) Zero, ketika komunikasi yang terjadi tidak ada umpan baliknya, (2) Negatif, ketika komunikator dan komunikan tidak sepaham atau terjadi perdebatan, (3) Netral, ketika memberikan respon sesuai kebutuhan, tidak menolak dan tidak

menambahkan apa yang disampaikan komunikator dan sebatas menyetujui apa yang disampaikan komunikator, (4) Positif, ketika komunikasi menyetujui pesan yang disampaikan komunikator.

**h. Lingkungan** adalah salah satu unsur penentu dalam komunikasi merupakan bagian, misalnya pada saat menyampaikan rahasia di dalam ruang konseling akan lebih sampai pesannya karena suasana nya yang nyaman.

### **3. Output**

Jadi, hasil dari komunikasi antar pribadi itu adalah ketika komunikator mampu menjalin komunikasi dengan lancar dan baik dengan komunikannya. Mengetahui apa saja unsur yang dapat menghambat atau mengganggu jalannya komunikasi, sehingga komunikator mampu mencegah terjadinya suatu kesalahan pemahaman saat berkomunikasi, dan komunikator sudah paham bagaimana mengenal situasi dan kondisi membuat nyaman komunikasi saat saling memberi respon dan tanggapan.

## **B. Denotatif dan Konotatif**

### **1. Arti Denotatif dan Konotatif**

#### **a. Denotatif**

Kata denotatif memiliki arti sebagai kata memiliki arti nyata, atau makna sebenarnya. Kata denotatif juga bisa dikatakan sebagai kata yang masuk akal. Jadi, makna denotatif adalah makna yang arti katanya secara umum dipahami oleh banyak orang. Makna denotatif juga dapat diartikan sebagai kata yang sesungguhnya, yang artinya sesuai dengan maksud penggunaan kata tersebut. Contohnya adalah kata meja hijau yang artinya memang sebuah meja berwarna hijau.

#### **b. Konotatif**

Kata yang mengandung arti kiasan atau perumpamaan. Kata yang tidak masuk akal. Jadi, makna konotatif adalah bukan makna yang sebenarnya, konotatif adalah makna kiasan dan kata-kata nya adalah tidak masuk akal, karena itu adalah kata

perumpamaan. Contohnya adalah kata Panjang tangan yang bisa bermakna suka mencuri, atau meja hijau yang berarti pengadilan.

## 2. Menyampaikan Pesan Secara Denotatif dan Konotatif

a. **Denotatif**, kata denotatif merupakan kata yang memiliki makna sebenarnya atau sesuai dengan arti kata itu sendiri, sehingga dalam penyampaiannya juga dilakukan secara langsung sesuai dengan kejadiannya. Untuk lebih mudah memahaminya, lihatlah contoh berikut.

- 1) Airlangga *terjatuh* saat naik sepeda. Kata *terjatuh* disini memiliki arti bahwa Airlangga memang jatuh saat mengendarai sepeda.
- 2) Tangan Ibu *tersayat* pisau saat memasak. Kata *tersayat* disini menjelaskan bahwa tangan Ibu terluka karena sayatan pisau saat memasak.

b. **Konotatif**, kata konotatif merupakan kata kiasan atau kata yang tidak sebenarnya, sehingga dalam penyampainnya biasa digunakan sebagai perumpamaan kondisi tertentu ketika tidak bias menjelaskan secara langsung apa yang terjadi. Kata konotatif disini juga bias digunakan sebagai lirik lagu, puisi atau kalimat rayuan. Untuk lebih mudah memahaminya, lihatlah contoh berikut.

- 1) Airlangga *terjatuh* dalam pelukan Putri Kerajaan Selatan. Kata *terjatuh* disini memiliki arti bahwa Airlangga memilih untuk bersama Putri Kerajaan Selatan, atau bias juga dimaknai bahwa Airlangga mencintai Putri Kerajaan Selatan.
- 2) Hati Ibu *tersayat* saat melihat adegan di film. Kata *tersayat* disini menjelaskan bahwa Ibu merasakan kesedihan dan kepedihan yang mendalam karena suatu kejadian.

## 3. Perbedaan Denotatif dan Konotatif

Untuk lebih mudah memahami antara kata denotatif dan konotatif, berikut merupakan table perbedaan denotatif dan konotatif.

| <b>DENOTATIF</b>          | <b>KONOTATIF</b>                    |
|---------------------------|-------------------------------------|
| Kata asli yang sebenarnya | Kata kiasan / perumpamaan           |
| Kata yang bermakna umum   | Bukan kata yang bermakna sebenarnya |
| Kata yang masuk akal      | Kata yang tidak masuk akal          |

### Latihan 2

1. Jelaskanlah bagaimana Anda memandang konsep diri Anda!
2. Tuliskanlah poin-poin yang menjadi pembeda antara kata denotatif dan konotatif!
3. Buatlah kalimat dalam bentuk denotatif dan konotatif dengan kata-kata berikut!
  - a. Meja hijau
  - b. Makan
  - c. Tenggelam
  - d. Angkat tangan
  - e. Lari

### Jawaban 2

1. **Konsep Diri**, gambaran yang dibentuk oleh seseorang tentang dirinya sendiri meliputi pandangan diri dan juga perasaan. Tuliskan konsep diri yang Anda miliki, misalnya “Saya adalah orang yang sangat cantik”. “Saya orang yang rajin”. “Saya orang yang cerdas”.
2. Perbedaannya adalah sebagai berikut.

| <b>DENOTATIF</b>          | <b>KONOTATIF</b>                    |
|---------------------------|-------------------------------------|
| Kata asli yang sebenarnya | Kata kiasan / perumpamaan           |
| Kata yang bermakna umum   | Bukan kata yang bermakna sebenarnya |
| Kata yang masuk akal      | Kata yang tidak masuk akal          |

3. Berikut contoh kalimatnya.

| Denotatif  | Kata          | Konotatif  |
|--|---------------|--|
| Ibu baru membeli meja berwarna hijau                     | Meja Hijau    | Budiman dibawa ke meja hijau karena mencuri motor    |
| Kapal Titanic tenggelam karena menabrak gunung es        | Tenggelam     | Fathiya tenggelam dalam lamunan                      |
| Afiqa mengangkat tangannya saat menjawab pertanyaan      | Angkat Tangan | Polisi angkat tangan atas kasus pembunuhan di kota W |
| Bimo memakan soto sambil menonton film                   | Makan         | Susi memakan temannya demi bisa naik jabatan         |
| Harun adalah juara lomba lari marathon tingkat kecamatan | Lari          | Ipin memilih untuk lari dari kenyataan               |

### Rangkuman 2

Komunikasi antar pribadi adalah yaitu suatu interaksi yang dilakukan oleh 2 orang secara bertatap muka agar dapat menerima langsung respon yang diberikan. Komunikasi antar pribadi berlangsung melalui tiga tahapan, yaitu *input*, proses dan *output*. Tahap proses merupakan tahap komunikasi yang sesungguhnya dengan melibatkan komponen-komponen berikut, komunikator, komunikan, saluran, pesan, media, umpan balik, pengaruh dan lingkungan. Dalam berkomunikasi juga terdapat kata denotatif dan konotatif. Denotatif adalah kata yang mengandung makna sebenarnya, makna asli. Kata yang masuk akal. Contohnya, Airlangga *terjatuh* pada saat naik sepeda. Sedangkan konotatif adalah yang mengandung arti kiasan atau perumpamaan. Contohnya, Airlangga *terjatuh* dalam pelukan Putri Kerajaan Selatan. Denotatif digunakan secara langsung dalam komunikasi, sedangkan konotatif digunakan sebagai pengganti untuk menggambarkan kondisi yang sulit dijelaskan.

### Tes Formatif 2

1. Orang yang menyampaikan pesan disebut dengan.....
  - a. Komunikator
  - b. Komunikan
  - c. Guru
  - d. Murid

2. pemaknaan pada rangsangan dari seluruh panca indera yang berasal dari seseorang dalam bentuk verbal dan non verbal adalah definisi dari.....
  - a. Harapan
  - b. Atraksi
  - c. Konsep diri
  - d. Persepsi
3. Berikut dibawah ini yang merupakan contoh dari kata konotatif adalah....
  - a. Afiqa memakan cokelat
  - b. Bimo mencuci tangan dengan sabun
  - c. Afoek menelan pil pahit karena tidak lolos tes CPNS
  - d. Pangesti kelelahan akibat lari marathon
4. Airlangga sedang berdiskusi dengan Harun membahas tentang pertandingan bola, tetapi tiba-tiba Harun marah karena tidak sependapat dengan Airlangga. Kondisi tersebut menunjukkan umpan balik...
  - a. Zero
  - b. Netral
  - c. Positif
  - d. Negatif
5. Harun dijadikan kambing hitam atas gagalnya proyek pembangunan GOR di Jakarta Selatan. Kata kambing hitam tersebut memiliki arti...
  - a. Kambing berwarna hitam
  - b. Tumbal (disalahkan)
  - c. Korban
  - d. Peternak

**Jawaban Tes Formatif 2**

1. A
2. D
3. C
4. D
5. B

Cocokkanlah jawaban Anda dengan Kunci Jawaban Tes Formatif 2 yang terdapat di bagian Modul ini. Hitunglah jawaban yang benar. Kemudian, gunakan rumus berikut untuk mengetahui tingkat penguasaan Anda terhadap materi Modul 2.

$$\text{Tingkat Penguasaan} = \frac{\text{Jumlah Jawaban yang Benar}}{\text{Jumlah Soal}} \times 100 \%$$

Arti tingkat penguasaan:

|           |             |
|-----------|-------------|
| 90 – 100% | Baik sekali |
| 80 – 89%  | Baik        |
| 70 – 79%  | Cukup       |
| < 70%     | Kurang      |

Apabila mencapai tingkat penguasaan 80% atau lebih, Anda dapat meneruskan dengan Kegiatan Belajar Modul 3. Bagus! Jika masih di bawah 80%, Anda harus mengulangi materi Kegiatan Belajar Modul 2, terutama bagian yang belum dikuasai.

# MODUL 3

## TEORI-TEORI KOMUNIKASI ANTARPRIBADI

| Metode Pembelajaran   | Estimasi Waktu | Capaian Pembelajaran  |
|---|----------------|---|
| <ul style="list-style-type: none"><li>- Kuliah interaktif</li><li>- Diskusi</li><li>- Question based</li><li>- Learning</li></ul> | 150 menit      | <ul style="list-style-type: none"><li>- Apersepsi</li><li>- Tagihan tugas pekan lalu</li><li>- Perkuliahan</li><li>- Tercapai makna komunikasi dari simulasi tiap teori</li></ul> |

### Materi 3

#### A. Pendahuluan

Manusia adalah makhluk sosial yang sudah pastinya saling membutuhkan satu dengan yang lain. Tidak hanya dalam satu hal, melainkan dari berbagai hal. Kita sebagai manusia, tentu memerlukan yang namanya komunikasi, karena hal itulah yang dapat menyalurkan apa yang ada di benak kita. Dengan kata lain, komunikasi sangatlah penting untuk kehidupan sehari-hari dalam menyalurkan pendapat, informasi dan lain sebagainya dengan tujuan agar tercapainya apa yang menjadi maksud dalam diri manusia terhadap manusia lain. Di dalam proses berkomunikasi pun memiliki banyak teori agar di dalam proses komunikasi tidak mengakibatkan salah paham yang dalam penyampaian informasi, yang bisa berbentuk nasehat, ajakan atau pendapat yang lain.

Hakikat dari hubungan antar manusia adalah komunikasi antarpribadi. Hubungan antar manusia sebenarnya dilandaskan pada adanya kepentingan-kepentingan individual. Hubungan antar manusia diartikan sebagai suatu proses interaksi antar individu untuk mempertahankan keseimbangan agar tercipta suatu keserasian, keselarasan dan kebahagiaan dalam tatanan kehidupan manusia. Hubungan antar manusia adalah kemampuan mengenal sifat, tingkah laku, pribadi seseorang. Ruang lingkup hubungan antar manusia dalam arti luas adalah interaksi antar seseorang dengan orang lain dalam suatu kehidupan untuk memperoleh kepuasan hati. Tujuan hubungan antar

manusia adalah agar tercapainya kehidupan yang harmonis yaitu masing-masing orang saling bekerja sama dengan menyesuaikan diri terhadap satu dengan yang lain. Teknik menjalani hubungan antar manusia dengan melakukan kontak dan menghargai setiap individu, melakukan komunikasi.

Dalam sosiologi hubungan interaksi manusia harus didahului oleh kontak dan komunikasi. Hubungan-hubungan yang telah dibentuk tersebut tidak selamanya dipertahankan, kadang-kadang menurut perhitungan tertentu dapat dihentikan.

## **B. Teori *Self Disclosure***

Teori ini sering disebut teori *Johari Window* atau jendela johari. Para pakar psikologi kepribadian menganggap bahwa model teoritis yang dia ciptakan merupakan dasar untuk menjelaskan dan memahami interaksi antar pribadi secara manusiawi. *Self Disclosure* (Pembukaan diri) didefinisikan sebagai proses pembukaan informasi mengenai diri sendiri kepada orang lain yang memiliki tujuan. Biasanya, informasi yang ada di dalam pembukaan diri adalah informasi yang signifikan.

Menurut Atman dan Taylor (1973), *self disclosure* merupakan hubungan yang tidak intim bergerak menuju hubungan yang intim karena adanya keterbukaan diri. Proses ini memungkinkan orang untuk saling mengenal dalam sebuah hubungan. Pembukaan diri membantu membentuk hubungan masa kini dan masa depan antara dua orang, dan “membuat diri terbuka terhadap orang lain yang memberikan kepuasan yang intrinsik”.

Pembukaan diri dapat bersifat strategis dan non strategis. Maksudnya, dalam beberapa hubungan, kita cenderung untuk merencanakan apa yang akan kita katakan kepada orang lain. Dalam situasi lainnya, pembukaan diri mungkin terjadi secara spontan. Pembukaan diri secara spontan secara luas berkembang dalam masyarakat. Bahkan, para peneliti telah menggunakan istilah “fenomena orang asing dalam kereta (*strangers – on – the – train*)” untuk merujuk pada waktu ketika orang membuka informasi pada orang yang sama sekali asing dalam suatu

perjalanan, dan orang asing tersebut membuka informasi pribadi selama perjalanan.

***Strategi untuk Pembukaan Diri :***

| <b>TANYA DIRI ANDA SENDIRI</b>                       | <b>SARAN</b>   |
|--|--|
| Apakah orang itu penting bagi Anda?                  | Ungkaplah informasi signifikan mengenai diri anda sendiri kepada orang lain dengan siapa anda sedang membangun suatu hubungan personal.  |
| Apa risiko membuka diri cukup beralasan?             | Cobalah untuk tidak membuka informasi yang signifikan mengenai diri anda jika terdapat risiko besar berkaitan dengan informasi tersebut. Nilailah potensi dan risiko dari pembukaan diri anda. |
| Apakah jumlah dan tipe pembukaan diri sesuai?        | Tentukanlah apakah anda membuka informasi terlalu banyak atau terlalu sedikit. Pelajari waktu anda untuk membuka diri.   |
| Apakah membuka diri relevan dengan situasi saat itu? | Membuka diri secara teratur atau konstan tidak selamanya berguna dalam hubungan. Jangan berbagi semua hal.   |
| Apakah membuka diri itu akan resiprokal?             | Ketidaketaraan dalam pembukaan diri menciptakan sebuah hubungan yang tidak seimbang. Tunggulah adanya resiprositas.  |
| Akankah dampaknya konstruktif?                       | Jika tidak digunakan secara hati-hati, pembukaan diri dapat digunakan dalam cara-cara yang merusak. Berhati-hatilah dalam membuka informasi yang mungkin dianggap merusak.                     |
| Apakah kesalahpahaman budaya akan terjadi?           | Pertahankan sensitivitas budaya selama orang membuka diri kepada anda dan anda membuka diri kepada orang lain.   |
|  |  |

**C. Teori Atribusi**

Teori ini merupakan salah satu dari teori komunikasi antarpribadi yang terpusat pada individu. Menurut mereka, manusia merupakan makhluk yang mempunyai sifat ingin tahu : kita ingin tahu mengapa dan bagaimana sesuatu terjadi, kita mengembangkan agama, falsafah dan ilmu pengetahuan sebagai cara-cara untuk menjawab pertanyaan kita itu. Rasa ingin tahu semacam ini memengaruhi kebudayaan, masyarakat, antarpribadi dan kehidupan pribadi kitadengan cara-cara

yang rumit. Kita dengan mudah dapat melihat banyak contoh sehari-hari mengenai ini dalam pikiran-pikiran kita dan dalam percakapan-percakapan kita dengan teman-teman. Begitu pentingnya proses bertanya dan menjawab pertanyaan-pertanyaan “mengapa” – mencoba memahami apa yang menyebabkan sesuatu – dan itu telah dicirikan sebagai aktivitas utama manusia (Heider, 1958).

Terdapat sejumlah definisi, tetapi cara yang lazim untuk mendefinisikan “atribusi” adalah sebagai proses yang bersifat internal (berpikir) dan eksternal (berbicara) dalam menginterpretasikan dan memahami apa yang ada dibalik perilaku-perilaku kita dan orang lain. Jadi, meskipun terdapat bentuk-bentuk yang berbeda mengenai Teori atribusi, tetapi semuanya itu mempunyai perhatian dengan “bagaimana” dan “apa” dimana manusia memproses informasi dalam usaha memahami peristiwa-peristiwa, menilai peristiwa dan bertindak atas dasar peristiwa itu.

### **Ciri-ciri Utama Teori Atribusi**

#### 1. Fokus pada Persesuaian

Satu dari cara-cara bahwa setiap tindakan dapat dijelaskan sebagai hasil dari beberapa kumpulan karakteristik (misalnya, “seorang yang ramah akan bertindak dengan cara yang sama”). Apabila atribusi berupa keterangan mengenai sifat atau kepribadian seseorang, dapat dianggap “sesuai”.

#### 2. Fokus pada Kovariansi

Atribusi tidaklah terikat pada disposisi. Agar dapat memahami struktur yang mendasari mengenai sebab yang menghubungkan kepada akibat, Kelley (1967, 1971) mengusulkan model normatif yang dikenal sebagai kubus ANOVA singkatan dari “*analysis of variance*” atau analisis varians. Pada umumnya, peristiwa-peristiwa diatribusikan kepada sebab-sebab dimana terjadinya secara kebetulan.

### 3. Fokus kepada Tanggung Jawab

Tidak semua atribusi mengenai penyebab suatu tindakan. Apabila kita dapat mengerti mengenai sesuatu, kita malahan sering kali fokus pada siapa atau apa yang bertanggung jawab untuk perilaku atau hasil itu (Weiner, 1986).

### 4. Fokus pada Bias

Bias yang paling terkenal adalah “bias atribusi yang fundamental”, yang merupakan kecenderungan kita untuk membuat atribusi internal lebih daripada atribusi eksternal bagi perilaku orang lain.

## **Konseptualisasi Komunikasi di dalam Teori Atribusi**

1. Atribusi sebagai penjelasan-penjelasan yang mendasari tindakan-tindakan sosial termasuk perilaku-perilaku komunikasi;
2. Atribusi sebagai kategori-kategori mengenai makna-makna cenderung kepada perilaku komunikasi;
3. Atribusi sebagai makna-makna yang sebenarnya cenderung kepada perilaku, sering kali dalam perbincangan.

## **D. Teori Penetrasi Sosial**

Untuk memahami kedekatan hubungan antara dua orang, Irwan Altman dan Dalmas Taylor (1973) mengonseptualisasikan Teori Penetrasi Sosial (*Social Penetration Theory* – SPT). Penetrasi Sosial merujuk pada sebuah proses ikatan hubungan dimana individu-individu bergerak dari komunikasi superfisial menuju ke komunikasi yang lebih intim. Keintiman di sini lebih dari sekedar keintiman fisik; dimensi lain dari keintiman termasuk intelektual, emosional dan hingga pada batasan dimana pasangan melakukan aktivitas bersama.

Proses penetrasi sosial, karenanya, mencakup di dalamnya perilaku verbal (kata-kata yang digunakan), perilaku non verbal (gestur tubuh, ekspresi wajah, dan sebagainya), dan perilaku yang berorientasi pada lingkungan (ruang antara komunikator, objek fisik yang ada di dalam lingkungan, dan sebagainya).

Hubungan adalah sesuatu yang penting dan “sudah ada di dalam hati kemanusiaan kita” (Rogers & Escudero, 2004, hal.3). Hubungan interpersonal berkembang secara bertahap dan dapat diprediksi. Teoritikus penetrasi sosial percaya bahwa pembukaan diri adalah cara utama yang digunakan oleh sebuah hubungan ramah-tamah bergerak menuju hubungan yang intim. Meskipun pembukaan diri dapat mengarahkan menuju hubungan yang lebih intim, pembukaan diri juga dapat menyebabkan satu orang atau lebih berada pada posisi yang rentan.

1. Asumsi Teori Penetrasi Sosial

- a. *Pertama*, hubungan komunikasi antara orang dimulai pada tahapan superfisial dan bergerak pada sebuah kontinum menuju tahapan yang lebih intim.
- b. *Kedua*, berhubungan dengan prediktabilitas. Hubungan ini berkembang secara sistematis dan dapat diprediksi. Beberapa orang mungkin memiliki kesulitan untuk menerima klaim ini. Hubungan – seperti proses komunikasi – bersifat dinamis dan terus berubah, tetapi bahkan sebuah hubungan yang dinamis mengikuti standar dan ola perkembangan yang dapat diterima.
- c. *Ketiga*, berhubungan dengan pemikiran bahwa perkembangan hubungan mencakup depenetrasi dan disolusi. Berbicara mengenai penarikan diri dan disolusi, Altman dan Taylor menyatakan kemiripan proses ini dengan sebuah film yang diputar mundur. Sebagaimana komunikasi memungkinkan sebuah hubungan untuk bergerak maju menuju tahap keintiman, komunikasi dapat menggerakkan hubungan untuk mundur menuju tahap ketidakintiman.
- d. *Keempat*, menyatakan bahwa pembukaan diri adalah inti dari perkembangan hubungan. Pembukaan diri didefinisikan sebagai proses pembukaan informasi mengenai diri sendiri kepada orang lain yang memiliki tujuan. Biasanya, informasi yang ada di dalam pembukaan diri adalah informasi yang signifikan dan memengaruhi evolusi sebuah hubungan.

Berkaitan dengan pengorbanan dan penghargaan, Taylor dan Altman melihat bahwa beberapa hubungan lebih baik dalam mengatur konflik daripada hubungan lainnya. Ketika pasangan berhubungan, mereka mungkin mengalami sejumlah ketidaksepakatan. Secara keseluruhan, hubungan sering kali tergantung pada kedua pihak dalam menilai penghargaan dan pengorbanan.

#### **E. Teori Pandangan Proses**

Teori ini melihat bahwa kualitas dan originalitas sebuah hubungan antar pribadi dapat dinilai dari pengetahuan yang dimiliki oleh pasangan komunikasi. Penilaian tersebut berdasarkan keadaan dari pribadi dirinya sendiri (hubungan asli atau semu). Duck dan Sants (1983) yang telah memperkenalkan pendapat mereka tentang pandangan proses. Teori ini berusaha untuk melengkapi teori *Self disclosure*, atribusi dan penetrasi sosial.

Pokok pikiran Duck dan Sants antara lain, bahwa kualitas dan keaslian hubungan antar pribadi dapat diprediksi melalui pengetahuan dan keadaan pribadi komunikan. Dengan mengetahui pribadi komunikan dan perkembangan hubungan antar pribadi yang sedang dilakukan itu asli atau semu.

#### **F. Teori Perspektif Pertukaran**

Teori ini dikembangkan oleh John Thibaut dan Harold Kelley. Teori ini terkenal dengan sebutan Teori Interpendensi. Walaupun Thibaut dan Kelley menyebutkan teori mereka teori interpendensi, sering kali teori ini disebut juga sebagai teori pertukaran sosial karena sesuai dengan kerangka pertukaran.

Teori pertukaran sosial menyatakan bahwa dorongan utama dalam hubungan interpersonal adalah kepuasan dari kepentingan pribadi dua orang yang terlibat. Kepentingan pribadi tidak selalu dianggap buruk dan dapat digunakan untuk meningkatkan suatu hubungan. Pertukaran interpersonal dianggap mirip dengan pertukaran ekonomis dimana

orang merasa puas ketika mereka menerima kembalian yang sesuai untuk pengeluaran mereka.

**Asumsi-asumsi yang dibuat oleh Teori Pertukaran Sosial mengenai sifat dasar manusia adalah sebagai berikut:**

1. Manusia mencari penghargaan dan menghindari hukuman; perilaku orang dimotivasi oleh suatu mekanisme dorongan internal. Ketika mereka merasakan dorongan ini, mereka termotivasi untuk menguranginya, dan proses pelaksanaannya merupakan hal yang menyenangkan.
2. Manusia adalah makhluk rasional; didasarkan pada pemikiran bahwa di dalam batasan-batasan informasi yang tersedia untuknya, manusia akan menghitung pengorbanan dan penghargaan dari sebuah situasi tertentu dan ini akan menuntun perilakunya. Hal ini juga mencakup kemungkinan bahwa, bila dihadapkan pada pilihan yang tidak memberikan penghargaan, orang akan memilih pilihan yang paling sedikit membutuhkan pengorbanan.
3. Standar yang digunakan manusia untuk mengevaluasi pengorbanan dan penghargaan bervariasi seiring berjalannya waktu dan dari satu orang ke orang lainnya; mempertimbangkan adanya keanekaragaman. Tidak ada satu standar yang dapat diterapkan pada semua orang untuk menentukan apa pengorbanan dan apa penghargaan itu.

**Asumsi-asumsi yang dibuat oleh teori pertukaran sosial mengenai sifat dasar dari suatu hubungan adalah sebagai berikut:**

1. Hubungan memiliki sifat saling ketergantungan; konsep ini sangat penting bagi Thibaut dan Kelley sehingga mereka lebih memilih untuk menamakan teori ini teori interdependensi dibandingkan pertukaran sosial atau teori permainan. Mereka memutuskan demikian karena mereka ingin menghindarkan pemikiran menangkalah dalam Teori permainan dan mereka ingin menekankan bahwa pertukaran sosial merupakan fungsi saling ketergantungan.

2. Kehidupan berhubungan adalah sebuah proses. Dengan menyatakan hal ini, para peneliti ini mengakui pentingnya waktu dan perubahan dalam kehidupan suatu hubungan. Secara khusus, waktu memengaruhi pertukaran karena pengalaman-pengalaman masa lalu menuntun penilaian mengenai penghargaan dan pengorbanan, dan penilaian ini memengaruhi pertukaran-pertukaran selanjutnya.

### **Latihan 3**

1. Jelaskan definisi dari *Self-disclosure*.
2. Sebutkan ciri-ciri utama dari teori Atribusi.
3. Jelaskan maksud dari teori pertukaran sosial.

### **Jawaban 3**

1. *Self Disclosure* (Pembukaan diri) didefinisikan sebagai proses pembukaan informasi mengenai diri sendiri kepada orang lain yang memiliki tujuan. Biasanya, informasi yang ada di dalam pembukaan diri adalah informasi yang signifikan.
2. Ciri-ciri utama Teori Atribusi
  - a. fokus pada persesuaian
  - b. fokus pada kovariansi
  - c. fokus kepada tanggung jawab
  - d. fokus pada bias
3. Teori pertukaran sosial menyatakan bahwa dorongan utama dalam hubungan interpersonal adalah kepuasan dari kepentingan pribadi dua orang yang terlibat. Kepentingan pribadi tidak selalu dianggap buruk dan dapat digunakan untuk meningkatkan suatu hubungan.

### **Rangkuman 3**

Dalam hubungan antar manusia berkaitan dengan hubungan interpersonal atau antarpribadi, dijelaskan dari beberapa teori sebagai berikut.

1. Teori *Self Disclosure*

*Self Disclosure* (Pembukaan diri) merujuk pada teori Joe dan Hary dikenal dengan teori Jendela Johari. *Self disclosure* didefinisikan sebagai proses pembukaan informasi mengenai diri sendiri kepada orang lain yang memiliki tujuan. Biasanya, informasi yang ada di dalam pembukaan diri adalah informasi yang signifikan.

2. Teori Atribusi

Dalam teori ini Heider mengemukakan jika anda melihat perilaku orang lain, maka anda juga harus melihat sebab tindakan seseorang.

3. Teori Penetrasi Sosial

Penetrasi Sosial merujuk pada sebuah proses ikatan hubungan dimana individu-individu bergerak dari komunikasi superfisial menuju ke komunikasi yang lebih intim.

4. Teori Pandangan Proses

Teori ini melihat bahwa kualitas dan originalitas sebuah hubungan antar pribadi dapat dinilai dari pengetahuan yang dimiliki oleh pasangan komunikasi. Penilaian tersebut berdasarkan keadaan dari pribadi dirinya sendiri (hubungan asli atau semu).

5. Teori Perspektif Pertukaran atau Pertukaran Sosial

Teori pertukaran sosial menyatakan bahwa dorongan utama dalam hubungan interpersonal adalah kepuasan dari kepentingan pribadi dua orang yang terlibat.

**Tes Formatif 3**

1. Pembukaan diri secara spontan secara luas berkembang dalam masyarakat. Bahkan, para peneliti telah menggunakan istilah “fenomena orang asing dalam kereta”. Ungkapan ini sama seperti:

- a. *strangers – on – the – train*
- b. *stranger -in – the – train*
- c. *stranger – on – train*
- d. *stranger – of -the -train*

- 
2. Asumsi-asumsi yang dibuat oleh Teori Pertukaran Sosial mengenai sifat dasar manusia adalah sebagai berikut, kecuali....
- Manusia mencari penghargaan dan menghindari hukuman;
  - Manusia adalah makhluk rasional;
  - Manusia berkorban untuk penghargaan
  - Standar yang digunakan manusia untuk mengevaluasi pengorbanan dan penghargaan bervariasi seiring berjalannya waktu dan dari satu orang ke orang lainnya
3. Proses penetrasi sosial, mencakup didalamnya:
- perilaku verbal (kata-kata yang digunakan),
  - perilaku non verbal (gestur tubuh, ekspresi wajah, dan sebagainya),
  - perilaku yang berorientasi pada lingkungan (ruang antara komunikator, objek fisik yang ada di dalam lingkungan, dan sebagainya).
  - Semua jawaban a,b,c, benar

### Jawaban Tes Formatif 3

- A**
- C**
- D**

Cocokkanlah jawaban Anda dengan Kunci Jawaban Tes Formatif 3 yang terdapat di bagian Modul ini. Hitunglah jawaban yang benar. Kemudian, gunakan rumus berikut untuk mengetahui tingkat penguasaan Anda terhadap materi Modul 3.

$$\text{Tingkat Penguasaan} = \frac{\text{Jumlah Jawaban yang Benar}}{\text{Jumlah Soal}} \times 100 \%$$

Arti tingkat penguasaan:

|           |             |
|-----------|-------------|
| 90 – 100% | Baik sekali |
| 80 – 89%  | Baik        |
| 70 – 79%  | Cukup       |
| < 70%     | Kurang      |

Apabila mencapai tingkat penguasaan 80% atau lebih, Anda dapat meneruskan dengan Kegiatan Belajar Modul 4. Bagus! Jika masih di bawah 80%, Anda harus mengulangi materi Kegiatan Belajar Modul 3, terutama bagian yang belum dikuasai.

# MODUL 4

## TAHAP KOMUNIKASI ANTARPRIBADI

### **Materi 4**

Keberadaan manusia dari sejak diciptakan adalah untuk hidup bersama. Dalam suatu keluarga hubungan komunikasi dapat diluaskan jaringannya di dalam dan luar jangkauan kekerabatan keluarga, contohnya dalam lingkungan tetangga, sekolah, dan organisasi sosial.

Dalam suasana kekerabatan tersebut pastinya secara langsung atau pun tidak akan terjadi suatu komunikasi antarpribadi.

Klinger (1977) dalam Liliweri (1997) menjelaskan bahwa hubungan antarmanusia saling memberi pengaruh. Efek tersebut bermula dari pesan dalam proses komunikasi yang selalu mempengaruhi manusia melalui pengertian yang diungkapkan, informasi yang disampaikan, motivasi yang diberikan, dan lain sebagainya. Keseluruhan pesan tersebut akan menjadikan suatu pengetahuan, mengkokohkan perasaan, dan bisa juga memantapkan tingkah laku manusia.

Manusia berhubungan dengan manusia lainnya disebabkan karena berteman, karena kaitan status orang tua dengan anak, bisa juga karena jalinan antara atasan dan bawahan. Tampaklah bahwa setiap manusia itu saling berinteraksi dan menunjukkan adanya dinamika suatu masyarakat, baik dalam peseorangan ataupun secara kelompok. Interaksi sosial inilah yang membedakan manusia dengan hewan, yaitu adanya potensi manusia untuk berkomunikasi dengan menggunakan symbol-simbol bermakna yang muncul selama berlangsungnya interaksi.

### **Faktor-faktor Pembentuk Komunikasi Antarpribadi**

Klinger, Gilin dan Gilin dalam Liliweri (1997) berpendapat bahwa setiap proses komunikasi didorong oleh faktor-faktor tertentu. Sebagai salah satu contoh adalah ketika anak terjatuh dan berdarah karena terluka, dia akan berteriak kesakitan. Orang tuanya akan datang menolong dan memberikan

obat luka. Dengan demikian, komunikasi itu dapat meletakkan pribadi ke dalam peranan orang lain, sehingga si anak akan belajar menyesuaikan diri dengan asa orang lain.

Haloran (1980) dalam Liliweri (1997) menyampaikan bahwa individu berdialog aktif dengan individu lain dikarenakan adanya beberapa faktor yaitu: 1) perbedaan antarpribadi; 2) pemenuhan kekurangan; 3) perbedaan motivasi antarmanusia; 4) pemenuhan akan harga diri; 5) kebutuhan atas pengakuan orang lain.

Sedangkan, Cassagrande (1986) dalam Liliweri (1997) memberikan penjelasan, individu berkomunikasi disebabkan: 1) memerlukan orang lain untuk saling mengisi kekurangan dan membagi kelebihan; 2) dia ingin terlibat dalam proses perubahan yang relative tetap; 3) dia ingin berinteraksi hari ini dan memahami pengalaman masa lalu dan mengantisipasi masa depan; 4) dia ingin mmenciptakan hubungan baru.

Minat berkomunikasi antarpribadi didorong oleh pemenuhan kebutuhan yang belum atau bahkan tidak dimiliki. Setiap manusia memiliki motif yang mendorongnya untuk berusaha memenuhi semua kebutuhannya. Gerungan (1986) dalam Liliweri (1997: 46) menyebutkan, motif tersebut adalah yang meliputi semua penggerak, alasan-alasan atau dorongan-dorongan dalam diri manusia yang menyebabkan dia berbuat sesuatu. Motif-motif tersebut memberi tujuan dan arah pada perilaku manusia. Contoh; kita makan tiga kali sehari, tidur 8 jam sehari, itu adalah motif untuk memiliki fisik dan jasmani yang sehat. Motif telah mendorong, mengarahkan perilaku manusia terhadap pemenuhan kebutuhannya.

### **Tahap Hubungan Antarpribadi**

Duck dan kawan-kawan (1976) dalam Liliweri (1997:54) menyampaikan ada enam tahap hubungan antarpribadi, yaitu: 1) tahap perkenalan; 2) tahap persahabatan; 3) tahap keakraban/keintiman; 4) tahap relasi hubungan suami istri; 5) tahap hubungan orang tua dengan anak; 6) tahap hubungan persaudaraan.

## **1. Tahap Perkenalan**

Pada tahap perkenalan, hubungan antarpribadi digolongkan sebagai kenalan karena jenis hubungan seperti itu sangat terbatas pada pertukaran informasi, prinsipnya asal saling mengenal itu sudah cukup. Dalam tahap perkenalan ini, Berger (1979) menyebutkan ada tiga kategori, yaitu:

- a. Tahap Pasif, yaitu tahap yang mengutamakan perhatian terhadap komunikan tanpa menanyakan apa pun, seluruh situasi dan kondisi tetap apa adanya dan tidak dimanipulasi;
- b. Tahap Aktif, yaitu tahap mengajukan pertanyaan, memperhatikan dan mendengarkan komunikan, dan komunikan mulai memanipulasi situasi hubungan antarpribadi;
- c. Tahap Interaktif, yaitu tahap memanipulasi komunikan agar komunikator bisa memperoleh informasi melalui perilaku komunikan.

## **2. Tahap Persahabatan**

Ketika kita meletakkan seseorang menjadi sahabat karena kita mengenalnya dengan baik, percaya dan memberikan harapan padanya karena memiliki kepedulian dan atensi terhadap kita. Prinsip yang harus dijaga dalam persahabatan adalah keseimbangan dan kesetaraan peran dan posisi pada kedua belah pihak.

Argyle dan Henderson (1984) berpendapat, persahabatan memiliki fungsi, yaitu:

- a. Membagi pengalaman agar kedua pihak merasa sama-sama puas dan sukses;
- b. Menunjukkan dukungan emosional;
- c. Sukarela membantu kalau diperlukan pihak yang lain;
- d. Berusaha membuat pihak lain menjadi senang;
- e. Membantu sesama kalau dia berhalangan untuk sesuatu urusan.

### 3. Tahap keakraban/keintiman

Ketika persahabatan sudah terjalin kuat dan mantap maka hubungan akan akan berlanjut kepada hubungan antarpribadi yang lebih intim dan akrab. Kita dapat merasakan bahwa seorang teman intim atau akrab adalah seseorang yang memiliki ikatan yang lebih dalam dengan diri kita.

Sillars dan Scott (1983) berpendapat, hubungan antarpribadi yang akrab dan intim dikarenakan adanya interaksi yang berulang kali dengan tingkat keterbukaan dan kebebasan yang sangat tinggi. Kedua tingkatan tersebut terutama pada tingkat keterbukaan, sangat berpengaruh dalam mengubah perasaan, perilaku, dan pikiran orang lain. Emosi memberikan pengaruh yang besar dalam hubungan antarpribadi yang akrab dan intim. Contoh hubungan akrab dan intim adalah hubungan antara orang tua dengan anak, hubungan antara istri dengan suami. Dua pribadi mempunyai berbagai kesamaan sehingga menyebabkan hubungan mereka menjadi satu. Kelley (1983) menamakan situasi dan kondisi itu bisa menumbuhkan rasa cinta yang kelak akan bisa menjadikan hubungan meningkat ke tahap berikutnya.

Rasa cinta yang disebabkan karena menyatunya hubungan dua pribadi yang memiliki banyak kesamaan itu oleh Kelley dibagi menjadi tiga tahap, yaitu:

a. Cinta karena nafsu

Cinta yang terjadi antarpribadi tidak terkontrol, ada faktor emosional yang menguasai akal sehat kedua pribadi. Tingkah laku yang muncul dilakukan secara spontan untuk merespon rangsangan emosi yang berlebihan;

b. Cinta pragmatis

Cinta terbentuk jika relasi antarpribadi melakukan kontrol dan mengelola emosi bersama-sama. Dapat menempatkan secara bersama kapan waktu untuk Bahagia, bila waktu untuk berduka. Relasi ini mengutamakan timbal balik yang seimbang;

c. Cinta altruistik

Cinta altruistik merupakan cinta yang didasarkan pada adanya cinta yang setulus hati, dan menyerahkan seluruh diri juga kepribadian. Contohnya, seperti cinta orang tua pada anak-anaknya, dimana cinta tersebut tidak pernah habis, pemberian kasih sayang yang tidak pernah ada batasnya.

**4. Tahap relasi hubungan suami istri**

Relasi dan interaksi dari dua manusia yang berbeda jenis kelamin akan meningkat dari hubungan yang akrab dan intim berlanjut pada hubungan cinta menjadi suami dan istri. Cinta yang akrab itu harus disahkan oleh suatu Lembaga resmi untuk menguatkan tanda keintiman dan ikatan dari hubungan internal mereka guna melanjutkan regenerasi keturunan mereka. Isi dan mutu yang terjadi dan ada dalam hubungan internal suami-istri, adalah dengan memberi dan menerima seluruh hidupnya dalam segala kekurangan dan kelebihan, serta keterbukaan tanpa batas sampai akhir hayat mereka terus bersama dalam suka dan duka.

**5. Tahap hubungan orang tua dengan anak**

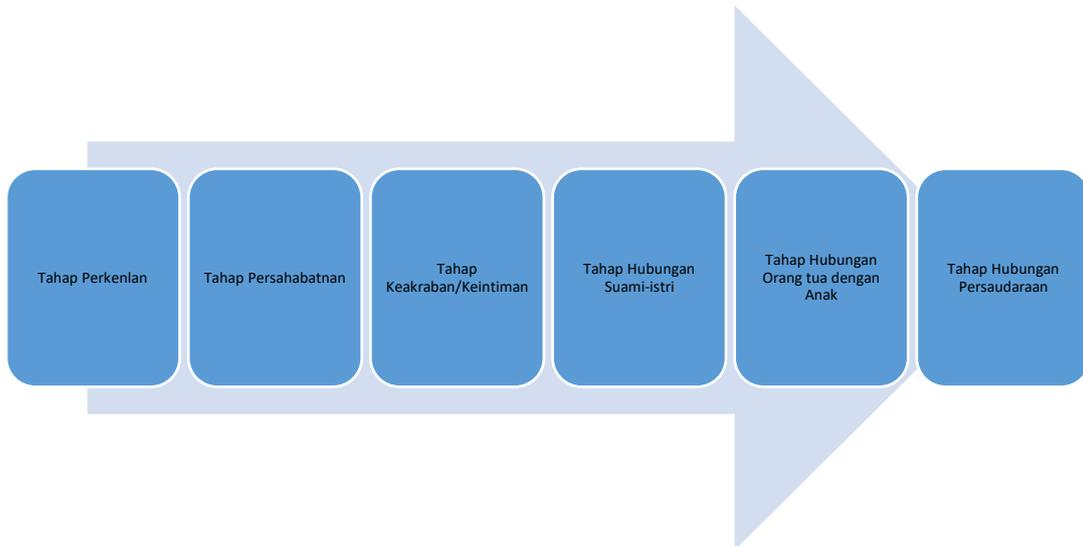
Relasi yang tampak pada orang tua dengan anak di dalam suatu keluarga inti. Dari hasil perkawinan suami-istri diperolehnya anak-anak yang sangat berarti. Anak-anak mereka merupakan buah cinta dan bentuk dari kesatuan cinta dari suami-istri. Model relasi orang tua dengan anak memiliki prinsip relasi yang ketat berlandaskan hubungan aliran darah. Perasaan yang muncul dan tumbuh pada relasi orang tua dengan para anak mereka merupakan perasaan yang begitu dalam membawa prinsip bukan rasa “mereka” tetapi prinsipnya adalah rasa “kita”.

**6. Tahap hubungan persaudaraan**

Siblings, adalah pertambahan jumlah anak yang terus berlangsung di dalam suatu keluarga. Relasi yang terjadi dalam keluarga tersebut akan diwarnai berbagai perasaan cinta antara kakak dengan adik-adiknya, antara adik dengan kakak-kakaknya, antara anak-anak yang berasal

dari ibu dan ayah yang sama. Hubungan persaudaraan tersebut ditandai dari cinta yang dilandasi oleh emosi. Hal itu berdampak pada keluarga lain dikarenakan adanya kedekatan intra-anggota yang terjadi di dalam keluarga tersebut.

Diagram tahap komunikasi antarpribadi menurut Duck dan kawan-kawan (1976) dapat digambarkan pada Gambar 4.1 sebagai berikut.



Gambar 4.1

#### Tahap Komunikasi Antarpribadi menurut Duck (1976)

##### **Taraf Komunikasi**

Ketika orang berjumpa secara langsung atau pun tidak langsung akan terjadi suatu komunikasi. Tetapi komunikasi yang terjadi itu pada tingkat kedalaman yang tidak sama. Tingkat kedalaman dari suatu komunikasi dapat kita ukur melalui siapa dan apa yang diperbincangkan; perasaan atau pikiran; obyeknya diri sendiri atau orang lain. Semakin dalam taraf atau tingkatan komunikasi dapat dilihat dari semakin banyak orang yang saling ingin memperbincangkan tentang pikiran dan perasaan yang ada dalam dirinya.

John Powel (1985) dalam Supratiknya (1995) membedakan komunikasi ke dalam lima taraf. Taraf komunikasi ini diawali dari taraf terendah sampai taraf tertinggi atau teratas, yaitu: 1) taraf kelima, yaitu basa-basi; 2) taraf keempat, yaitu membicarakan orang lain; 3) taraf ketiga, yaitu menyatakan

gagasan dan pendapat; 4) taraf kedua, yakni taraf hati atau perasaan; dan 5) taraf pertama, yaitu hubungan puncak. Berikut dijabarkan secara detil.

### **1. Taraf kelima, yaitu basa-basi**

Tarafi ini adalah taraf komunikasi paling dasar. Dimana pertemuan yang terjadi secara tidak disengaja atau secara kebetulan. Hubungan dan komunikasi yang terjadi hanya untuk menjaga etika dan sebagai sikap sopan santun, tanpa mengharapkan jawaban yang sebenarnya. Contoh ketika berada di teras rumah tampak ada tetangga yang lewat kemudian kita menyapanya tanpa mengharapkan jawaban serius seperti; “Mau kemana? Silakan mampir..”. Tetangga pun sambil berlalu akan menjawab, “Terima kasih, lain kali saja, ya...”.

Pada taraf ini komunikasi tidak terjadi dalam arti sebenarnya. Setiap orang tidak membuka diri bagi yang lain dan kepada yang lain.

### **2. Taraf keempat, yaitu membicarakan orang lain**

Pada taraf ini, setiap individu mulai saling memberikan tanggapan, tetapi masih tetap dalam taraf dasar, yaitu belum ingin membicarakan tentang siapa diri masing-masing. Contoh berikutnya, tetangga yang tadi kita persilakan mampir, ada kemungkinan benar mau mampir. Akan tetapi, ketika dipersilakan masuk, tetangga itu tetap berdiri di halaman sambil mengobrol dengan objek pembicaraan di luar diri kita.

Pada percakapan tersebut kita hanya saling bertukar informasi, dan tidak saling menyampaikan pendapat masing-masing. Percakapan yang terjadi belum saling membuka diri hanya sekedar omong kosong, sekedar ngrumpi atau mengobrol lepas.

### **3. Taraf ketiga, yaitu menyatakan gagasan dan pendapat**

Pada taraf ini, kita sudah mulai saling mengungkapkan diri, dan membuka diri. Namun, masih terbatas pada taraf pikiran saja. Contoh, ketika tetangga tadi masuk ke rumah dan disilakan duduk, dia memilih untuk duduk di teras rumah. Ketika masuk dalam pembicaraan, kita sudah mau saling menyampaikan pendapat masing-masing terhadap pokok pembicaraan yang diperbincangkan. Namun, masing-masing

masih saling memantau pendapat lawan bicara dan masih saling bersikap hati-hati terkait topik perbincangan yang sedang dibicarakan.

Dalam taraf ini kedua pembicara cenderung berusaha membahagiakan lawan bicaranya. Belum sepenuhnya berani dan bersungguh-sungguh menampilkan diri secara utuh dan sebenarnya, termasuk dalam penyampaian taraf pemikiran.

#### **4. Taraf kedua, yaitu taraf hati atau perasaan**

Emosi atau perasaan merupakan salah satu unsur yang mencirikan seseorang berbeda dengan yang lainnya. Jika dalam berkomunikasi kita berani saling mengungkapkan apa perasaan kita, hubungan yang terjadi akan sangat berkesan, akan terasa unik, dan dapat memberikan manfaat pada perkembangan pribadi masing-masing.

Untuk hal itu perlu adanya keberanian pada diri kita untuk bersikap terbuka, dan juga bersikap jujur pada diri sendiri maupun pada lawan bicara. Serta siap dan berani menghadapi segala resiko apabila kelemahan dan kekurangan kita dilihat dan diketahui selain diri kita sendiri. Dengan begitu kita akan saling mengembangkan diri dan berkembang lebih baik. Contoh, dari tetangga tadi setelah lama berbincang, bicara ke sana kemari, dan mengalahkannya rasa malu dan gengsinya, akhirnya meminta untuk pindah dan duduk di ruang tamu yang lebih terjaga privasinya, disebabkan mau menyampaikan isi hatinya. Dia berhasil membuka pintu hati, dan tampak kelegaan sehingga hubungan pun menjadi terasa lebih akrab, intim, dan karib. Dari saling mengungkapkan isi hati dan perasaan itu maka disepakati untuk saling mempercayai.

#### **5. Taraf pertama, yaitu hubungan puncak**

Dalam taraf ini komunikasi ditandai dengan keterbukaan, kejujuran, dan saling percaya yang kuat dan hakiki antara kedua pihak yang menjalin komunikasi. Adanya kebebasan untuk saling menyampaikan berbagai perasaan, dan mulai sama-sama memiliki perasaan yang menyatu dalam berbagai hal. Komunikasi yang terjalin telah mengembang sangat luas dan dalam sehingga kedua pihak memiliki kesatuan rasa yang dapat saling mengisi dengan sempurna. Contoh,

tetangga tersebut pada akhirnya tidak malu dan sungkan lagi menerima tawaran untuk berpindah masuk ke ruang makan dan makan bersama dengan keluarga kita.

Relasi atau hubungan puncak yang sempurna lazimnya terjalin antara suami-istri. Berdua, mereka bersatu-hati secara lengkap menyeluruh. Di mulai dari menyapa secara basa-basi atau serius, mengobrol santai atau bertukar pikiran dan menyambung rasa di mana pun berada.

Untuk dapat lebih memahami dan menelaah secara lebih detil dari setiap taraf komunikasi tersebut di atas, secara diagram lima taraf komunikasi dapat digambarkan pada Gambar 4.2 sebagai berikut.



Gambar 4.2

Taraf Komunikasi Antarpribadi menurut John Powell (1985)

#### Latihan 4

1. Sebutkan dan jelaskan 3 kategori dalam tahap perkenalan menurut pendapat Berger!
2. Jelaskan, apa yang membuat manusia berperilaku untuk memenuhi semua kebutuhannya, menurut pendapat Gerungan!
3. Sebutkan dan jelaskan taraf paling dasar dari komunikasi antarpribadi. Dan, berikan satu contoh kalimat pada taraf tersebut!

**Jawaban 4**

1. 3 kategori dalam tahap perkenalan, menurut pendapat Berger yaitu:
  - a. Tahap pasif, yaitu tahap yang mengutamakan perhatian terhadap komunikan tanpa menanyakan apa-apa
  - b. Tahap aktif, yaitu yaitu tahap mengajukan pertanyaan, memperhatikan dan mendengarkan komunikan, dan komunikan mulai memanipulasi situasi hubungan antarpribadi;
  - c. Tahap interaktif, yaitu tahap memanipulasi komunikan agar komunikator bisa memperoleh informasi melalui perilaku komunikan
2. Setiap manusia memiliki motif yang mendorongnya untuk berusaha memenuhi semua kebutuhannya. Gerungan (1986) menyebutkan, motif tersebut adalah yang meliputi semua penggerak, alasan-alasan atau dorongan-dorongan dalam diri manusia yang menyebabkan dia berbuat sesuatu. Motif-motif tersebut memberi tujuan dan arah pada perilaku manusia.
3. Tarafi basa-basi adalah taraf komunikasi antarpribadi yang paling dasar. Taraf ini merupakan taraf pertemuan yang terjadi secara tidak disengaja atau secara kebetulan. Hubungan dan komunikasi yang terjadi hanya untuk menjaga etika dan sebagai sikap sopan santun, tanpa mengharapkan jawaban yang sebenarnya. Contoh kalimat yang disampaikan pada taraf basa-basi: “Apa kabar?”, “Silakan mampir...”, “Permisi, boleh saya duduk di bangku ini...”

**Rangkuman 4**

Hubungan antarmanusia saling memberi pengaruh. Efek tersebut bermula dari pesan dalam proses komunikasi yang selalu mempengaruhi manusia melalui pengertian yang diungkapkan, informasi yang disampaikan, motivasi yang diberikan, dan lain sebagainya. Keseluruhan pesan tersebut akan menjadikan suatu pengetahuan, mengkokohkan perasaan, dan bisa juga memantapkan tingkah laku manusia dalam memenuhi minatnya berkomunikasi.

Minat berkomunikasi antarpribadi didorong oleh pemenuhan kebutuhan yang belum atau bahkan tidak dimilikinya. Setiap manusia memiliki motif yang mendorongnya untuk berusaha memenuhi semua kebutuhannya. Gerungan (1986) menyebutkan, motif tersebut adalah yang meliputi semua penggerak, alasan-alasan atau dorongan-dorongan dalam diri manusia yang menyebabkan dia berbuat sesuatu. Motif-motif tersebut memberi tujuan dan arah pada perilaku manusia.

Tahapan komunikasi merupakan tahapan hubungan antarpribadi. Duck dkk (1976) menyebutkan ada enam jenis atau tahap hubungan antarpribadi yaitu: 1) tahap perkenalan; 2) tahap persahabatan; 3) tahap keakraban/keintiman; 4) tahap relasi hubungan suami istri; 5) tahap hubungan orang tua dengan anak; 6) tahap hubungan persaudaraan. Keenam tahap hubungan tersebut saling terintegrasi dan memberi pengaruh kepada tiap tahap hubungan selanjutnya. Dimana pada akhirnya dari enam Tahapan itu individu akan berkembang dan saling mengembangkan diri ke arah saling terbuka, jujur, saling mempercayai.

Semakin dalam taraf atau tingkatan komunikasi dapat dilihat dari semakin banyak orang yang saling ingin memperbincangkan tentang pikiran dan perasaan yang ada dalam dirinya masing-masing. John Powel (1985) membagi komunikasi antarpribadi ke dalam lima taraf, dimana taraf komunikasi diawali dari taraf terendah sampai dengan taraf tertinggi atau teratas, yaitu: 1) taraf kelima, yaitu basa-basi; 2) taraf keempat, yaitu membicarakan orang lain; 3) taraf ketiga, yaitu menyatakan gagasan dan pendapat; 4) taraf kedua, yakni taraf hati atau perasaan; dan 5) taraf pertama, yaitu hubungan puncak.

#### **Tes Formatif 4**

1. Pada taraf basa-basi merupakan taraf menjaga etika dan kesopansantunan.

Contoh kalimat yang tepat dalam taraf itu, kecuali....

- a. "Silakan masuk..."
- b. "Saya mau makan kue itu..."
- c. "Apa kabar orangtuamu di kampung?"



**Jawaban Tes Formatif 4**

1. B
2. B
3. A
4. C
5. A

Cocokkanlah jawaban Anda dengan Kunci Jawaban Tes Formatif 4 yang terdapat di bagian Modul ini. Hitunglah jawaban yang benar. Kemudian, gunakan rumus berikut untuk mengetahui tingkat penguasaan Anda terhadap materi Modul 4.

$$\text{Tingkat Penguasaan} = \frac{\text{Jumlah Jawaban yang Benar}}{\text{Jumlah Soal}} \times 100 \%$$

Arti tingkat penguasaan:

|           |             |
|-----------|-------------|
| 90 – 100% | Baik sekali |
| 80 – 89%  | Baik        |
| 70 – 79%  | Cukup       |
| < 70%     | Kurang      |

Apabila mencapai tingkat penguasaan 80% atau lebih, Anda dapat meneruskan dengan Kegiatan Belajar Modul 5. Bagus! Jika masih di bawah 80%, Anda harus mengulangi materi Kegiatan Belajar Modul 4, terutama bagian yang belum dikuasai.



# MODUL 5

## TEKNIK 3M

### (MENDENGARKAN – MEMAHAMI – MERESPON)

| Metode Pembelajaran   | Estimasi Waktu | Capaian Pembelajaran  |
|---|----------------|---|
| <ul style="list-style-type: none"><li>- Kuliah interaktif</li><li>- Diskusi</li><li>- Tanya jawab</li></ul> | 150 menit      | Mahasiswa dapat memahami, menjelaskan dan mengaplikasikan teknik mendengar secara aktif |

#### Materi 5

##### A. Penerapan Mendengarkan, Memahami, dan Merespon

Menurut kamus besar bahasa indonesia (KBBI), mendengar adalah proses menangkap suara (bunyi) dengan telinga. Mendengar merupakan aktifitas psikologis yang terjadi ketika gelombang suara menyentuh gendang telinga sehingga kita memahami. Mendengarkan juga dapat diartikan sebagai proses aktif menerima rangsangan telinga, aktif berarti mendengar tidak terjadi begitu saja tapi kita harus melakukannya, dan menuntut tenaga dan komitmen. Mendengarkan bukan hanya sekedar perkara fisik, mendengarkan (listening) menyangkut penerimaan rangsangan (menerima, menegaskan seseorang menyerap rangsangan dan memprosesnya dengan cara tertentu) dan berbeda dengan mendengar (hearing) sebagai suatu proses psikologis. Menurut Courtland & John (2013) mendengarkan merupakan keterampilan paling penting yang dibutuhkan untuk menyelesaikan pekerjaan ditempat kerja. Maka dapat disimpulkan bahwa mendengarkan adalah proses intelektual dan emosional dari orang lain untuk ditangkap dan dipahami pesan serta maknanya.

Dalam mendengarkan terdapat tiga jenis, yaitu 1) Mendengarkan untuk kesenangan, contoh seperti mendengarkan musik, siaran radio dengan alasan untuk kesenangan atau hobi. 2) Mendengarkan untuk informasi,

contohnya seperti proses belajar dan mengajar yang terjadi pada dunia pendidikan. 3) Mendengarkan untuk membantu, contohnya dalam pemberian saran atau nasihat.

Selanjutnya, tidak semua orang memahami pesan melalui pendengaran, kita juga memahami pesan dengan melihat ketika kita memperhatikan perilaku nonverbal. Maka dari itu dibutuhkan sebuah keterampilan lanjutan dari mendengarkan yaitu memahami. Arti memahami dalam kamus besar bahasa Indonesia (KBBI) adalah mengerti dengan benar.

Memahami adalah bagian dimana komunikasi berusaha mengerti dan mendalami apa yang disampaikan komunikator baik pikiran maupun intonasi penyampaian pesan yang mewakili emosi. Dalam memahami perlu memperhatikan beberapa hal yaitu : 1) Menghubungkan informasi dengan fakta lapangan 2) Memahami pesan dari inti yang disampaikan, 3) pertanyaan untuk mengklarifikasi, 4) Mengubah kalimat komunikator menjadi kalimat sendiri yang lebih mudah dipahami.

Proses mendengarkan dan memahami maka proses selanjutnya adalah merespon yang berarti memberikan umpan balik atau feed back dari komunikasi kepada komunikator informasi yang dikirim kembali adalah respon mengenai perasaan dan pikiran tentang pesan yang telah disampaikan. Respon yang ditunjukkan biasanya berupa lisan atau bila dalam suatu kelompok respon yang diberikan mungkin berupa tepuk tangan, mengangguk-angguk atau ditunjukkan dari raut wajah. Respon juga merupakan salah satu bukti yang diinginkan komunikator bahwa pesannya telah sampai dan didengarkan.

## **B. Proses Mendengarkan**

Mendengarkan atau (listening) merupakan proses kompleks yang melibatkan *mindfull*, penerimaan pesan secara fisik, pemilihan dan penyusunan informasi, menafsirkan komunikasi merespon dan mengingatnya.

1. *Mindfull* berarti secara penuh terlibat dalam suatu moment. Menurut Bolton R *mindfull* adalah untuk mengingatkan atau memikirkan apa yang terjadi di sekitar menunjukkan kesadaran dengan menunjukkan perhatian dan minat terhadap apa yang diungkapkan orang lain.

2. Penerimaan pesan secara fisik. Kita mungkin menerimanya dengan mendengarkan suara atau dengan membaca bibir sebagai satu gerakan bahasa isyarat. Kondisi fisik bagi orang yang mendengarkan juga mempengaruhi kemampuan untuk menerima pesan, kemampuan akan berkurang jika sedang lelah, sedang sakit, atau kurang istirahat. Faktor psikologis wanita dan laki-laki juga mempengaruhi cara mendengar. Wanita lebih reseptif terhadap apa yang sedang terjadi dibanding laki-laki.
3. Menafsirkan komunikasi. Proses yang ketiga dalam mendengar adalah menafsirkan komunikasi yang telah orang lain lakukan kedalam bahasa sendiri. Menafsirkan seseorang dengan memperhatikan perspektifnya adalah salah satu yang memberikan arti paling penting yang dapat diberikan pada orang lain sehingga pada akhirnya kita dapat memutuskan untuk bagaimana menanggapi dengan cara-cara yang paling efektif.
4. Responding. Responding adalah bentuk perhatian dan minat maupun mengenai pandangan kita terhadap pesan yang disampaikan komunikator. Menjadi pendengar yang cermat memberikan tanda yang kelihatan dari luar yang mengiringi dan terlibat dalam interaksi meskipun mereka tidak berbicara. Responding juga dapat dijadikan sebagai indikator apakah pembicaraan yang dilakukan dapat diterima atau tidak.
5. Penghafalan (*remembering*). Penghafalan adalah proses penyimpanan apa-apa yang telah kita dengar. Secara selektif kita mengingatkan apa yang telah didengar dan meningkatkan potensi pendengaran juga secara selektif kita memperhatikan hal-hal yang penting.

**C. Teknik menjadi pendengar yang baik dan kritis.**

1. Lakukan dialog, jangan monolog. Komunikasi adalah proses dua arah
2. Pahami sudut pandang pembicara, jika anda ingin memahami perspektif pembicara, anda harus memperhatikan rangkaian kejadian seperti yang dilihat pembicara dan memastikan bagaimana

ini dapat mempengaruhi apa yang dikatakan dan dilakukan pembicara.

3. Pandanglah pembicara sebagai pihak yang setara. Untuk mendorong keterbukaan dan empati, cobalah menghilangkan setiap penghambat fisik atau psikologis atas kesetaraan misalnya, keluarlah dari belakang meja yang memisahkan anda antara dengan bawahan anda. Janganlah memotong pembicaraan pembicara.
4. Cobalah memahami pemikiran dan perasaan lawan bicara. Jangan menganggap tugas mendengarkan anda sudah selesai sebelum anda memahami perasaan dan juga pemikiran pembicara.
5. Jangan “mendengarkan secara ofensif”. Kecenderungan untuk mendengarkan informasi sepotong-sepotong yang akan memungkinkan anda menyerang pembicara atau menemukan kesalahan dalam pernyataan pembicara
6. Jagalah agar pikiran anda selalu terbuka. Hindari prapenilaian. Tundalah penilaian anda sampai anda sepenuhnya memahami maksud dan isi yang dikomunikasikan pembicara. Hindari evaluasi positif maupun negatif sampai anda memiliki pemahaman yang cukup.
7. Nilailah isi sesuai dengan yang disampaikan, jangan cara penyampaian dianggap sebagai isi, walaupun anda perlu menaruh perhatian pada semua aspek pesan termasuk cara penyampaian, jangan pusatkan perhatian pada cara penyampain sehingga melupakan aspek yang lain. Sebagai contoh, janganlah menilai pembicara yang monoton sebagai orang yang tidak memiliki sesuatu yang penting untuk dibicarakan, atau pembicara dengan aksen yang asing sebagai orang yang tidak berpendidikan.
8. Janganlah mendengarkan secara tidak kritis bila anda perlu melakukan evaluasi.

#### **D. Syarat menjadi pendengar yang baik**

1. Perbandingan yang tepat, menggunakan rasio dari dua telinga dan sebuah mulut yang kita miliki artinya bahwa kita harus lebih banyak mendengarkan dibandingkan berbicara.
2. Memelihara kontak mata sangat bermanfaat dalam mendengar karenaitu menunjukkan bahwa kita memberikan perhatian dan melihat mata orang lain juga dapat mengukur bagaimana reaksi atas perkataan kita.
3. Membuat catatan adalah salah satu teknik sebagai pengingat agar dapat lebih memahami apa yang telah dibicarakan.
4. Hindari menyelesaikan kalimat orang lain, kita dengan mudah memiliki kebiasaan menyelesaikan kalimat orang lain ketika sedang bersemangat tentang ide atau topik yang dibahas namun hal tersebut terkadang membuat pesan komunikator menjadi tidak nyaman dan merasa tidak dihargai.
5. Hindari tergesa-gesa dalam menarik kesimpulan. Ketika kita merasa bahwa telah memiliki pembicaraan yang serupa dimasa yang lalu, maka kita cenderung akan cepat menyimpulkan apa yang orang lain katakan, namun bisa jadi apa yang dimaksud berbeda sehingga dapat terjadi kesalahpahaman, sehingga perlu untuk mendengarkan secara menyeluruh sebelum menarik kesimpulan.
6. Hindari menghakimi, sebagai pendengar yang baik kita tidak boleh menghakimi maksud pembicaraan tanpa mendengarkan secara menyeluruh dan tanpa menangkap inti dari pembicaraan. Sebagai contoh kita tidak bisa menghakimi orang yang sedang emosi hanya karena kita mengetahui bahwa orang tersebut dari satu golongan ras yang memiliki karakteristik keras.
7. Ajukan pertanyaan. Mengajukan pertanyaan selain sebagai sebuah feed back juga sebagai teknik mendengar yang baik karena dapat mengidentifikasi bagian apa saja yang tidak dimengerti atas pembicaraan yang terjadi.

## **E. Kegagalan dalam mendengar**

Kegagalan dalam mendengar ini sering kali diabaikan oleh para pelakunya, yang akhirnya menimbulkan mis-persepsi atau mis-interpersepsi dari penerimaan sebuah pesan. Di antara kegagalan yang dapat merusak proses pendengaran ada dua, yaitu gangguan-gangguan dalam situasi komunikasi dan gangguan-gangguan internal untuk mendengar. Sebagai berikut.

### 1. Gangguan dalam situasi komunikasi

- a. Pesan yang terlalu banyak. Ada sejumlah komunikasi yang membuatnya sulit didengarkan secara utuh. Kita tidak bisa berkonsentrasi dan terlibat total pada aktivitas mendengar. Pesan yang terlalu banyak sering terjadi pada dunia akademis, seperti membaca dan diskusi yang memakan banyak informasi, pesan yang meluber bisa terjadi juga dalam situasi-situasi dimana komunikasi terjadi secara stimulant dalam dua media.
- b. Kompleksitas pesan. Mendengarkan juga terganggu oleh pesan yang kompleks sehingga sangat sulit untuk mengikuti dan memahami, sekarang ini banyak pekerjaan yang sangat memfokuskan pada komunikasi diantara pekerja yang melibatkan kompleksnya pesan.
- c. Gangguan lingkungan. Mendengarkan juga diganggu oleh hambatan lingkungan. Pesan disekitar kita bisa teralihkan atau membuatnya sulit untuk didengarkan secara jelas. Misalnya dalam suasana yang ramai, kita mesti mengeraskan suara agar terdengar oleh lawan bicara.

### 2. Gangguan internal

- a. Keasikan (*preoccupation*), ketika kita terpicat dalam pikiran dan permasalahan, kita tidak dapat memusatkan pada apa yang dikatakan orang lain.
- b. Prasangka (*prejudgments*), terkadang kita tahu apa yang dikatakan orang sehingga kita tidak mendengar orang secara penuh.

- c. Kurangnya usaha (*lack of effort*), sulitnya berkonsentrasi dan focus pada apa yang dikatakan orang, mencoba untuk memahaminya, mengajukan pertanyaan, dan memberikan respon sehingga mereka tahu kita tertarik dan terlibat.

### **Latihan 5**

1. Jelaskan apa yang dimaksud dengan *mindfull*
2. Sebutkanlah gangguan-gangguan yang terjadi dalam komunikasi!
3. Sebutkanlah syarat-syarat menjadi pendengar yang baik!

### **Jawaban 5**

1. *Mindfull* adalah untuk mengingatkan atau memikirkan apa yang terjadi di sekitar menunjukkan kesadaran dengan menunjukkan perhatian dan minat terhadap apa yang diungkapkan orang lain.
2. Gangguan lingkungan, kompleksitas pesan, dan pesan yang terlalu banyak.
3. Perbandingan yang tepat antara mulut dan telinga. Memelihara kontak mata. Membuat catatan. Hindari memotong pembicaraan lawan bicara. Hindari tergesa-gesa dalam membuat kesimpulan. Hindari menghakimi dan yang terakhir adalah ajukan pertanyaan jika kurang jelas.

### **Rangkuman 5**

Mendengarkan adalah proses intelektual dan emosional dari orang lain untuk ditangkap dan dipahami pesan serta maknanya. Proses mendengarkan dan memahami maka proses selanjutnya adalah merespon yang berarti memberikan umpan balik atau feed back dari komunikan kepada komunikator informasi yang dikirim kembali adalah respon mengenai perasaan dan pikiran tentang pesan yang telah disampaikan. Untuk menjadi pendengar yang baik kita perlu membuat perbandingan yang tepat antara penggunaan mulut dan telinga, memelihara kontak mata, membuat catatan, tidak tergesa-gesa membuat kesimpulan, tidak memotong pembicaraan, tidak menghakimi dan mengajukan pertanyaan pada kalimat yang kurang jelas.

### **Tes Formatif 5**

1. Berikut yang bukan merupakan tahapan dalam proses mendengar adalah....
  - a. Menafsirkan komunikasi
  - b. Penghafalan
  - c. Responding
  - d. Actuating
  
2. Bagian dimana komunikan berusaha mengerti dan mendalami apa yang disampaikan komunikator baik pikiran maupun intonasi penyampaian pesan yang mewakili emosi adalah definisi dari....
  - a. Memahami
  - b. Mendengarkan
  - c. Menjawab
  - d. Mengajukan pertanyaan
  
3. Berikut yang **tidak** termasuk dalam jenis mendengar adalah....
  - a. Mendengar untuk kesenangan
  - b. Mendengar untuk membantu
  - c. Mendengar untuk memahami
  - d. Mendengar untuk informasi

### **Jawaban Tes Formatif 5**

1. D
2. A
3. C

Cocokkanlah jawaban Anda dengan Kunci Jawaban Tes Formatif 4 yang terdapat di bagian Modul ini. Hitunglah jawaban yang benar. Kemudian, gunakan rumus berikut untuk mengetahui tingkat penguasaan Anda terhadap materi Modul 4.

---

$$\text{Tingkat Penguasaan} = \frac{\text{Jumlah Jawaban yang Benar}}{\text{Jumlah Soal}} \times 100 \%$$

Arti tingkat penguasaan:

|           |             |
|-----------|-------------|
| 90 – 100% | Baik sekali |
| 80 – 89%  | Baik        |
| 70 – 79%  | Cukup       |
| < 70%     | Kurang      |

Apabila mencapai tingkat penguasaan 80% atau lebih, Anda dapat meneruskan dengan Kegiatan Belajar Modul 6. Bagus! Jika masih di bawah 80%, Anda harus mengulangi materi Kegiatan Belajar Modul 5, terutama bagian yang belum dikuasai..



# MODUL 6

## PESAN EMOSIONAL

| Metode Pembelajaran  | Estimasi Waktu | Capaian Pembelajaran  |
|--|----------------|---|
| <ul style="list-style-type: none"><li>- Kuliah interaktif</li><li>- Diskusi</li><li>- Tanya jawab</li><li>- Problem Based Learning</li></ul> | 150 menit      | Mahasiswa mampu memiliki pemahaman tentang memahami, menerima dan menyampaikan perasaan dalam berkomunikasi |

### Materi 6

Emosi adalah suatu keadaan yang berupa reaksi psikologi dan fisiologis seseorang (KBBI). Dengan demikian dapat diartikan, emosi adalah reaksi yang diberikan seseorang berupa perubahan psikologis dan fisiologis. Menurut Paul Eckman, pada awal dilahirkan manusia memiliki 6 emosi dasar, yaitu marah, sedih, senang, takut, terkejut, dan jijik. Kemudian, seiring dengan pertumbuhan dan perkembangannya, emosi-emosi tersebut akan terus berkembang. Salah satu cara untuk dapat mengembangkan emosi tersebut tentunya melalui komunikasi. Namun, pada kenyataannya mengungkapkan isi hati dalam komunikasi ternyata bukanlah perkara mudah.

Sebagai contoh, Anda marah pada sahabat Anda karena sahabat Anda merusak barang berharga milik Anda. Beberapa orang memilih untuk memendam kemarahannya demi menjaga hubungan, tetapi memendam perasaan juga bukan tindakan yang benar. Beberapa orang lainnya mengungkapkan kemarahan dengan cara yang salah dan mengakibatkan konflik baru. Bagaimana cara yang tepat? Pada modul 6 ini akan dibahas bagaimana cara mengungkapkan perasaan yang tepat dalam berkomunikasi.

#### 1. Hambatan dalam Mengkomunikasikan Perasaan

Ekspresi perasaan adalah bagian dari hubungan yang paling bermakna. Namun seringkali seseorang sulit untuk mengungkapkannya. Berikut

adalah hambatan-hambatan yang menjadi penyebab kesulitan-kesulitan dalam mengungkapkan perasaan.

**a. Adat Sosial dan Budaya**

Aturan serta pemahaman budaya yang berbeda dari berbagai kelompok sosial memunculkan pandangan yang berbeda tentang sikap seseorang. Kekhawatiran untuk menyinggung kelompok sosial tertentu atau cara mengungkapkan emosi yang berbeda dengan kelompok sosial tertentu umumnya menjadi permasalahan dalam mengungkapkan emosi. Sebagai contoh, saat si Uli yang berasal dari suku Batak mengatakan dirinya tidak marah dengan nada agak tinggi mungkin lawan bicaranya yang berasal dari suku Jawa akan berpikir kalau ia masih marah. Padahal, Uli memang benar tidak marah, hanya saja cara bicaranya memang demikian. Pada contoh kasus lain, mengungkapkan perasaan cinta dengan memeluk didepan umum mungkin dianggap tabu bagi orang Timur seperti Indonesia, tetapi di Barat cara tersebut sudah biasa dilakukan.

**b. Rasa Takut**

Berbagai ketakutan menghalangi Anda untuk mengungkapkan perasaan Anda. Seperti misalnya Anda enggan mengungkapkan cinta karena takut ditolak. Atau mungkin tidak menunjukkan kemarahan karena takut terjadi konflik atau menyakiti orang lain. Seperti yang bisa Anda hargai, rasa takut bisa adaptif, yaitu membuat Anda tidak mengatakan hal-hal yang mungkin Anda sesali nanti dan mengarahkan Anda untuk mempertimbangkan lebih hati-hati kesempatan dan cara mengekspresikan perasaan Anda. Tetapi ketika itu melemahkan kita dan bertentangan dengan apa yang mungkin dikatakan oleh logika dan akal sehat, maka ketakutan itu menjadi maladaptif.

**c. Keterampilan Interpersonal yang Tidak Memadai**

Hambatan terpenting dalam mengungkapkan perasaan yang efektif adalah kurangnya keterampilan interpersonal. Kesulitan utama adalah karena tidak mengetahui bagaimana cara mengungkapkan perasaan. Beberapa orang misalnya mengungkapkan kemarahan

dengan cara kekerasan atau penghindaran. Beberapa orang lainnya tidak bisa mengungkapkan perasaan cinta, bahkan tidak bisa mengatakan “Aku cinta Kamu”.

## 2. Kompetensi Emosional

Mengekspresikan emosi adalah bagian dalam kehidupan psikologis dan kehidupan interpersonal seseorang. Emosi juga bukan sesuatu yang bisa dihindari, bahkan disaat Anda tidak menginginkannya. Dalam beberapa kesempatan, mungkin Anda memilih untuk tidak menunjukkan emosi Anda, tetapi dalam kesempatan lainnya Anda ingin mengekspresikan emosi Anda. Kompetensi emosional dibutuhkan pada saat ini. Terdapat tiga poin penting dalam kompetensi emosional, yaitu pemahaman emosional, ekspresi emosional, dan respon emosional. Sebelum menelisik ketiga poin tersebut, berikut tabel 6.1 menggambarkan tindakan yang perlu Anda lakukan untuk mencapai kepuasan dan kebahagiaan emosional.

**Tabel 6.1**

### **Kebahagiaan Emosional**

| <b>Lakukan</b>  | <b>Tapi</b>  |
|---|--|
| Berpikir positif  | Jangan menyepelekan masalah  |
| Bergaul dengan orang-orang yang memberikan pengaruh positif | Jangan menghindari orang lain karena ide dan latar belakangnya berbeda                 |
| Lakukan sesuatu yang Anda nikmati                           | Jangan lupakan kewajiban Anda  |
| Bicara tentang perasaanmu                                   | Jangan mengganti pembicaraan dengan tindakan atau berbicara terlalu banyak             |
| Bayangkan diri Anda secara positif                          | Jangan menjadi egosentris  |
| Berpikir logis, serta menjaga pandangan emosi               | Jangan abaikan peran penting yang sering dimainkan emosi dalam komunikasi antarpribadi |

Tiga point penting dalam kompetensi emosional yang sangat penting dimiliki pada saat ini, adalah:

#### **a. Pemahaman Emosional**

Tugas pertama untuk bisa mengkomunikasikan emosi Anda adalah mengembangkan kesadaran diri; mengenali perasaan Anda, serta memahami penyebab dan dampak dari perasaan tersebut. Untuk

bisa memahami perasaan Anda, Anda dapat mengajukan pertanyaan-pertanyaan berikut pada diri Anda sendiri.

**1) “Apa yang saya rasakan? Mengapa saya merasakan ini?”.**

Pahami emosi Anda dan pikirkan emosi Anda seobjektif mungkin. Identifikasi spesifik mungkin kondisi sebelumnya yang mungkin mempengaruhi perasaan Anda.

**2) “Apa yang sebenarnya ingin saya ungkapkan?”.** Pertimbangkan apakah ekspresi emosi Anda akan menjadi ekspresi jujur dari perasaan Anda?. Ingatlah bahwa setelah Anda mengkomunikasikan sesuatu maka Anda tidak dapat mengambilnya kembali.

**3) “Apa pilihan komunikasi saya?”.** Evaluasi pilihan komunikasi Anda dari segi efektivitas (apa yang berhasil membantu Anda mencapai tujuan) dan etika (apa yang benar dan dibenarkan secara moral).

**b. Ekspresi Emosional**

Langkah selanjutnya adalah mengekspresikan emosi Anda. Terdapat beberapa langkah yang dapat digunakan untuk mengekspresikan emosi Anda agar lawan bicara bisa lebih mudah memahami perasaan yang sedang Anda rasakan. Langkah-langkah yang dimaksudkan dijelaskan sebagai berikut.

**1) Jadilah lebih spesifik.** Sampaikan perasaan Anda dengan lebih spesifik menyebutkan perasaan yang Anda miliki. Sebagai contoh, dari pada mengatakan “saya merasa tidak enak”, lebih baik mengatakan “saya merasa bersalah” atau “saya khawatir terlalu menyusahkan Anda”. Orang lain perlu kejelasan tentang apa yang Anda rasakan. Buatlah intensitas perasaan Anda, seberapa dalam Anda merasakannya. Serta pelajarilah kosa kata yang dapat mengungkapkan perasaan-perasaan Anda sebagai berikut.

**Sukacita.** Bahagia, ceria, puas, gembira, pesona, nikmat, menggiurkan, sejahtera.

**Kepercayaan.** Yakin, harapan, kepastian, ketergantungan.

**Ketakutan.** Cemas, khawatir, waspada, fobia, gentar, ragu, teror.

**Kejutan.** Heran, kagum, tidak percaya, tidak menduga, tidak terduga, kaget, lengah.

**Kesedihan.** Tertekan, muram, kesepian, melankolis, sengsara, tidak bahagia.

**Jijik.** Muak, enggan, benci.

**Kemarahan.** Jengkel, tidak senang, kepahitan, dendam, amukan, murka, permusuhan, kecewa.

**Antisipasi.** Kontemplasi, prospek, ekspektasi, harapan, ramalan, pemikiran masa depan.

- 2) **Jelaskan alasan dari perasaan Anda.** Sebagai contoh “Saya merasa kesepian karena sudah 2 tahun *menjomblo*”; “Saya merasa puas karena saya bisa menyampaikan pendapat saya”. Begitu juga jika perasaan itu timbul karena sikap dari orang lain. “Saya merasa kecewa karena kamu sudah membohongi saya”.
- 3) **Mengatasi perasaan campur aduk.** Jika Anda memiliki perasaan yang campur aduk, tetapi satu sisi Anda juga ingin orang lain mengerti maka deskripsikan perasaan-perasaan Anda tersebut. Sebagai contoh, “Saya merasa marah dan benci pada orangtua saya, tetapi saya juga merasa bersalah atas tindakan saya”.
- 4) **Gambarkan perasaan Anda dimasa sekarang.** Perasaan yang spesifik dan digabungkan dengan identifikasi alasan perasaan tersebut akan membantu orang lain untuk lebih memahami Anda. Sebagai contoh, “Saya merasa gagal sekarang karena sudah tiga kali membuat kesalahan pada naskah drama ini”.
- 5) **Miliki perasaan Anda dan ambil tanggungjawab atas perasaan Anda.** Daripada mengatakan “Kamu membuat saya merasa bodoh”, lebih baik “Saya merasa bodoh karena sudah percaya pada kamu”. Orang lain memang melakukan sesuatu pada diri

Anda, tapi perlu diingat kalau bagaimana perasaan itu timbul adalah karena Anda yang menafsirkannya. Dengan kata lain, Anda melakukan interaksi dengan orang lain tapi yang menafsirkan dan mengembangkan perasaan Anda, adalah diri Anda sendiri. Untuk itu, ketika Anda ingin mengungkapkan perasaan Anda, fokuslah pada diri Anda sendiri.

- 6) **Sampaikan apa yang Anda inginkan.** Anda mungkin ingin lawan bicara Anda melakukan sesuatu atas apa yang Anda rasakan, entah memberikan simpati, memberikan nasihat atau hanya sebatas mendengarkan saja. Terkadang orang lain tidak memiliki kepekaan yang tinggi, sehingga Anda juga perlu menyampaikan apa yang harus mereka lakukan untuk Anda. Sebagai contoh, “Saya merasa sangat hancur saat ini karena telah berpisah denganlah, diamlah disini sejenak untuk mendengarkan keluh kesah saya”.
- 7) **Hormati Batasan emosional.** Setiap orang memiliki tingkat toleransi yang berbeda atas komunikasi tentang emosi atau komunikasi yang bersifat emosional. Waspadalah terhadap isyarat nonverbal yang menunjukkan penolakan atau tanda kalau Anda melanggar Batasan-batasan. Jika kondisi itu terjadi, pastikan penafsiran Anda dengan mengajukan pertanyaan “Apakah Anda merasa tidak nyaman dengan pembahasan ini?” atau “Apakah Anda ingin mengubah topik pembicaraan kita?”.

Untuk lebih memudahkan Anda dalam memahami langkah-langkah yang efektif untuk menyampaikan Emosi Anda komunikasi antarpribadi, pahamiilah tabel dibawah ini.

**Tabel 6.2**

**Cara Efektif Mengekspresikan Emosi**

| <b>Efektif</b>  | <b>Tidak Efektif</b>  |
|---|---|
| Spesifik.<br>Berbicara tentang emosi dengan istilah tertentu dan dengan contoh spesifik dan referensi perilaku. | Umum.<br>Berbicara tentang emosi dan perasaan secara umum dan tidak spesifik. |
| Menjelaskan alasan.   | Mengabaikan alasan.   |

|  |   |
|--|---|
| Berusaha untuk memahami penyebab emosi tersebut  | Tidak memikirkan penyebab emosi tersebut  |
| Fokus saat ini.<br>Berkonsentrasi pada perasaan saat ini                                   | Fokus masa lalu.<br>Berfokus pada perasaan masa lalu  |
| Miliki perasaan dan ekspresinya.<br>"Saya marah, saya terluka, saya merasa tidak dicintai" | Tidak memiliki perasaan dan menghubungkan dengan orang lain.<br>"Kamu membuat saya marah",<br>"Kamu membuat saya kecewa". |
| Sopan.<br>Berbicara tentang emosi dengan tetap menghormati orang lain dan hubungan.        | Tidak sopan.<br>Berbicara tentang emosi tanpa memikirkan perasaan orang lain.   |

### c. Respon Emosional

Mengekspresikan perasaan Anda hanyalah setengah dari proses komunikasi emosional, selebihnya Anda harus mendengarkan dan menanggapi perasaan orang lain. Berikut beberapa panduan untuk memudahkan Anda dalam memberikan respon terhadap perasaan orang lain.

#### 1) Lihatlah isyarat nonverbal untuk memahami perasaan Anda.

Misalnya, jeda yang terlalu lama, ragu-ragu, menghindari kontak atau gelisah bisa menjadi tanda ketidaknyamanan. Namun, periksalah persepsi Anda sebelum bertindak atas mereka. Gunakan isyarat verbal dan nonverbal dari lawan bicara Anda sebagai hipotesis, bukan sebagai kesimpulan.

2) **Cari petunjuk tentang apa yang Ia inginkan dari Anda.** Pada umumnya setiap orang senang didengarkan, ada juga yang ingin diberikan solusi atas masalahnya. Namun karena setiap orang memiliki keinginan yang berbeda, maka yang perlu dilakukan adalah menciptakan suasana senyaman mungkin agar lawan bicara Anda lebih leluasa dalam menyampaikan perasaannya. Selain itu, tidak ada salahnya juga jika Anda menawarkan bantuan atau menanyakan secara langsung apa yang bisa Anda lakukan untuknya.

3) **Gunakan teknik mendengar aktif.** Mendengarkan aktif mendorong lawan bicara untuk lebih mengutarakan apa yang mereka inginkan. Untuk lebih menunjang, ajukan pertanyaan yang sesuai.

- 4) **Berempati.** Lihat situasi dan sudut pandang pembicara. Jangan menilai perasaan orang lain. Sebagai contoh, “Jangan menangis, itu tidak sepadan” akan menunjukkan kalau perasaan lawan bicara Anda adalah salah. Kondisi tersebut dapat membuat lawan bicara Anda merasa semakin terpuruk.
- 5) **Fokus pada orang lain.** Menyisipkan situasi masa lalu Anda yang serupa mungkin bermanfaat untuk menunjukkan pemahaman Anda, tetapi dapat menimbulkan masalah karena mengalihkan fokus percakapan orang lain. Tunjukkan minat dengan mendorong lawan bicara Anda untuk mengeksplorasi perasaannya. Gunakan dorongan minimal seperti “Saya mengerti”, “Saya memahami Anda” atau ajukan pertanyaan untuk menunjukkan bahwa Anda mendengarkan dan tertarik pada pembicaraan tersebut.
- 6) **Ingat ireversibilitas komunikasi.** Komunikasi tidak dapat diulang kembali. Anda tidak dapat menarik kembali respon Anda, sehingga Anda tetap perlu berhati-hati dalam memberikan tanggapan.

### **Latihan 6**

1. Berikanlah 5 contoh kalimat yang efektif dalam mengekspresikan emosi Anda!
2. Pada penyampaian perasaan dalam komunikasi, terdapat istilah *ireversibilitas*. Jelaskanlah maksud dari istilah tersebut dalam komunikasi!
3. Jelaskan hambatan-hambatan dalam mengekspresikan emosi dalam komunikasi!

### **Jawaban 6**

1. Contoh kalimat efektif dalam mengekspresikan emosi.  
“Saya merasa jengkel karena gagal membuat Anda memahami perasaan ini”.  
“Saya bahagia karena kamu selalu berada disisi saya”.  
“Saya marah karena kamu sudah menduakan saya”.

“Saya merasa kecewa karena kamu sudah mencuri, tapi saya juga merasa malu karena kurang memperhatikan kebutuhan kamu”.

“Saya sedang merasa kesepian sekarang, saya harap kamu mau menemani saya bercerita”.

2. Ireversibilitas dapat diartikan tidak dapat diulang kembali. Dengan kata lain ireversibilitas dalam komunikasi dapat diartikan kalau komunikasi hanya berlangsung satu kali dan tidak dapat diulang. Jika Anda sudah menyampaikan pesan atau memberikan respon maka tidak dapat ditarik dan dihapus karena sudah diterima lawan bicara. Untuk itu perlu kehati-hatian dalam berkomunikasi.
3. Terdapat 3 hambatan dalam mengekspresikan emosi dalam komunikasi yaitu.
  - a. Adat sosial dan budaya. Perbedaan aturan-aturan yang umum dan tidak umum dalam kelompok sosial tertentu memberikan pandangan yang berbeda pula. Sehingga menjadi permasalahan sendiri dalam menyampaikan emosi.
  - b. Rasa takut. Ketakutan seseorang atas apa yang mungkin terjadi setelah menyampaikan emosinya memegang peranan penting dalam hambatan mengekspresikan emosi.
  - c. Keterampilan interpersonal yang tidak memadai. Ketidak mampuan dalam berkomunikasi membuat seseorang juga kesulitan dalam menyampaikan apa yang ia rasakan.

### **Rangkuman 6**

Emosi adalah salah satu unsur penting dalam komunikasi. Terdapat 3 hambatan dalam menyampaikan emosi pada saat berkomunikasi, yaitu (1) adat sosial dan budaya; (2) rasa takut; (3) kemampuan interpersonal yang tidak memadai. Dalam komunikasi emosional seseorang perlu memiliki kompetensi emosional agar komunikasi berlangsung lebih baik. Kompetensi emosional yang dimaksud adalah pemahaman emosional, ekspresi emosional dan respon emosional.

Pemahaman emosional meliputi kemampuan untuk memahami dengan benar perasaan yang dimiliki serta alasan dibalik perasaan tersebut.

Ekspresi emosional meliputi kemampuan untuk menyampaikan atau mengutarakan perasaan dengan baik agar orang lain lebih memahami diri Anda. Respon emosional meliputi kemampuan untuk merespon, memberikan pandangan atas perasaan orang lain.

### **Tes Formatif 6**

1. Kalimat yang tepat untuk merespon kalimat “Saya marah karena dia sudah mempermalukan saya didepan umum dengan menyiram saya” adalah...
  - a. “Mengapa tidak kamu siram lagi ke arahnya?”
  - b. “Saya mengerti mengapa kemarahanmu sangat meluap-luap”
  - c. “Orang itu tidak kapok ya, dulu saya juga pernah disiram sama dia”
  - d. “Cuma disiram kenapa harus marah, kan kamu bisa ganti baju”
2. Dibawah ini yang **tidak** termasuk dalam langkah efektif dalam mengekspresikan emosi adalah...
  - a. Fokus pada masa lalu
  - b. Spesifik
  - c. Sopan
  - d. Menjelaskan alasan
3. Manakah kalimat yang lebih tepat untuk mengungkapkan kebahagiaan karena dapat medali emas olimpiade....
  - a. “Saya merasa puas atas pencapaian yang saya raih dengan memperoleh medali emas diolimpiade kali ini”
  - b. “Saya bangga pada diri saya karena berhasil memperoleh medali emas”
  - c. “Saya terkejut karena ternyata saya mampu memperoleh medali emas”
  - d. “Saya sudah memprediksi kemenangan ini”
4. Berikut yang **bukan** contoh dari isyarat nonverbal yang menunjukkan ketidaknyamanan adalah...

- 
- a. Jeda terlalu lama
  - b. Gelisah
  - c. Tersenyum
  - d. Ragu-ragu dalam bicara
5. Selain menggunakan kata marah, kemarahan dapat ditunjukkan dengan kata dibawah ini **kecuali**....
- a. Kecewa
  - b. Jengkel
  - c. Murka
  - d. Gemas

**Jawaban Tes Formatif 6**

1. B
2. A
3. A
4. C
5. D

Cocokkanlah jawaban Anda dengan Kunci Jawaban Tes Formatif 6 yang terdapat di bagian Modul ini. Hitunglah jawaban yang benar. Kemudian, gunakan rumus berikut untuk mengetahui tingkat penguasaan Anda terhadap materi Modul 6.

$$\text{Tingkat Penguasaan} = \frac{\text{Jumlah Jawaban yang Benar}}{\text{Jumlah Soal}} \times 100 \%$$

Arti tingkat penguasaan:

|           |             |
|-----------|-------------|
| 90 – 100% | Baik sekali |
| 80 – 89%  | Baik        |
| 70 – 79%  | Cukup       |
| < 70%     | Kurang      |

Apabila mencapai tingkat penguasaan 80% atau lebih, Anda dapat meneruskan dengan Kegiatan Belajar Modul 7. Bagus! Jika masih di bawah 80%, Anda harus mengulangi materi Kegiatan Belajar Modul 6, terutama bagian yang belum dikuasai.

# MODUL 7

## PEMBUKAAN DIRI

| Metode Pembelajaran   | Estimasi Waktu | Capaian Pembelajaran  |
|---|----------------|---|
| <ul style="list-style-type: none"><li>- Kuliah interaktif</li><li>- Diskusi</li><li>- Question based</li><li>- Learning</li></ul> | 150 menit      | <ul style="list-style-type: none"><li>- Apersepsi</li><li>- Tagihan tugas pekan lalu</li><li>- Perkuliahan</li></ul> Tercapai makna komunikasi dari simulasi tiap teori |

### Materi 7

#### A. Arti dan Pentingnya Pembukaan Diri

Pembukaan diri (*self-disclosure*) adalah mengungkapkan reaksi atau tanggapan kita terhadap situasi yang sedang kita hadapi serta memberikan informasi tentang masa lalu yang relevan atau yang berguna untuk memahami tanggapan kita di masa kini (Johnson, 1981). Tanggapan terhadap orang lain atau terhadap kejadian tersebut lebih melibatkan perasaan. Membuka diri berarti membagikan kepada orang lain perasaan kita terhadap sesuatu yang telah dikatakan atau dilakukannya, atau perasaan kita terhadap kejadian-kejadian yang baru saja kita saksikan.

Menurut Johnson (1981), pembukaan diri memiliki dua sisi, yaitu bersikap **terbuka kepada** yang lain dan bersikap **terbuka bagi** yang lain. Kedua proses yang dapat berlangsung secara serentak itu apabila terjadi pada kedua belah pihak akan membuahkan **relasi yang terbuka** antara kita dan orang lain.

Jendela Johari adalah sebuah teknik yang diciptakan pada tahun 1955 oleh dua orang psikolog Amerika, Joseph Luft (1916–2014) dan Harrington Ingham (1914–1995), yang digunakan untuk membantu orang lebih memahami hubungan dengan diri dan orang lain yang lebih baik. Teknik ini digunakan umumnya pada kelompok *self-help* dan bagi perusahaan sebagai sebuah latihan heuristik.

Konsep teori *Johari window (Jendela Johari)* digunakan untuk menciptakan hubungan intrapersonal dan interpersonal, yaitu hubungan pada diri sendiri dan hubungan antara diri sendiri dan orang lain. Konsep teori Jendela Johari ini memiliki empat kamar atau empat perspektif yang masing-masing memiliki istilah dan makna yang berbeda, dimana setiap makna mengandung pemahaman-pemahaman yang mempengaruhi pandangan seseorang. Apakah perilaku, perasaan, dan kesadaran yang dimiliki hanya dapat dipahami oleh dirinya sendiri, hanya dipahami oleh orang lain, atau keduanya dapat memahaminya.

## **B. Keefektifan Membuka Diri**

Membuka diri adalah mengemukakan bagaimana reaksi terhadap situasi yang dialami saat ini dan memberikan informasi yang relevan mengenai masa lalu sebagai usaha untuk memahami mengapa pada saat ini muncul reaksi tertentu. Artinya dalam membuka diri seseorang membagi perasaannya dengan orang lain terhadap peristiwa yang baru saja terjadi, atau pada apa yang baru saja dilakukan dan dikatakan orang lain.

Membuka diri merupakan suatu tindakan menyatakan bagaimana seseorang menanggapi situasi saat ini dan memberikan sejumlah pengalaman-pengalaman berdasarkan pemahaman dirinya saat itu. Membuka diri merupakan kemampuan seseorang untuk melihat kekuatan dan kelemahan yang ada pada diri, sehingga dapat melakukan respon yang tepat terhadap tuntutan yang muncul dari dalam maupun dari luar. Keterbukaan diri di sini tidak sekedar bermaksud mengungkapkan kehidupan masa lalu seseorang semata, tetapi lebih dari itu, untuk meningkatkan kualitas hubungan seseorang.

Membuka diri berbeda dengan mengungkapkan detail-detail intim dari masa lalu kita. Mengungkapkan hal-hal yang sangat pribadi di masa lalu dapat menimbulkan perasaan intim untuk sesaat saja. Hubungan sejati akan terbina dengan mengungkapkan respon-respon kita terhadap berbagai kejadian yang dialami bersama atau terhadap apa yang dikatakan atau dilakukan oleh lawan komunikasi kita.

### C. Pengenalan Diri Sendiri

Pengenalan diri adalah suatu panduan individu untuk mengembangkan kepribadian. Keinsafan diri merupakan langkah pertama ke arah pemahaman diri. Ada dua cara untuk menjadi lebih memahami diri sendiri, yaitu,

Pertama, “mendengarkan” diri kita sendiri agar mengenal bagaimana perasaan dan reaksi kita, serta apa yang menyebabkan perasaan-perasaan dan reaksi-reaksi kita itu kepada seseorang yang kita percaya. Pembukaan diri menghasilkan pemahaman diri yang semakin dalam.

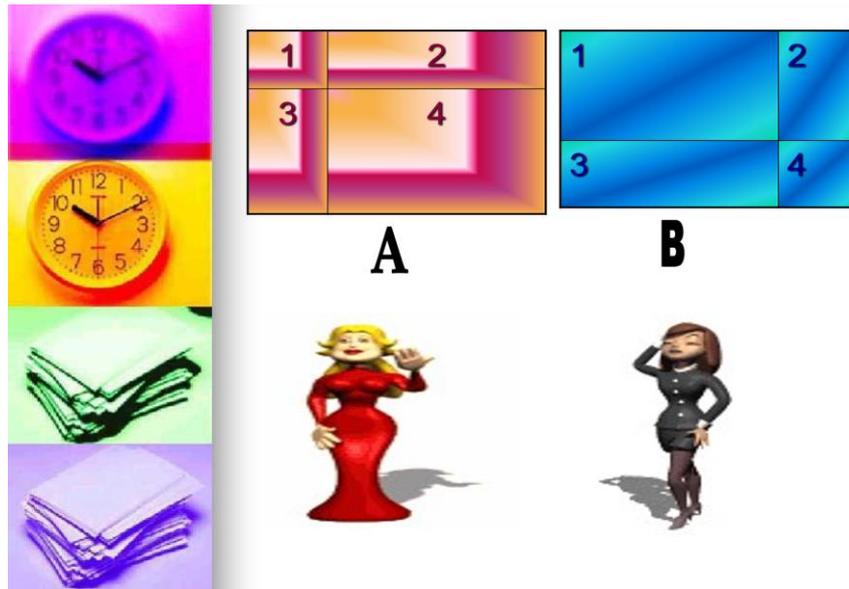
Kedua, dengan meminta umpan balik dari orang lain tentang pandangan mereka terhadap diri kita dan bagaimana reaksi mereka terhadap perilaku kita.

Johari Window, menyatakan bahwa setiap manusia terdiri dari 4 (empat) daerah atau serambi pengenalan diri dimana tiap bagian berbeda tetapi saling mempengaruhi satu sama lain. Serambi pertama berisi hal-hal yang kita ketahui dan diketahui orang lain, disebut Daerah Terbuka. Serambi kedua berisi hal-hal yang tidak kita ketahui namun diketahui oleh orang lain, disebut Daerah Buta. Serambi ketiga berisi hal-hal yang kita ketahui namun tidak diketahui oleh orang lain, disebut Daerah Tersembunyi. Serambi keempat berisi hal-hal yang tidak diketahui baik oleh diri kita sendiri maupun oleh orang lain, disebut Daerah Tak Sadar (Gambar 5.1. Empat serambi dalam Diri Kita).



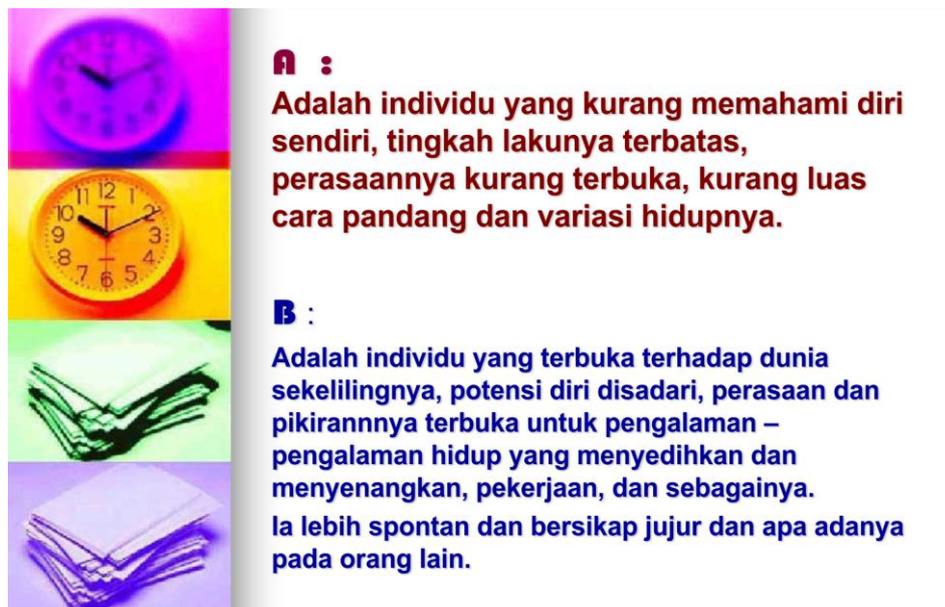
Gambar 7.1. Empat serambi dalam Diri Kita

1. *Open area* adalah Area terbuka, informasi tentang diri kita yang diketahui oleh orang lain seperti nama, jabatan, pangkat, status perkawinan, lulusan mana, dan lain-lain. Ketika memulai sebuah hubungan, kita akan menginformasikan sesuatu yang ringan tentang diri kita. Makin lama maka informasi tentang diri kita akan terus bertambah secara vertikal sehingga mengurangi *hidden area*. Makin besar *open area*, makin produktif dan menguntungkan hubungan interpersonal kita.
2. *Blind area* adalah area buta, yang menentukan bahwa orang lain sadar akan sesuatu tapi diri kita sendiri tidak mengetahuinya. Dengan mendapatkan masukan dari orang lain, *blind area* akan berkurang. Makin kita memahami kekuatan dan kelemahan diri kita yang diketahui orang lain, maka akan bagus dalam bekerja tim.
3. *Hidden area* adalah area tersembunyi berisi informasi yang kita tahu tentang diri kita sendiri saja dan tertutup bagi orang lain. Informasi ini meliputi perhatian kita mengenai atasan, pekerjaan, keuangan, keluarga, kesehatan, dll. Dengan tidak berbagi mengenai *hidden area*, biasanya akan menjadi penghambat dalam berhubungan. Hal ini akan membuat orang lain miskomunikasi tentang kita, yang kalau dalam hubungan kerja akan mengurangi tingkat kepercayaan orang
4. *Unknown area* merupakan area yang tidak diketahui, yaitu dimana informasi yang orang lain dan juga kita sama-sama tidak mengetahuinya. Sampai kita dapat pengalaman tentang sesuatu hal atau orang lain melihat sesuatu akan diri kita bagaimana kita bertingkah laku atau berperasaan. Misalnya ketika pertama kali seneng sama orang lain selain anggota keluarga kita. Kita tidak akan pernah bisa mengatakan perasaan “cinta”. Area jendela ini akan mengecil sehubungan kita tumbuh dewasa, mulai mengembangkan diri atau belajar dari pengalaman.



Gambar.7.2

Gambaran Diri awal hubungan (A) dan sesudah hubungan berkembang (B)



Gambar 7.3. Uraian Gambaran Diri Dari Dua Ruang Berbeda

#### D. Pengenalan Diri Orang Lain

##### 1. Memahami diri dan orang lain

Proses interaksi selalu ada unsur komunikasi yang melibatkan dua atau lebih pribadi yang berbeda. Oleh karena itu dalam komunikasi

harus mengenali diri sendiri dan orang yang menjadi lawan bicara. Bukan hal yang mudah untuk memahami orang yang kita ajak bicara. Namun ada dua jenis informasi yang dapat kita gunakan untuk memahami orang lain yaitu :

- a. Menyusun mekanisme proteksi, yaitu rasa ingin tahu apa yang diharapkan orang lain melalui komunikasi yang dilakukan
- b. Melakukan pemahaman terhadap tujuan orang, kita dapat mengevaluasi kesungguhan atau akurasi dari penampilannya.

Tujuan individu yang melakukan komunikasi yaitu mengurangi ketidakpastian dan perbandingan sosial. Ketika pertama kali bertemu seseorang pasti akan muncul pertanyaan dalam diri kita, selanjutnya akan melakukan komunikasi untuk mendapat jawaban dari pertanyaan-pertanyaan tersebut. Pada tahap awal komunikasi antarpribadi pasti akan berusaha mengurangi ketidakpastian yang dirasakan. Upaya ini pada dasarnya menghilangkan makna-makna yang tidak sesuai sehingga yang tersisa adalah makna-makna yang sesuai.

Perbandingan sosial adalah proses membandingkan diri kita dengan orang lain. Festinger mengatakan, biasanya orang melakukan evaluasi diri, yaitu suatu cara mengetahui diri kita sendiri (konsep diri) dan bagaimana menilai diri kita (*self esteem*). Dalam mengevaluasi diri cenderung dilakukan secara subjektif, meskipun demikian ini merupakan cara yang sehat untuk menjaga kestabilan konsep diri dan *self esteem*.

## **2. Persepsi terhadap Orang Lain**

Bagian penting yang harus kita pahami dalam melakukan komunikasi adalah persepsi terhadap orang lain. Biasanya mencakup persepsi terhadap karakteristik fisik dan perilaku komunikasi orang tersebut. Steve Duck mengemukakan tiga hal yang berkaitan dengan itu, yaitu:

- a. Senyuman dan pujian.
- b. Perilaku tersebut memberi informasi yang kita gunakan untuk membentuk semacam kesan mengenai kondisi internal seseorang.

- c. Perilaku seseorang dapat memberikan perkiraan mengenai kelanjutan hubungan di kemudian hari.

#### **E. Peranan Pembukaan Diri Dalam Layanan Konseling**

Dalam pelaksanaan konseling sangat diperlukan suasana keterbukaan, baik keterbukaan dari konselor maupun keterbukaan dari klien. Keterbukaan ini bukan hanya sekedar bersedia menerima saran-saran dari luar, tetapi juga diharapkan masing-masing pihak yang bersangkutan bersedia membuka diri untuk kepentingan pemecahan masalah. Individu yang membutuhkan bimbingan diharapkan dapat berbicara sejujur mungkin dan berterus terang tentang dirinya sendiri, sehingga dengan keterbukaan ini penelaahan serta pengkajian berbagai kekuatan dan kelemahan klien dapat dilaksanakan.

Keterusterangan dan kejujuran klien akan terjadi jika klien tidak lagi mempersoalkan asas kerahasiaan dan kesukarelaan. Maksudnya klien telah betul-betul mempercayai konselornya, dan benar-benar mengharap bantuan dari konselornya. Lebih jauh keterbukaan akan semakin berkembang apabila klien tahu bahwa konselornya terbuka.

Keterbukaan disini ditinjau dari dua arah. Dari pihak klien diharapkan pertama-tama mau membuka diri sendiri, sehingga apa yang ada pada dirinya dapat diketahui oleh orang lain (konselor) dan keduanya mau membuka diri dalam arti mau menerima saran-saran dan masukan lainnya dari pihak luar. Dari pihak konselor, keterbukaan terwujud dengan ketersediaan konselor menjawab pertanyaan-pertanyaan dari klien dan mengungkapkan diri konselor sendiri jika hal itu dikehendaki oleh klien. Dalam hubungan yang bersuasana seperti itu masing-masing pihak bersifat transparan (terbuka) terhadap pihak lain.

Menurut Sugiyo (2005: 89-90) manfaat keterbukaan diri yaitu informasi tentang diri sendiri, kemampuan untuk mengatasi masalah, komunikasi efektif, hubungan penuh makna, dan kesehatan mental.

| PERBEDAAN KARAKTERISTIK<br>ORANG YANG TERBUKA DAN ORANG TERTUTUP        |  |
|---|--|
| SIKAP TERBUKA   | SIKAP TERTUTUP   |
| Menilapesar secara objektif & menggunakan data & keaja logika           | Menilapesar berdasarkan motif  |
| Membedakadg mudah melihatsuasana  | Berpikisimplisis (berpikihitamputih) tanpanuansa   |
| Berorientasi pada isi pesan   | Bersandalebihbanyakdsumberpesan daripada isi pesan   |
| Mencari informasi dari berbagai sumber                                  | Mencariinformasi tentangkepercayaan orang dari sumbernya sendiri bukan kepercayaan orang lain. |
| Lebih bersifat provisionalisme dan bersedia mengubah kepercayaan        | Selarakumempertahankan dan memengangsistemkepercayaan  |
| Mencari pengertian pesan yang tidak sesuai dengan rangkaian kepercayaan | Menolakmengabaikamenolakpesanyg tdkkonsistengdsistemkepercayaan                                |

Gambar 7.4. Perbedaan Sikap Terbuka dan Tertutup

**Latihan 7**

1. Jelaskan konsep dari ruang atau serambi dalam jendela Johari.
2. Jelaskan makna pembukaan diri memiliki dua sisi.
3. Jelaskan manfaat dari keterbukaan diri.

**Jawaban 7**

1. Konsep teori Jendela Johari ini memiliki empat kamar atau empat perspektif yang masing-masing memiliki istilah dan makna yang berbeda, dimana setiap makna mengandung pemahaman-pemahaman yang mempengaruhi pandangan seseorang. Apakah perilaku, perasaan, dan kesadaran yang dimiliki hanya dapat dipahami oleh dirinya sendiri, hanya dipahami oleh orang lain, atau keduanya dapat memahaminya.
2. Menurut Johnson (1981), pembukaan diri memiliki dua sisi, yaitu bersikap terbuka kepada yang lain dan bersikap terbuka bagi yang lain. Kedua proses yang dapat berlangsung secara serentak itu apabila terjadi pada kedua belah pihak akan membuahkan relasi yang terbuka antara kita dan orang lain.
3. Manfaat keterbukaan diri yaitu memperoleh informasi tentang diri sendiri, kemampuan untuk mengatasi masalah, komunikasi efektif, hubungan penuh makna, dan kesehatan mental.

**Rangkuman 7**

Pembukaan diri (*self-disclosure*) adalah mengungkapkan reaksi atau tanggapan kita terhadap situasi yang sedang kita hadapi serta memberikan informasi tentang masa lalu yang relevan atau yang berguna untuk memahami tanggapan kita di mas akini.

Konsep teori *Johari window (Jendela Johari)* digunakan untuk menciptakan hubungan intrapersonal dan interpersonal, yaitu hubungan pada diri sendiri dan hubungan antara diri sendiri dan orang lain. Konsep teori Jendela Johari ini memiliki empat kamar atau empat perspektif yang masing-masing memiliki istilah dan makna yang berbeda, dimana setiap makna mengandung pemahaman-pemahaman yang mempengaruhi pandangan seseorang.

Mengenal diri bukanlah tujuan. Pengenalan diri adalah sebagai wahana (sarana) untuk mencapai tujuan hidup. Oleh karenanya, setelah seseorang dapat menjawab pertanyaan siapa saya? maka pertanyaan selanjutnya adalah saya ingin menjadi siapa? Jawaban atas pertanyaan tersebut tentunya beragam, sesuai dengan peran-peran yang dimainkannya. Manusia memiliki kemampuan untuk mengubah atau mengembangkan diri.

**Tes Formatif 7**

1. Konsep teori Jendela Johari memiliki empat kamar atau empat perspektif yang masing-masing memiliki istilah dan makna yang berbeda, dimana setiap makna mengandung pemahaman-pemahaman yang mempengaruhi pandangan seseorang. Ruang atau kamar tersebut adalah...kecuali
  - a. Open area
  - b. Blind area
  - c. Close area
  - d. Hiden area
2. Bagian penting yang harus kita pahami dalam melakukan komunikasi adalah persepsi terhadap orang lain yaitu....
  - a. Senyuman dan pujian

- b. Kesan mengenai kondisi internal seseorang
  - c. Perilaku seseorang perkiraan mengenai kelanjutan hubungan
  - d. Jawaban a,b,c, benar semua
3. Manfaat keterbukaan diri yaitu... kecuali...
- a. informasi tentang orang lain
  - b. kemampuan untuk mengatasi masalah
  - c. komunikasi efektif dari hubungan penuh makna,
  - d. kesehatan mental.

### Jawaban Tes Formatif 7

- 1. c
- 2. d
- 3. a

Cocokkanlah jawaban Anda dengan Kunci Jawaban Tes Formatif 5 yang terdapat di bagian Modul ini. Hitunglah jawaban yang benar. Kemudian, gunakan rumus berikut untuk mengetahui tingkat penguasaan Anda terhadap materi Modul 5.

$$\text{Tingkat Penguasaan} = \frac{\text{Jumlah Jawaban yang Benar}}{\text{Jumlah Soal}} \times 100 \%$$

Arti tingkat penguasaan:

|           |             |
|-----------|-------------|
| 90 – 100% | Baik sekali |
| 80 – 89%  | Baik        |
| 70 – 79%  | Cukup       |
| < 70%     | Kurang      |

Apabila mencapai tingkat penguasaan 80% atau lebih, Anda dapat meneruskan dengan Kegiatan Belajar Modul 6. Bagus! Jika masih di bawah 80%, Anda harus mengulangi materi Kegiatan Belajar Modul 5, terutama bagian yang belum dikuasai.



# MODUL 8

## KOMUNIKASI VERBAL

| Metode Pembelajaran  | Estimasi Waktu | Capaian Pembelajaran  |
|--|----------------|---|
| <ul style="list-style-type: none"><li>- Kuliah interaktif</li><li>- Diskusi</li><li>- Tanya jawab</li><li>- Problem Based Learning</li></ul> | 150 menit      | Mahasiswa memiliki pemahaman untuk kemudian dapat menjelaskan dan mengaplikasikan tentang komunikasi verbal |

### Materi 8

Komunikasi verbal adalah cara penyampaian pesan yang dilakukan dengan menggunakan kata. Penyampaian pesan tersebut dapat berupa lisan maupun tulisan. Komunikasi verbal adalah bentuk penyampaian informasi yang paling sering digunakan oleh individu karena kesederhanaan dalam penyampaian dan pemaknaan pesannya. Pada saat melangsungkan komunikasi verbal, individu dapat menyampaikan atau membahas berbagai hal seperti perasaan, fakta, data, informasi, pendapat, dan sebagainya.

#### 1. Bagian-bagian Komunikasi Verbal

Komunikasi verbal memiliki 2 bagian penting, yaitu kata dan Bahasa. Berikut penjelasan tentang kata dan Bahasa tersebut.

##### a. Kata

Kata adalah bagian dari Bahasa yang diucapkan atau dituliskan untuk mengungkapkan pendapat dan perasaan dalam bahasa. Sebuah kata dalam konteks lain juga dapat memiliki berbagai arti seperti orang (saya, dia, dst), barang (pensil, kertas, dst), kejadian (perang, kecelakaan, dst), dan keadaan (Kaya, miskin, dst). Kata berhubungan langsung dengan pikiran seseorang karena sumber dari penyusunan dan penentuan kata yang tersampaikan adalah pikiran individu itu sendiri. Kata-kata yang digunakan adalah abstraksi yang telah disepakati maknanya, sehingga komunikasi verbal bersifat intensional dan harus 'dibagi' (*shared*) diantara individu yang terlibat dalam komunikasi.

---

**b. Bahasa**

Bahasa adalah sistem lambang bunyi yang arbitrer (sewenang-wenang), sehingga memungkinkan timbulnya berbagai makna. Bentuk Bahasa yang digunakan dalam komunikasi verbal dapat berupa Bahasa lisan dan Bahasa tulisan. Kemudian, Bahasa tulisan tersebut dipecah kembali menjadi Bahasa tulis pada kertas dan Bahasa tulis elektronik (*email, whatsapp, telegram*, dan lainnya). Terdapat tiga fungsi Bahasa dalam komunikasi, yaitu (1) alat berkomunikasi dengan sesama individu, (2) alat untuk bekerjasama dengan sesama individu, dan (3) alat untuk mengidentifikasi diri. Fungsi itu digunakan untuk mempelajari dunia sekitarnya, membina hubungan yang baik antar sesama dan menciptakan ikatan-ikatan dalam kehidupan manusia. Ada tiga teori yang membicarakan sehingga orang bisa memiliki kemampuan berbahasa, diantaranya sebagai berikut.

## 1) Operant Conditioning Theory

*Operant Conditioning Theory* dikembangkan oleh B.F Skinner (1957). Teori ini menekankan pada hubungan antara S (stimulus) dan R (respon) dalam belajar. Menurut teori S-R yang dikemukakan oleh Skinner, Individu akan memberikan tanggapan/respon ketika ada pihak luar yang memberikan stimulus pada Individu tersebut. Berdasarkan teori tersebut, dapat disimpulkan bahwa menurut Skinner, Individu dapat memiliki/memahami Bahasa karena diajarkan atau meniru ucapan orangtua.

## 2) Cognitive Theory

Terdapat berbagai ahli yang mengemukakan teori tentang kemampuan berpikir Individu (*Cognitive Theory*), salah satunya dikembangkan oleh Noam Chomsky. Menurutnya, kemampuan berbahasa Individu merupakan bawaan biologis yang dimiliki sejak lahir. Jadi, menurut teori ini Individu pada saat terlahir sudah memiliki Bahasa, misalnya tangisan.

## 3) Mediating Theory

*Mediating Theory* atau teori penengah adalah teori yang menjembatani teori kognitif dan teori operant conditioning. Teori ini dikembangkan oleh Charles Osgood. Menurutnya, Individu mampu berbahasa bukan hanya karena ada rangsanga dari luar atau karena bawaan sejak lahir, melainkan keduanya. Menurut Osgood, Individu pada dasarnya memang telah memiliki kemampuan berbahasa sejak lahir, namun kemampuan tersebut perlu dikembangkan/diasah kembali dengan cara memberikan rangsangan (mengajarkan Bahasa yang benar).

## **2. Bentuk-bentuk Komunikasi Verbal**

Komunikasi verbal memiliki empat bentuk, yaitu sebagai berikut.

- a. Berbicara. Berbicara merupakan bentuk komunikasi verbal vokal karena kata dan Bahasa disampaikan secara lisan. Berbicara juga merupakan bentuk komunikasi verbal yang kerap kita lakukan dalam kehidupan sehari-hari, contohnya saat guru mengajar, rapat, atau bercerita dengan keluarga.
- b. Menulis. Berbeda dengan berbicara, menulis adalah bentuk komunikasi verbal nonvokal karena Individu tidak langsung mengucapkannya, melainkan menuliskannya (kertas dan elektronik). Pada kondisi ini Individu menyampaikan pesannya dengan cara merangkai kata untuk nantinya dibaca dan dipahami oleh lawan bicara/pembaca. Contoh dari bentuk menulis ini adalah mengirim pesan *whatsapp* atau menulis cerita.
- c. Mendengarkan. Mendengarkan adalah bentuk komunikasi verbal yang berpasangan dengan berbicara. Pada saat Individu lain berbicara (menyampaikan informasi), maka lawan bicara perlu mendengarkan dengan seksama dan memaknai pesan yang disampaikan untuk selanjutnya memberikan respon. Bentuk mendengarkan ini masuk dalam komunikasi verbal karena pada saat mendengar, Individu perlu memahami dan memaknai setiap rangkaian kata yang diucapkan lawan bicaranya.
- d. Membaca. Jika mendengar berpasangan dengan berbicara, maka membaca berpasangan dengan menulis. Pada saat Individu

mengirimkan pesan pada seseorang, maka penerima pesan tersebut juga perlu memaknai setiap rangkaian katanya.

### **3. Karakteristik Komunikasi Verbal**

Terdapat beberapa ciri yang membedakan antara komunikasi verbal dengan komunikasi nonverbal. Berikut adalah poin yang menjadi karakteristik komunikasi verbal.

1. Jelas dan ringkas. Pada saat berkomunikasi secara verbal, maka Individu perlu menyusun kalimat dengan jelas dan ringkas untuk mudah dipahami lawan bicara. Percakapan/tulisan yang terlalu *brtele-tele* dan panjang, membuat lawan bicara kesulitan untuk memaknai pesannya.
2. Perbendaharaan Kata. Penguasaan kata yang dimiliki oleh komunikator sangat menentukan keberlangsung proses komunikasi. Individu yang memiliki Gudang kosakata lebih banyak akan mampu memilih dan memilah kata yang akan digunakan agar lawan bicaranya memahami pesan yang disampaikan.
3. Konotatif dan denotatif. Pada komunikasi verbal juga dikenal dengan denotatif, yaitu makna kata sebenarnya, sedangkan konotatif adalah makna kiasana. Pada komunikasi verbal memperjelas kata apakah kata tersebut bermakna konotatif atau denotative dapat membantu keberhasilan komunikasi. Kondisi tersebut terjadi karena Lawan bicara lebih mudah memahami isi pesan dan bisa menentukan respon dengan benar.
4. Intonasi. Intonasi hanya terjadi/ada pada komunikasi verbal lisan aja. Intonasi sendiri memiliki arti nada suara pada pesan yang disampaikan. Penekanan-penekanan kata-kata tertentu akan membuat Individu lebih menandai bagian-bagian penting dalam berkomunikasi.
5. Kecepatan berbicara. Individu yang berbicara terlalu cepat membuat lawan bicara kesulitan untuk menyimak pesan yang disampaikan, sehingga respon yang diberikan dapat berbeda.

6. Humor. Pembicaraan yang menyisipkan humor didalamnya mampu encairkan suasana pada saat berkomunikasi. Ketika Individu tertawa Bersama, dapat mengurangi ketegangan dan kekhawatiran Individu tentang keberhasilan komunikasi tersebut.

**Latihan 8**

1. Jelaskanlah bagian-bagian penting dalam komunikasi verbal!
2. Jelaskanlah persamaan dan perbedaan antara bentuk komunikasi verbal mendengar dan membaca serta berikanlah contohnya!

**Jawaban 8**

1. Terdapat dua bagian penting dalam berkomunikasi verbal, yaitu kata dan bahasa. Kata adalah bagian dari Bahasa yang diucapkan atau dituliskan untuk mengungkapkan pendapat dan perasaan dalam Bahasa. Sedangkan Bahasa adalah sistem lambang bunyi yang arbitrer(sewenang-wenang), sehingga memungkinkan timbulnya berbagai makna.
2. Persamaan mendengar dengan membaca adalah sama-sama menyimak dan memaknai pesan yang disampaikan Individu lain. Perbedaan mendengar dengan membaca bisa terletak pada organ yang digunakan, Mendengar menggunakan telinga, sedangkan membaca terletak pada mata.

**Rangkuman 8**

Komunikasi verbal adalah cara penyampaian pesan yang dilakukan dengan menggunakan kata. Penyampaian pesan tersebut dapat berupa lisan maupun tulisan. Komunikasi verbal adalah bentuk penyampaian informasi yang paling sering digunakan oleh individu karena kesederhanaan dalam penyampaian dan pemaknaan pesannya. Pada saat melangsungkan komunikasi verbal, individu dapat menyampaikan atau membahas berbagai hal seperti perasaan, fakta, data, informasi, pendapat, dan sebagainya.

Komunikasi verbal umumnya dikemas bersamaan dengan komunikasi nonverbal yang dapat digunakan untuk memperjelas atau menipu pesan nonverbal yang disampaikan dalam komunikasi. Penggunaan kata dalam

komunikasi verbal juga dapat memiliki berbagai makna, sehingga perlu diperhatikan intonasi untuk bisa benar-benar memahami makna pesannya.

### **Tes Formatif 8**

1. Kemampuan berbahasa yang ada pada manusia adalah pembawaan biologis yang dibawa dari lahir. Kalimat tersebut merupakan definisi dari teori...
  - a. *Cognitive Theory*
  - b. *Mediating Theory*
  - c. *Operant Conditioning Theory*
  - d. *Humanism Theory*
2. Berikut yang **bukan** merupakan bentuk komunikasi verbal adalah....
  - a. Membaca
  - b. Menulis
  - c. Menari
  - d. Mendengarkan
3. Berikut yang **bukan** merupakan karakteristik dari komunikasi verbal adalah....
  - a. Jelas dan ringkas
  - b. Sulit dipahami
  - c. Intonasi
  - d. Konotatif dan denotatif

### **Jawaban Tes Formatif 8**

1. A
2. C
3. B

Cocokkanlah jawaban Anda dengan Kunci Jawaban Tes Formatif 8 yang terdapat di bagian Modul ini. Hitunglah jawaban yang benar.

---

Kemudian, gunakan rumus berikut untuk mengetahui tingkat penguasaan Anda terhadap materi Modul 8.

$$\text{Tingkat Penguasaan} = \frac{\text{Jumlah Jawaban yang Benar}}{\text{Jumlah Soal}} \times 100 \%$$

Arti tingkat penguasaan:

|           |             |
|-----------|-------------|
| 90 – 100% | Baik sekali |
| 80 – 89%  | Baik        |
| 70 – 79%  | Cukup       |
| < 70%     | Kurang      |

Apabila mencapai tingkat penguasaan 80% atau lebih, Anda dapat meneruskan dengan Kegiatan Belajar Modul 9. Bagus! Jika masih di bawah 80%, Anda harus mengulangi materi Kegiatan Belajar Modul 8, terutama bagian yang belum dikuasai.



# MODUL 9

## PRINSIP-PRINSIP KOMUNIKASI VERBAL

| <b>Metode Pembelajaran</b>   | <b>Estimasi Waktu</b> | <b>Capaian Pembelajaran</b>  |
|--|-----------------------|--|
| <ul style="list-style-type: none"><li>- Kuliah interaktif</li><li>- Diskusi</li><li>- Tanya jawab</li><li>- Problem Based Learning</li></ul> | 150 menit             | Mahasiswa memiliki pemahaman untuk kemudian dapat menjelaskan dan mengaplikasikan komunikasi verbal engan benar. |

### **Materi 9**

Prinsip merupakan dasar atau aturan yang perlu diterapkan dalam berbagai kesempatan, termasuk dalam komunikasi verbal. Komunikasi verbal adalah penyampaian pesan yang disampaikan melalui lisan dan tulisan. Untuk dapat menghindari terjadi kesalahpahaman dalam komunikasi verbal, maka Anda perlu memahami prinsip-prinsip yang berlaku dalam komunikasi verbal tersebut.

### **Prinsip-prinsip Komunikasi Verbal**

Terdapat 10 prinsip dalam komunikasi verbal yang perlu diperhatikan, yaitu (1)Pesan dikemas; (2)Makna pesan pada orang lain; (3)Terdapat makna denotatif dan konotatif; (4)Pesan bervariasi dalam abstraksi; (5)Pesan bervariasi dalam kesntunan; (6)Pesan dapat menipu; (7)Pesan dapat mengkritik dan memuji; (8)Pesan bervariasi dalam ketegasan; (9)Pesan dapat mengkonfirmasi atau menolak; (10)Pesan bervariasi dalam kepekaan budaya. Prinsip-prinsip tersebut digunakan agar pesan yang disampaikan bisa diterima dengan baik oleh pendengar. Prinsip-prinsip tersebut dijelaskan sebagai berikut.

#### **1. Pesan Dikemas**

Komunikasi verbal dan nonverbal terjadi secara bersamaan. Pada suatu kesempatan, mungkin komunikasi verbal memperjelas komunikasi nonverbal atau sebaliknya. Sebagai contoh, saat seseorang terlihat murung dan ketika ditanya Ia menjawab kalua sedang sedih. Kata

sedih(verbal) yang disampaikan tersebut memperjelas kondisi ekspresi wajahnya(nonverbal). Singkat kata, pesan verbal dan nonverbal dikemas secara bersamaan yang tidak dapat terpisahkan satu sama lain. Untuk bias menjalin komunikasi yang baik maka perlu memperhatikan keduanya, baik verbal dan nonverbalnya.

## **2. Makna Pesan Pada Orang Lain**

Makna pesan tidak hanya bergantung pada pengemasan pesan, melainkan juga terdapat keterkaitan dengan pikiran dan perasaan penerima pesan. Anda tidak menerima makna, tetapi Anda menciptakan makna dari pesan tersebut. Anda membangun makna pesan tersebut dari berbagai perspektif sosial dan budaya Anda sendiri. Pesan yang Anda peroleh kemarin, hari ini dan esokpun akan dimaknai berbeda meskipun pesan tersebut sama karena situasinya telah berbeda. Sebagai contoh Anda mendapatkan pujian dari kekasih Anda, Anda merasa senang. Tetapi, ketika Anda tahu bahwa Ia berselingkuh dan memberikan pujian yang sama, tentu pesan tersebut akan Anda maknai secara berbeda.

## **3. Terdapat Makna Denotatif dan Konotatif**

Seperti yang sudah dijelaskan pada modul sebelumnya tentang denotatif dan konotatif dalam komunikasi. Pesan yang disampaikan dapat memiliki dua makna, makna yang sesungguhnya atau makna kiasan. Pada berbagai kesempatan, kata yang disampaikan mungkin akan dimaknai atau dimaksudkan berbeda (tidak sesuai dengan makna yang sesungguhnya). Setiap orang mungkin akan memiliki pandangan yang sama ketika berbicara makna denotatifnya, tetapi akan memiliki pandangan yang berbeda dalam memaknai konotatifnya.

## **4. Pesan Bervariasi dalam Abstraksi**

Kata-kata yang tidak disampaikan secara rinci akan menimbulkan pemikiran-pemikiran yang berbeda dari setiap pendengar. Sebagai contoh ketika membahas sebuah film “filmnya bagus”. Kalimat tersebut akan memfokuskan orang pada pandangan yang berbeda-beda, ada yang berpikir tentang pemerannya, ada yang berpikir tentang tampilan gambarnya atau lain sebagainya. Untuk menjadikan komunikasi verbal

lebih efektif, Anda perlu memberikan penjelasan atau menggiring pendengar untuk ikut memikirkan apa yang Anda maksud. Misalnya bias memperjelas dengan “filmnya bagus ya, alur ceritanya sangat menyentuh”. Dengan begitu, lawan bicara Anda akan memahami bahwa film yang sedang dibicarakan adalah tentang alur ceritanya.

## **5. Pesan Bervariasi dalam Kesantunan**

Salah satu cara terbaik untuk melihat kesopanan dalam komunikasi antarpribadi adalah dari segi kesopanan positif dan negatif. Kedua bentuk kesopanan tersebut responsive pada dua kebutuhan yang dimiliki setiap orang, (1)Setiap orang ingin dipandang baik oleh orang lain (mempertahankan wajah positif); (2)Masing-masing orang ingin mandiri dan melakukan apapun yang diinginkan (mempertaruhkan wajah negatif). Kesopanan dalam komunikasi antarpribadi akan melibatkan perilaku yang membuat orang untuk mempertahankan wajah positif atau negatifnya. Kesopanan ini juga berlaku dalam komunikasi online, sebagai contoh ketika Anda membalas pesan dengan huruf besar semua (*capslock*), Anda bias saja dipandang sebagai orang yang sombong dan membuat Anda dinilai negatif.

## **6. Pesan Dapat Menipu**

Pada saat berkomunikasi setiap orang bias saja berbohong atau memberikan informasi yang salah. Dala kata lain, dalam komunikasi antarpribadi, setiap pesan yang disampaikan belum tentu sebuah kebenaran, terlebih lagi pada pesan tertulis yang tidak ada ekspresi wajah atau intonasi suara di dalamnya. Pesan yang dikatakan kebohongan dalam komunikasi antarpribadi adalah pesan yang Anda ketahui sebuah kesalahan dan Anda berniat untuk menyesatkan orang lain. Lain halnya jika Anda menyampaikan informasi yang Anda anggap benar namun kenyataanya salah, pada kasus ini Anda dianggap tidak berbohong. Untuk dapat menghindari kebohongn tersebut maka Anda perlu memahami setiap kata yang disampaikan oleh lawan bicara Anda. Ada beberapa tipe-tipe kebohongan yang dilakukan oleh seseorang, sebagai berikut.

- a. Penipuan Pro-sosial: Untuk Mencapai Beberapa Kebajikan

Misal, Anda mengatakan bahwa teman Anda menginap di rumah Anda agar teman Anda tidak dimarahi orangtuanya.

b. Penipuan Peningkatan Diri: Untuk Membuat Diri Anda Terlihat Baik

Misal, Anda mengatakan kalau Anda adalah anak orang terpandang agar lebih dihormati orang lain.

c. Penipuan Egois: Untuk Melindungi Diri Sendiri

Misal, Anda mengatakan bahwa Anda telah menyampaikan pesan pada teman Anda padahal Anda belum melakukannya agar kesalahan berpindah ke teman Anda.

d. Penipuan Anti-sosial: Untuk Menyakiti Seseorang

Misal, Anda menghina (mengatakan kalau penampilannya buruk) seseorang yang menyukai Anda padahal kenyataannya tidak demikian. Anda melakukannya agar Ia tidak menyukai Anda lagi.

Meskipun beberapa kebohongan memiliki sisi positif, namun perlu diingat bahwa kebohongan bukanlah perbuatan yang baik, dan jika Anda telah melakukan suatu kebohongan maka dilain waktu Anda pasti akan berbohong lagi.

## **7. Pesan Dapat Mengkritik dan Memuji**

Dalam komunikasi tentu adakalanya Anda memberikan kritik maupun pujian. Masalah mulai muncul ketika Anda memberikan kritik dan pujian disaat yang tidak tepat. Misalnya ketika teman Anda sebenarnya menginginkan pujian atas baju barunya tetapi Anda justru memberikan komentar negatif. Pada kesempatan lain, Anda memberikan pujian yang berlebihan untuk sesuatu yang biasa, sehingga menimbulkan kesan bahwa Anda sebenarnya tidak memiliki ketertarikan pada hal tersebut (terlihat hanya basa-basi). Untuk menghindari kejadian-kejadian tersebut, berikut beberapa pedoman yang perlu diperhatikan dalam memberikan pujian.

- a. Gunakan pesan yang berfokus pada “saya”. Daripada mengatakan “laporan ini bagus”, lebih baik mengatakan “saya suka laporan ini”.

- b. Pastikan bahwa ekspresi wajah Anda memberikan kesungguhan pada pujian yang Anda sampaikan.
- c. Sebutkanlah perilaku yang Anda puji. Daripada mengatakan “itu bagus”, lebih baik mengatakan “saya menyukai ketegasan Anda”.
- d. Mempertimbangkan budaya. Beberapa kelompok social terkadang menganggap bahwa dibalik pujian ada maksud yang terselubung, jadi Anda perlu memahami latar belakang budaya lawan bicara Anda.

Seperti memberikan pujian, dalam memberikan kritik juga ada beberapa pedoman yang perlu diperhatikan sebagai berikut.

- a. Fokus pada kesalahan yang diperbuat, bukan pada kepribadiannya. Daripada mengatakan “kamu pengetik yang buruk”, lebih baik mengatakan “kamu melakukan kesalahan ketik pada paragraph satu dan lima”.
- b. Berikan kritik secara positif. Daripada mengatakan “kamu terlihat jelek dengan warna hitam”, lebih baik mengatakan “kamu terlihat lebih cantik jika menggunakan warna cerah”. Kalimat positif ini juga membantu lawan bicara Anda dengan memberikan solusi.
- c. Tunjukkanlah perhatian dan kepedulian Anda. Daripada mengatakan “laporan ini membosankan”, lebih baik mengatakan “saya ingin laporan ini disusun dengan lebih baik, saya rasa jika diperbaiki dengan menambahkan landasan teorinya akan lebih baik”.

Akhir kata, poin terpenting dalam memberikan pujian dan kritik adalah tentang kejujuran. Anda tidak perlu membohongi lawan bicara Anda untuk terlihat baik atau untuk menjaga perasaan lawan bicara Anda.

## **8. Pesan Bervariasi dalam Asertivitas**

Orang yang asertif berfilosofi pada ‘saya menang, Anda menang’. Mereka menganggap bahwa setiap orang mendapatkan sesuatu dari komunikasi. Sayangnya, asertif/ketegasan sering dipandang berbeda dari berbagai setting budaya. Ada beberapa budaya yang memandang ketegasan sebagai hal yang baik dan tidak tabu, tetapi di budaya lainnya berbeda. Misalnya di beberapa wilayah Indonesia, ketika Anda menolak

secara tegas terkadang Anda akan dinilai tidak sopan atau sombong. Untuk menghindari kesalahpahaman tersebut, berikut beberapa pedoman yang perlu dilakukan dalam menyampaikan ketegasan.

- a. Jelaskan masalahnya, hindari untuk menilai atau menuduhnya. Gunakanlah pesan yang berfokus pada “saya”.
- b. Jelaskan bagaimana masalah tersebut mempengaruhi Anda.
- c. Sampaikan solusi yang bisa dilakukan.
- d. Konfirmasi apakah lawan bicara Anda telah memahami biduk permasalahan yang dibicarakan.

## 9. Pesan Dapat Berupa Konfirmasi atau Diskonfirmasi

Diskonfirmasi bisa diartikan sebagai penyangkalan dalam komunikasi. Penyangkalan ini berbeda dengan penolakan, jika penolakan memberikan ketegasan bahwa Anda menolak orang tersebut ataupun isi pembicaraannya. Namun pada diskonfirmasi ini Anda tidak memperdulikan atau memperhitungkan orang tersebut (mengabaikan). Diskonfirmasi ini dapat mempengaruhi harga diri seseorang.

Sedangkan konfirmasi adalah menunjukkan penerimaan pada kehadiran seseorang. Tidak hanya penerimaan pada orangnya saja, tetapi juga seluruh aspeknya dari cara berbicaranya, penampilan dan sebagainya. Berikut perbedaan dari konfirmasi dan diskonfirmasi.

**Tabel 9.1**

### Perbedaan Konfirmasi dengan Diskonfirmasi

| <b>Diskonfirmasi</b>   | <b>Konfirmasi</b>   |
|--|---|
| Mengabaikan kehadiran atau kontribusi lawan bicara; Menunjukkan ketidakpedulian                              | Mengakui kehadiran dan kontribusi orang lain                      |
| Tidak melakukan kontak nonverbal   | Melakukan kontak nonverbal  |
| Terlibat dalam komunikasi satu arah (satu berbicara, satu diam) dengan mengabaikan rasa hormat dan kesopanan | Melakukan komunikasi dua arah                                     |
| Langsung mengevaluasi tanpa belajar memahami orang tersebut  | Menunjukkan pemahaman tentang apa yang disampaikan lawan bicara   |
| Mengecilkan hati, menyela atau mempersulit lawan bicara  | Memberikan kesempatan lawan bicara untuk menyampaikan pendapatnya |

|  |  |
|--|--|
| Menghindari menanggapi atau merespon, mengalihkan fokus pesan ke arah lain | Merespon secara langsung dan eksklusif |
|--|--|

## 10. Pesan Bervariasi dalam Kepekaan Budaya

Ada berbagai macam faktor budaya yang mempengaruhi komunikasi seperti usia, rasis, suku, agama dan sebagainya. Untuk menghindari terjadinya diskonfirmasi pada lawan bicara, maka Anda perlu mengenal pemahaman-pemahaman budaya dari berbagai belahan dunia, terutama budaya lawan bicara Anda.

### Latihan 9

1. Jelaskanlah langkah yang perlu dilakukan dalam memberikan pujian!
2. Jelaskan perbedaan antara konfirmasi dan diskonfirmasi!
3. Jelaskan apa yang dimaksud dengan bahwa pesan telah dikemas!

### Jawaban 9

1. Berikut merupakan beberapa cara yang bisa digunakan untuk menyampaikan pujian agar terhindar dari kesalahpahaman.
  - a. Gunakan pesan yang berfokus pada “saya”. Daripada mengatakan “laporan ini bagus”, lebih baik mengatakan “saya suka laporan ini”.
  - b. Pastikan bahwa ekspresi wajah Anda memberikan kesungguhan pada pujian yang Anda sampaikan.
  - c. Sebutkanlah perilaku yang Anda puji. Daripada mengatakan “itu bagus”, lebih baik mengatakan “saya menyukai ketegasan Anda”.
  - d. Mempertimbangkan budaya. Beberapa kelompok social terkadang menganggap bahwa dibalik pujian ada maksud yang terselubung, jadi Anda perlu memahami latar belakang budaya lawan bicara Anda.
2. Secara singkat, konfirmasi dapat diartikan sebagai penerimaan terhadap lawan bicara. Sedangkan diskonfirmasi merupakan penyangkalan atau pengabaian lawan bicara. Untuk lebih jelasnya, perbedaan konfirmasi dan diskonfirmasi digambarkan dalam table berikut.

| <b>Diskonfirmasi</b>   | <b>Konfirmasi</b>   |
|--|---|
| Mengabaikan kehadiran atau kontribusi lawan bicara; Menunjukkan ketidakpedulian                              | Mengakui kehadiran dan kontribusi orang lain                      |
| Tidak melakukan kontak nonverbal   | Melakukan kontak nonverbal  |
| Terlibat dalam komunikasi satu arah (satu berbicara, satu diam) dengan mengabaikan rasa hormat dan kesopanan | Melakukan komunikasi dua arah                                     |
| Langsung mengevaluasi tanpa belajar memahami orang tersebut  | Menunjukkan pemahaman tentang apa yang disampaikan lawan bicara   |
| Mengecilkan hati, menyela atau mempersulit lawan bicara  | Memberikan kesempatan lawan bicara untuk menyampaikan pendapatnya |
| Menghindari menanggapi atau merespon, mengalihkan fokus pesan ke arah lain                                   | Merespon secara langsung dan eksklusif                            |

3. Maksud dari pesan dikemas adalah dalam sebuah komunikasi, pesan verbal dan nonverbal terjadi secara bersamaan dan dikemas mejadi satu bagian. Antara komunikasi verbal dan nonverbal saling melengkapi dan saling memperjelas satu sama lain.

### **Rangkuman 9**

Komunikasi verbal adalah bentuk komunikasi yang menggunakan kata serta Bahasa dalam penyampaiannya. Agar pesan tersampaikan dengan baik, terdapat 10 prinsip komunikasi verbal, yaitu (1)Pesan dikemas; (2)Makna pesan pada orang lain; (3)Terdapat makna denotatif dan konotatif; (4)Pesan bervariasi dalam abstraksi; (5)Pesan bervariasi dalam kesantunan; (6)Pesan dapat menipu; (7)Pesan dapat mengkritik dan memuji; (8)Pesan bervariasi dalam ketegasan; (9)Pesan dapat mengkonfirmasi atau menolak; (10)Pesan bervariasi dalam kepekaan budaya.

### **Tes Formatif 9**

1. Penipuan yang dilakukan dengan bertujuan untuk memperoleh kebaikan adalah definisi dari penipuan....
  - a. Egois
  - b. Anti Sosial
  - c. Peningkatan Diri
  - d. Pro-sosial

2. Ketika Aini mengatakan K-Pop kepada Mila, maka bayangan Mila tentang K-pop belum tentu sama dengan K-pop yang dimaksud oleh Aini. Gambaran tersebut menunjukkan bahwa pesan verbal bervariasi dalam....
  - a. Ilustrasi
  - b. Abstraksi
  - c. Organisasi
  - d. Ekspresi
3. Kalimat terbaik yang bisa digunakan untuk memberikan pujian sesuai dengan prinsip komunikasi verbal adalah.....
  - a. "Itu cocok untukmu"
  - b. "Saya terpujau dengan penampilan kamu hari ini"
  - c. "Bajumu bagus"
  - d. "Aku suka penampilanmu"
4. Filosofi orang yang asertif pada lawan bicara adalah....
  - a. Saya menang, kamu menang
  - b. Saya menang kamu kalah
  - c. Saya kalah, kamu menang
  - d. Saya kalah, kamu kalah
5. Berikut adalah cara menyampaikan pesan tertulis pada dosen yang sopan, **kecuali**....
  - a. Mengucapkan salam
  - b. Menyebutkan identitas
  - c. Menulis pesan dengan huruf besar semua
  - d. Menyampaikan maksud dan tujuan

**Jawaban Tes Formatif 9**

1. D
2. B

3. B
4. A
5. C

Cocokkanlah jawaban Anda dengan Kunci Jawaban Tes Formatif 9 yang terdapat di bagian Modul ini. Hitunglah jawaban yang benar. Kemudian, gunakan rumus berikut untuk mengetahui tingkat penguasaan Anda terhadap materi Modul 9.

$$\text{Tingkat Penguasaan} = \frac{\text{Jumlah Jawaban yang Benar}}{\text{Jumlah Soal}} \times 100 \%$$

Arti tingkat penguasaan:

|           |             |
|-----------|-------------|
| 90 – 100% | Baik sekali |
| 80 – 89%  | Baik        |
| 70 – 79%  | Cukup       |
| < 70%     | Kurang      |

Apabila mencapai tingkat penguasaan 80% atau lebih, Anda dapat meneruskan dengan Kegiatan Belajar Modul 10. Bagus! Jika masih di bawah 80%, Anda harus mengulangi materi Kegiatan Belajar Modul 9, terutama bagian yang belum dikuasai.

# MODUL 10

## KOMUNIKASI NONVERBAL

| Metode Pembelajaran   | Estimasi Waktu | Capaian Pembelajaran   |
|---|----------------|--|
| <ul style="list-style-type: none"><li>- Kuliah interaktif</li><li>- Diskusi</li><li>- Tanya jawab</li><li>- Problem Base Learning</li></ul> | 150 menit      | Mahasiswa mampu memiliki pemahaman untuk kemudian dapat menjelaskan dan mengaplikasikan komunikasi non verbal dengan benar |

### Materi 10

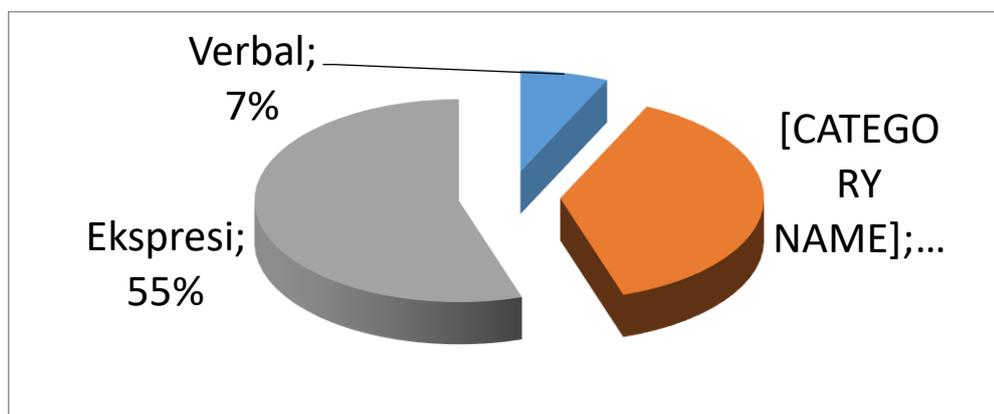
Manusia berkomunikasi menggunakan kode verbal dan nonverbal. Kode nonverbal disebut isyarat atau bahasa diam (*silent language*). Melalui komunikasi nonverbal kita bisa mengetahui suasana emosional seseorang, apakah ia sedang bahagia, marah, bingung, atau sedih. Kesan awal kita mengenal seseorang sering didasarkan pada perilaku nonverbalnya, yang mendorong kita untuk mengenal lebih jauh.

Komunikasi nonverbal adalah semua isyarat yang bukan kata-kata. Pesan-pesan nonverbal sangat berpengaruh terhadap komunikasi. Pesan atau simbol-simbol nonverbal sangat sulit untuk ditafsirkan dari pada simbol verbal. Bahasa verbal seialur dengan bahasa nonverbal, contoh ketika kita mengatakan “ya” pasti kepala kita mengangguk. Komunikasi nonverbal lebih jujur mengungkapkan hal yang mau diungkapkan karena spontan.

Komunikasi nonverbal jauh lebih banyak dipakai daripada komunikasi verbal. Komunikasi nonverbal bersifat tetap dan selalu ada. Komunikasi nonverbal meliputi semua aspek komunikasi selain kata-kata sendiri seperti bagaimana kita mengucapkan kata-kata (volume), fitur, lingkungan yang mempengaruhi interaksi (suhu, pencahayaan), dan bendabenda yang mempengaruhi citra pribadi dan pola interaksi (pakaian, perhiasan, mebel).

Sebuah studi yang dilakukan Albert Mehrabian (1971) yang menyimpulkan bahwa tingkat kepercayaan dari pembicaraan orang hanya 7% berasal dari bahasa verbal, 38% dari vocal suara, dan 55% dari ekspresi muka. Ia juga

menambahkan bahwa jika terjadi pertentangan antara apa yang diucapkan seseorang dengan perbuatannya, orang lain cenderung mempercayai hal-hal yang bersifat nonverbal.



Gambar 10.1

#### Tingkat kepercayaan dalam komunikasi

Dari komunikasi yang kita lakukan, komunikasi verbal hanya memiliki porsi 35%, sisanya 65% adalah komunikasi nonverbal. Bahasa yang umum digunakan dalam komunikasi verbal itu memiliki lebih banyak keterbatasan dibandingkan dengan komunikasi nonverbal. Keterbatasan tersebut dipengaruhi oleh faktor integritas, faktor, budaya, factor pengetahuan, factor kepribadian, faktor biologis dan faktor pengalaman. Komunikasi verbal dan nonverbal itu saling melengkapi satu sama lain. Meskipun beda cara maupun bentuk tetap saja tujuan utama dari komunikasi verbal dan nonverbal itu sama yaitu bertujuan untuk menyampaikan pesan untuk mendapatkan respon, timbal balik maupun efek.

#### A. Fungsi Komunikasi Nonverbal

Seperti halnya komunikasi verbal yang memiliki fungsi dalam komunikasi, maka berikut adalah fungsi-fungsi komunikasi nonverbal menurut Mark Knapp.

1. **Repetisi.** Fungsi repetisi dalam komunikasi adalah mengulang pesan verbal yang disampaikan. Contohnya, Individu menggelengkan kepalanya setelah berkata “Tidak”. Pada kondisi ini Individu tersebut telah mengatakan tidak, kemudian menggelengkan kepala yang pada umumnya diartikan menolak atau tidak. Individu

tersebut melakukan pengulangan penolakannya yang disampaikan secara verbal dan nonverbal, maka komunikasi nonverbal yang dilakukan tersebutlah yang disebut dengan repetisi.

- 2. Substitusi.** Fungsi substitusi dalam komunikasi adalah menggantikan komunikasi verbal. Contohnya, mengacungkan jempol pada anak yang bisa makan sendiri sampai habis. Acungan jempol tersebut menggantikan kalimat “Kamu Hebat”. Jadi, substitusi yang dimaksudkan adalah Individu bisa menggunakan komunikasi nonverbal tanpa berbicara (komunikasi verbal) dalam menyampaikan pesan.
- 3. Kontradiksi.** Fungsi kontradiksi dalam komunikasi adalah menunjukkan sisi lain dari pesan verbal yang disampaikan. Contohnya seseorang yang bertemu teman lamanya di *mall* kemudian berkata “senang bertemu denganmu” tetapi memberikan senyum sinis. Senyuman sinis tersebutlah yang menjadi kontradiksi atas kalimat yang telah disampaikannya. Senyuman sinis tersebut dapat pula menunjukkan bahwa Individu tersebut sebenarnya tidak senang bertemu dengan teman lamanya. Artinya, kontradiksi memiliki arti penolakan atau pemaknaan lain pada pesan verbal yang diucapkan.
- 4. Komplemen.** Fungsi komplemen dalam komunikasi adalah memberikan pesan tambahan atau memperkuat pesan yang disampaikan. Contohnya Individu yang akan berpisah dengan temannya melambaikan tangan dan mengucapkan selamat jalan. Lambaian tangan juga dapat diartikan sebagai pesan perpisahan selamat jalan. Jadi, ketika Individu tersebut mengucapkan selamat jalan melambaikan tangan bersamaan, lambaian tangan akan memperkuat pesan verbal yang disampaikan.
- 5. Aksentuasi.** Fungsi aksentuasi dalam komunikasi adalah memberikan ketegasan pada pesan yang ingin disampaikan tanpa berkata-kata. Contohnya, pada saat jam kuliah telah habis, mahasiswa merapihkan buku dan alat tulis. Tindakan tersebut akan

memberikan isyarat pada dosen untuk segera mengakhiri perkuliahan.

## **B. Bentuk-bentuk Komunikasi Nonverbal**

Komunikasi nonverbal memiliki berbagaimacam bentuk yang dapat digunakan untuk mengisyaratkan pesan dalam komunikasi. Bentuk-bentuk komunikasi nonverbal tersebut adalah sebagai berikut.

1. **Kinestetik.** Kinestetik adalah gerakan tubuh. Gerakan tubuh yang dilakukan pada saat berkomunikasi mampu menggantikan komunikasi verbal. Berbagai bentuk kinestetik dalam komunikasi dijelaskan sebagai berikut.
  - a. **Emblem.** Emblem adalah gerakan yang biasanya dilakukan untuk menggantikan kalimat verbal. Contohnya saat menunjukkan persetujuan, Individu tidak perlu mengatakan “setuju”, tetapi bisa cukup disampaikan dengan menganggukkan kepala.
  - b. **Illustrator.** Illustrator adalah gerakan yang digunakan untuk memberikan ilustrasi/gambaran tentang pesan. Contohnya memberikan tanda dengan tangan ketika mengatakan seseorang memiliki tubuh atletis.
  - c. **Affect Display.** Affect Displays adalah gerakan yang dilakukan untuk menunjukkan perasaan/emosi. Gerakan ini umumnya lebih ditunjukkan melalui perubahan wajah. Contohnya, seseorang akan *manyun* ketika merasa kesal.
  - d. **Regulator.** Regulator adalah gerakan yang dilakukan untuk mengatur atau mengendalikan komunikasi. Contohnya ketika menjadi komunikan atau saat menyimak pembicaraan seseorang, fokus mata terfokus pada komunikator.
  - e. **Adaptor.** Adaptor adalah gerakan yang dilakukan untuk mengendalikan emosi pada komunikasi. Pada umumnya gerakan ini dilakukan tanpa disadari. Contohnya, ketika cemas, seseorang akan menggigit-gigit kukunya.

| Movement and Function   | Examples  |
|---|---|
|  <b>Emblems</b> directly translate words or phrases.                       | "OK" sign, "Come here" wave, hitchhiker's sign  |
|  <b>Illustrators</b> accompany and literally "illustrate" verbal messages. | Circular hand movements when talking of a circle, hands far apart when talking of something large   |
|  <b>Affect displays</b> communicate emotional meaning.                     | Expressions of happiness, surprise, fear, anger, sadness, disgust                                   |
|  <b>Regulators</b> monitor, maintain, or control the speaking of another.  | Facial expressions and hand gestures indicating "Keep going," "Slow down," or "What else happened?" |
|  <b>Adaptors</b> satisfy some need.  | Scratching head, chewing on pencil, adjusting glasses   |

Gambar 10.2

### Fungsi Komunikasi Nonverbal Kinestetik

Gerakan tubuh juga dapat dimaknai berbeda oleh setiap orang karena pengaruh budaya. Setiap budaya memiliki pemahaman berbeda yang dianut oleh kelompoknya. Kondisi tersebut menyebabkan perbedaan persepsi dan pemaknaan dalam membaca suatu gerakan tubuh lawan bicara. Contohnya seperti gerakan jari berikut yang memiliki arti berbeda di tiap negara.



Gambar 10.3

### Perbedaan Makna Gerakan Tubuh

Dari gambar di atas, dapat dipahami bahwa gerakan tubuh dimaknai berbeda-beda sehingga perlu diperhatikan pula penempatannya, terutama kita perlu memahami bagaimana kebiasaan suatu kelompok memaknai/membaca gerakan tubuh.

Hal tersebut perlu dilakukan untuk menghindari terjadinya kesalah pahaman dalam berkomunikasi.

2. **Penampilan.** Tubuh mampu melakukan komunikasi tanpa gerakan. Orang lain mungkin akan membuat kesan tentang diri Anda dari bentuk tubuh Anda secara umum, misalnya dari tinggi badan, dari berat badan, warna kulit, mata, bentuk wajah. Berdasarkan penampilan tubuh Anda, orang lain akan membuat penilaian bagaimana diri Anda, apakah memiliki kekuatan besar, lemah, menyenangkan, bisa dijadikan teman akrab atau bahkan bisa dijadikan pasangan yang romantis.
3. **Ekspresi Wajah.** Pada saat berkomunikasi, wajah Anda juga turut serta dalam komunikasi tersebut. Wajah akan menunjukkan ekspresinya sebagai penggambaran emosi yang Anda rasakan pada saat berkomunikasi. Ekspresi wajah yang ditunjukkan dapat memberikan informasi pada orang lain tentang perasaannya. Kesenangan, kesedihan, kekecewaan, kekesalan sangat mudah terlihat jelas dari ekspresi wajah, sehingga wajah adalah bentuk komunikasi nonverbal yang paling mudah untuk diamati dan disadari.
4. **Kontak Mata.** Kontak mata disebut juga dengan gaze. Gaze adalah penggunaan mata dalam melakukan komunikasi. Fungsi gaze alah menjelaskan kondisi antara komunikator dan komunikan dalam komunikasi. Selain itu, gaze juga dapat memperjelas hubungan atara keduanya. Contohnya, ketika berjalan-jalan dan melihat seseorang berpakaian tidak sopan, Anda akan memalingkan wajah sebagai tanda bahwa Anda tidak menyukai pemandangan tersebut.
5. **Haptic.** Haptic adalah sentuhan yang digunakan untuk memperkuat pesan nonverbal. Haptic juga dikenal dengan *tactile message*. Pusat pemberian dan penerimaan pesan terletak pada kulit sebagai sumber rangsangan. Contohnya, belaian yang diberikan kepada anak kecil untuk menunjukkan kasih sayang.
6. **Paralinguistik.** Paralinguistik adalah aspek nonverbal dalam komunikasi. Contohnya adalah intonasi, kecepatan bicara dan

artikulasi bicara. Paralinguistik membantu memberikan ketegasan pada kata-kata tertentu agar maknanya dapat dipahami dengan lebih baik dalam komunikasi. Contohnya, saat marah Individu akan meninggikan suaranya.

7. **Diam.** Diam adalah kondisi saat Individu tidak memberikan respon dalam sebuah komunikasi. Diam juga dikatakan sebagai bentuk komunikasi nonverbal karena diam dapat memiliki banyak arti. Contohnya saat mahasiswa mendengarkan penjelasan dosen dan Ia diam, bisa saja karena Ia sedang berpikir dan menyimpan materi penjelasan dosen dalam ingatan.
8. **Proxemic.** Proxemic adalah jarak yang digunakan/terjadi dalam berkomunikasi. Dengan melihat jarak atau posisi berkomunikasi dua orang Anda dapat mengetahui tingkat hubungan mereka. Semakin dekat jarak yang diciptakan maka semakin dalam pula hubungannya. Richard West dan Lynn H. Turner membagi zona proxemic menjadi 4 bagian sebagai berikut.
  - a. Jarak Intim. Berkisar antara jarak 0-45 cm. Jarak ini dilakukan oleh dua orang yang memiliki keakraban sangat baik, biasanya dilakukan pasangan.
  - b. Jarak Personal. Berkisar antara 45-120 cm. Jarak ini adalah jarak yang umumnya dipakai saat seseorang yang telah mengenal berbicara, misalnya saat berbicara dengan teman satu kelas.
  - c. Jarak Sosial. Berkisar antara 120-360 cm. Jarak ini umumnya dilakukan saat berkomunikasi dengan orang yang tidak dikenal memiliki status yang berbeda, misalnya saat pembelajar di kelas.
  - d. Jarak Publik. Berkisar antara 360-750 cm. Jarak ini adalah jarak yang terjadi pada saat Individu berada di ruang public dan melakukan komunikasi hanya sebatas mengamati saja.
9. **Artifaktual.** Artifaktual adalah suatu benda atau objek dan gambar yang juga dapat dijadikan sebagai alat untuk berkomunikasi secara nonverbal. Misalnya dari baju yang dikenakan oleh seseorang dapat memberikan informasi bagaimana karakter orang tersebut.

10. **Kronemik.** Kronemik merupakan bagaimana komunikasi nonverbal yang dilakukan ketika menggunakan waktu, yang berkaitan dengan peranan budaya dalam konteks tertentu. Contohnya Mahasiswa menghargai waktu. Ada kalanya kita mampu menilai bagaimana mahasiswi/mahasiswa yang memanfaatkan dan mengaplikasikan waktunya secara tepat dan efektif

### **C. Perbedaan Komunikasi Verbal dan Nonverbal**

Komunikasi verbal dan nonverbal merupakan komunikasi yang saling melengkapi. Keduanya memiliki persamaan, yaitu dapat menyampaikan pesan. Namun, terdapat perbedaan diantara keduanya. Berikut perbedaan antara komunikasi verbal dan nonverbal menurut Don Stacks.

#### **1. Kesengajaan**

Pada saat Individu mengajak seseorang berbicara maka perlu adanya niat, atau dilakukan secara sengaja. Berbeda dengan komunikasi nonverbal yang terjadi tanpa kesengajaan dan bergerak secara alami.

#### **2. Struktur dan Nonstruktur**

Dalam penyampaian pesan secara verbal, Individu perlu menyusun kalimat. Artinya, ada struktur yang perlu dipenuhi untuk dapat membuat lawan bicara memahami pesan yang disampaikan. Berbanding terbalik, tidak ada aturan khusus dalam melakukan komunikasi nonverbal karena komunikasi nonverbal cenderung bergerak alami dan terkadang tidak disadari.

#### **3. Linguistik dan Nonlinguistik**

Perbedaan selanjutnya adalah dari segi Bahasa. Komunikasi verbal identic dengan berbahasa, sedangkan komunikasi nonverbal berkaitan dengan gerakan. Sehingga komunikasi verbal bersifat linguistic, sedangkan nonverbal bersifat nonlinguistic.

#### **4. Continuous dan Discontinuous**

Komunikasi verbal akan berhenti ketika tidak terjadi percakapan lagi antara komunikator dan komunikan. Sedangkan komunikasi

nonverbal tetap berlangsung selama mereka masih dalam ruang yang sama karena dengan diam atau mengamati juga dikatakan sebagai komunikasi nonverbal.

### **5. Dipelajari dan Secara Ilmiah**

Komunikasi verbal merupakan komunikasi yang kemampuannya diperoleh dengan cara dipelajari. Individu dapat melakukan komunikasi verbal apabila telah diajarkan berbicara dan berbahasa. Berbanding terbalik dengan komunikasi nonverbal yang bisa dipelajari melalui pengamatannya pada lingkungan. Sebagai contoh, seseorang dapat memahami isyarat jari yang diletakkan didepan bibir memiliki arti “perintah diam” tanpa perlu diajarkan.

### **Latihan 10**

1. Jelaskanlah apa yang dimaksud dengan emblem!
2. Jelaskan apa yang dimaksud dengan substitusi dalam fungsi komunikasi nonverbal!
3. Jelaskanlah minimal 3 perbedaan komunikasi verbal dan nonverbal!

### **Jawaban 10**

1. Emblem adalah gerakan yang biasanya dilakukan untuk menggantikan kalimat verbal. Contohnya saat menunjukkan persetujuan, Individu tidak perlu mengatakan “setuju”, tetapi bisa cukup disampaikan dengan menganggukkan kepala.
2. Fungsi substitusi dalam komunikasi adalah menggantikan komunikasi verbal. Contohnya, mengacungkan jempol pada anak yang bisa makan sendiri sampai habis. Acungan jempol tersebut menggantikan kalimat “Kamu Hebat”. Jadi, substitusi yang dimaksudkan adalah Individu bisa menggunakan komunikasi nonverbal tanpa berbicara (komunikasi verbal) dalam menyampaikan pesan.
3. Berikut merupakan perbedaan komunikasi verbal dan nonverbal.

| <b>Komunikasi Verbal</b>  | <b>Aspek</b> | <b>Komunikasi Nonverbal</b>  |
|---|--------------|--|
| Komunikasi verbal memiliki struktur dalam berbicara, seperti contoh sebuah kalimat harus tersusun dalam struktur SPOK | Struktur     | Komunikasi nonverbal tidak terdapat struktur dalam berkomunikasi nonverbal                                     |
| Komunikasi verbal dilakukan secara sengaja dengan niat untuk bicara dan sudah dirancang kalimat yang akan disampaikan | Kesengajaan  | Komunikasi nonverbal terjadi secara spontan tanpa direncanakan atau dibuat-buat                                |
| Komunikasi verbal akan berhenti ketika komunikator dan komunikan sama-sama diam                                       | Kelanjutan   | Komunikasi nonverbal akan terus terjadi dan baru berhenti ketika komunikator dan komunikan meninggalkan tempat |

### **Rangkuman 10**

Komunikasi nonverbal adalah semua isyarat yang bukan kata-kata. Sebuah studi yang dilakukan Albert Mehrabian (1971) yang menyimpulkan bahwa tingkat kepercayaan dari pembicaraan orang hanya 7% berasal dari bahasa verbal, 38% dari vokal suara, dan 55% dari ekspresi muka. Dari komunikasi yang kita lakukan, komunikasi verbal hanya memiliki porsi 35%, sisanya 65% adalah komunikasi nonverbal. Komunikasi nonverbal berfungsi sebagai repetisi, substitusi, kontradiksi, complement, dan aksentuasi. Bentuk-bentuk komunikasi nonverbal antara lain, gesture, haptic, penampilan, kontak mata, ekspresi wajah, paralinguistic, diam, artifaktual, kronemik, proxemik, dan diam.

### **Tes Formatif 10**

1. Intonasi suara adalah salah satu bentuk komunikasi nonverbal, yaitu...
  - a. Artifaktual
  - b. Kronemik
  - c. Paralingustik
  - d. Proxemik
2. Berapakah jarak personal ketika berkomunikasi.....
  - a. 45-120cm
  - b. 0-45cm
  - c. 120-360cm
  - d. 360-750cm

3. Berikut yang bukan merupakan fungsi dari komunikasi nonverbal adalah
  - a. Subtitusi
  - b. Kolaborasi
  - c. Repetisi
  - d. Kontradiksi
4. Suatu benda atau objek dan gambar yang juga dapat dijadikan sebagai alat untuk berkomunikasi secara nonverbal adalah definisi dari....
  - a. Artifaktual
  - b. Kronemik
  - c. Paralinguistik
  - d. Proxemik
5. Gerakan tubuh yang digunakan untuk memuaskan kebutuhan fisik dan mengendalikan emosi disebut dengan....
  - a. Emblem
  - b. Regulator
  - c. Affect Display
  - d. Adaptor

**Jawaban Tes Formatif 10**

1. C
2. A
3. B
4. A
5. D

Cocokkanlah jawaban Anda dengan Kunci Jawaban Tes Formatif 10 yang terdapat di bagian Modul ini. Hitunglah jawaban yang benar. Kemudian, gunakan rumus berikut untuk mengetahui tingkat penguasaan Anda terhadap materi Modul 10.

---

$$\text{Tingkat Penguasaan} = \frac{\text{Jumlah Jawaban yang Benar}}{\text{Jumlah Soal}} \times 100 \%$$

Arti tingkat penguasaan:

|           |             |
|-----------|-------------|
| 90 – 100% | Baik sekali |
| 80 – 89%  | Baik        |
| 70 – 79%  | Cukup       |
| < 70%     | Kurang      |

Apabila mencapai tingkat penguasaan 80% atau lebih, Anda dapat meneruskan dengan Kegiatan Belajar Modul 11. Bagus! Jika masih di bawah 80%, Anda harus mengulangi materi Kegiatan Belajar Modul 10, terutama bagian yang belum dikuasai.

# MODUL 11

## PRINSIP-PRINSIP KOMUNIKASI NONVERBAL

### Materi 11

Komunikasi nonverbal adalah komunikasi tanpa kata. Bagaimana isyarat nonverbal dipahami tergantung dari penafsiran penerima pesannya, maka tidak jarang salah menimbulkan persepsi. Selain itu, kesalahahaman juga mungkin terjadi karena isyarat yang disampaikan tidak sejalan dengan verbal yang disampaikan. Untuk itu perlu memahami prinsip-prinsip dalam penggunaan isyarat nonverbal dalam komunikasi.

### Prinsip-prinsip Komunikasi Nonverbal

#### 1. Pesan Nonverbal Berinteraksi dengan Pesan Verbal

Pesan nonverbal dan verbal berinteraksi satu sama lain melalui enam cara berikut.

- a. *Accent*. Komunikasi nonverbal sering digunakan untuk menonjolkan atau menekankan beberapa bagian penting dalam pesan verbal. Misalnya, Anda meninggikan suara ada pada kata-kata tertentu untuk menunjukkan kalau kata tersebut penting/perlu diperhatikan/atau ada kode khusus dari kata tersebut. Pada kasus lain, Anda akan menggenggam tangan pasangan Anda, menatapnya secara mandalam saat lantang mengatakan “Aku mencintaimu”.
- b. *Complement*. Komunikasi nonverbal juga dapat digunakan untuk melengkapi atau menambahkan nuansa makna dari perkataan Anda secara verbal. Misal, Anda tersenyum lebar ketika menceritakan proses wisuda Anda (senyum menunjukkan kalau Anda sangat bergembira atas kejadian tersebut).
- c. *Contradict*. Komunikasi Nonverbal juga bisa menunjukkan kalau apa yang Anda katakan bertentangan dengan kondisi sesungguhnya. Misalnya, Anda mengedipkan mata setelah mengatakan “Permennya aku makan semua”.

- d. *Control*. Gerakan nonverbal dapat juga digunakan untuk mengontrol atau menunjukkan keinginan Anda untuk mengontrol aliran pesan verbal. Misalnya, disaat guru sedang menjelaskan materi pelajaran, Anda mengangkan tangan Anda (menunjukkan kalau Anda belum siap untuk mendengarkan materi selanjutnya atau ada hal yang perlu ditanyakan atau dilakukan sebelum melanjutkan).
- e. *Repeat*. Komunikasi nonverbal dapat digunakan untuk mengulangi atau menyatakan kembali pesan verbal yang telah dikatakan. Misal, setelah mengatakan “Saya mengerti” Anda menganggukan kepala. Anggukan kepala tersebut kembali menunjukkan kalau Anda memang benar-benar sudah mengerti.
- f. *Substitute*. Anda juga dapat menggantikan pesan verbal dengan pesan nonverbal. Misalnya, Anda bisa mengajungkan jempol Anda pada teman yang baru selesai presentasi untuk mengatakan “Kamu hebat”.

Selain berinteraksi dengan komunikasi verbal secara lisan, isyarat nonverbal juga berinteraksi dengan pesan verbal secara tulisan. Misalnya, saat Anda mengirimkan pesan *whatsapp*, untuk bisa mengisyaratkan ekspresi wajah Anda pada penerima pesan, Anda menggunakan simbol/emoticon.

## **2. Pesan Nonverbal Membantu Mengelola Kesan**

Sebagian besar komunikasi nonverbal membentuk kesan Anda tentang mereka. Seperti ukuran tubuh, warna kulit, gaya berpakaian, cara tersenyum, ekspresi wajah, kontak mata dan lain sebagainya akan membuat Anda menilai bagaimana karakter orang tersebut. Kejadian yang sama juga terjadi pada diri Anda, orang lain juga akan membentuk kesannya tentang Anda berdasarkan penampilan Anda.

Anda tentunya juga dapat mengatur bagaimana kesan yang Anda inginkan pada mereka. Berikut beberapa strategi yang bisa dilakukan.

- a. Untuk disukai. Anda bisa tersenyum dan menjabat tangan dengan hangat.
- b. Untuk dipercaya. Anda bisa memfokuskan kontak mata Anda, bersikap tegas, dan gerakan terbuka.

- c. Untuk memaafkan kegagalan. Anda bisa memasang ekspresi sedih dan menutup wajah Anda dengan tangan.
- d. Untuk mendapatkan bantuan. Anda bisa menunjukkan ketidakberdayaan, pandangan yang bingung dan gerakan yang salah.
- e. Untuk menyembunyikan kesalahan. Anda bisa menghindari adaptor sendiri.
- f. Untuk memperoleh pengikut. Anda dapat mengenakan pakaian sebagai pemimpin, memamerkan ijazah atau penghargaan Anda.
- g. Untuk menegaskan citra diri. Anda dapat menggunakan pakaian tertentu atau mendekorasi tempat Anda dengan barang-barang yang menggambarkan kepribadian Anda.

### **3. Pesan Nonverbal Membantu Membentuk Hubungan**

Dalam menjalani kehidupan hubungan Anda, sebagian besarnya menggunakan pesan nonverbal. Sebagai contoh Anda menunjukkan kasih sayang dengan memeluk, memberikan dukungan dengan menepuk-nepuk pundak, menunjukkan cinta dengan menatapnya. Begitu juga dengan menunjukkan kemarahan dengan *melotot*, menunjukkan kesedihan dengan menangis.

Anda juga menggunakan isyarat nonverbal untuk menunjukkan sifat hubungan Anda pada orang lain. Misalnya Anda akan duduk berdekatan dengan sahabat Anda tetapi berjauhan dengan orang yang sebatas Anda kenal Namanya saja. Dikesempatan lain Anda juga bisa menunjukkan keintiman hubungan Anda dengan pasangan melalui genggam tangan atau tatapan yang mendalam. Selain menunjukkan sifat hubungan, isyarat nonverbal juga bisa menunjukkan dominasi dalam hubungan. Sebagai contoh pada sebuah ruangan kerja, pemimpin akan duduk di ruangan tersendiri atau sudut strategis dengan meja yang lebih besar dan bangku yang lebih nyaman dibandingkan bawahannya.

#### **4. Struktur Percakapan Pesan Nonverbal**

Pada saat Anda berbincang-bincang, Anda memberikan dan menerima isyarat bahwa Anda siap untuk berbicara, mendengarkan, mengomentari lawan bicara Anda. Isyarat tersebutlah yang mengatur dan menyusun interaksi, atau bisa dikatakan pula kalau isyarat tersebut memberikan kode giliran untuk berbicara. Isyarat tersebut bisa disampaikan dalam bentuk verbal, seperti “Bagaimana menurutmu?”. Namun, sering pula isyarat tersebut disampaikan secara nonverbal. Misalnya anggukan kepala, *melotot* ke lawan bicara, mengedipkan mata, dan mempersilakan dengan tangan.

#### **5. Pesan Nonverbal Dapat Mempengaruhi atau Menipu**

Anda dapat mempengaruhi orang lain tidak hanya dengan ucapan Anda, melainkan juga dengan isyarat nonverbal Anda. Sebagai contoh, pada saat wawancara pekerjaan sebagai *public relationship*. Anda menghadiri wawancara tersebut dengan baju yang rapi dan bersih. Anda melangkah masuk ruangan dengan tegap dan percaya diri. Anda menjabat pewawancara dengan mantap, tatapan Anda fokus pada pewawancara dengan senyum yang tidak ketinggalan. Pakaian, cara Anda berjalan, tatapan mata Anda, ekspresi wajah Anda adalah serangkaian isyarat nonverbal yang bisa mempengaruhi orang lain bahwa Anda berkompetensi.

Selain dapat mempengaruhi, isyarat nonverbal juga dapat menipu lawan bicara. Sebagai contoh seorang pria yang menyatakan cinta pada pujaan hatinya. Ia menggenggam erat tangan kekasihnya, memandangnya dengan mendalam, memberikan senyum, dan berbicara dengan lembut. Dengan isyarat nonverbal tersebut, kekasihnya bisa saja langsung terbuai dan merasa yakin bahwa pria tersebut benar mencintainya. Jadi, meskipun isyarat nonverbal dapat memperjelas pesan verbal dan menjelaskan sesuatu yang tidak dapat diungkapkan tetapi Anda tetap perlu waspada dan berhati-hati dalam menafsirkan isyarat nonverbal yang ditunjukkan lawan bicara Anda.

## **6. Pesan Nonverbal Sangat Penting Untuk Mengekspresikan Emosi**

Meskipun orang sering menjelaskan dan mengungkapkan emosi secara verbal, namun isyarat nonverbal menjelaskan sebagian besar pengalaman emosional Anda. Sebagai contoh, Anda mengungkapkan kesedihan atau kebahagiaan Anda dengan ekspresi wajah. Pesan nonverbal juga membantu Anda untuk mengkomunikasikan sesuatu yang sulit diungkapkan dengan kata-kata. Misalnya Anda ingin lawan bicara Anda mengerti kalau Anda tidak ingin bicar dengannya tetapi Anda merasa tidak enak mengatakannya, maka Anda bisa menunjukkan dengan isyarat nonverbal. Menghindari kontak mata, melakukan aktivitas lain dapat menunjukkan penghindaran pada lawan bicara.

### **Latihan 11**

1. Jelaskanlah bagaimana kedudukan pesan nonverbal dalam sebuah percakapan!
2. Bagaimanakah peran komunikasi nonverbal dalam membangun kesan?

### **Jawaban 11**

1. Pesan nonverbal dapat memberikan isyarat untuk membagi giliran berbicara. Sebagai contoh, saat guru menjelaskan materi pelajaran dan bertanya apakah siswanya sudah mengerti atau belum. Siswanya menganggukan kepala, anggukan kepala tersebut dapat memberikan isyarat kalau guru bisa melanjutkan penjelasan karena siswa sudah mengerti materi yang baru saja dijelaskan.
2. Pakaian yang digunakan, cara berbicara, tatapan mata dan segala sesuatu dalam diri seseorang yang nampak dapat membuat lawan bicara menilai bagaimana orang tersebut, dan itulah yang dinamakan kesan.

### **Rangkuman 11**

Komunikasi nonverbal adalah komunikasi yang dilakukan tanpa menggunakan kata. Terdapat 6 prinsip yang perlu dipahami untuk dapat mengaplikasikan dan menafsirkan isyarat nonverbal, yaitu.

1. Pesan Nonverbal Berinteraksi dengan Pesan Verbal. Pesan nonverbal dan verbal saling melengkapi satu sama lain.

2. Pesan Nonverbal Membantu Mengelola Kesan. Penampilan, ukuran tubuh, ekspresi wajah dapat memberikan kesan bagaimana diri Anda.
3. Pesan Nonverbal Membantu Membentuk Hubungan. Komunikasi nonverbal dapat menunjukkan kualitas hubungan seseorang.
4. Struktur Percakapan Pesan Nonverbal. Anggukan kepala atau gerakan tangan dapat memberikan isyarat untuk membagi giliran berbicara.
5. Pesan Nonverbal Dapat Mempengaruhi atau Menipu. Penampilan dan ekspresi adalah contoh dari pesan nonverbal yang dapat mempengaruhi pemikiran dan menipu lawan bicara
6. Pesan Nonverbal Sangat Penting Untuk Mengekspresikan Emosi. Pesan nonverbal membantu mengekspresikan emosi yang sulit diungkapkan dengan verbal.

**Tes Formatif 11**

1. Simbol 😊 dapat menunjukkan ekspresi.....
  - a. Senang
  - b. Sedih
  - c. Marah
  - d. Malu
2. Berikut dibawah ini yang merupakan contoh *complement* komunikasi nonverbal pada komunikasi verbal adalah.....
  - a. Sarah menyilangkan kedua jarinya saat berkata “Aku berjanji akan menemanimu”
  - b. Rangga meninggikan suaranya pada kata jangan saat berkata “Jangan sentuh aku”.
  - c. Mata Yuri berkaca-kaca saat menceritakan prosesi pemakaman ayahnya.
  - d. Ibu mengulurkan tangannya pada Adik yang terjatuh.

3. Tindakan yang bisa membuat orang lain mempercayai kita adalah, **kecuali...**
- Memfokuskan kontak mata
  - Menutup wajah dengan tangan
  - Melakukan gerakan terbuka
  - Bersikap tegas
4. Komunikasi nonverbal dapat menunjukkan kualitas hubungan antar seseorang. Berikut yang **tidak** termasuk menunjukkan kualitas hubungan antar seseorang adalah....
- Budi memilih untuk duduk disebelah Anton saat di keramaian
  - Tian terus mengganggam tangan Santi saat berjalan
  - Windi tersenyum saat berpapasan dengan Manda
  - Karina menjaga jarak saat berbicara dengan Ferdi
5. Bentuk pesan nonverbal yang bisa mempengaruhi orang lain adalah, **kecuali...**
- Penampilan
  - Kontak mata
  - Ukuran sepatu
  - Intonasi suara

**Jawaban Tes Formatif 11**

- A
- C
- B
- C
- C

Cocokkanlah jawaban Anda dengan Kunci Jawaban Tes Formatif 11 yang terdapat di bagian Modul ini. Hitunglah jawaban yang benar. Kemudian, gunakan rumus berikut untuk mengetahui tingkat penguasaan Anda terhadap materi Modul 11.

$$\text{Tingkat Penguasaan} = \frac{\text{Jumlah Jawaban yang Benar}}{\text{Jumlah Soal}} \times 100 \%$$

Arti tingkat penguasaan:

|           |             |
|-----------|-------------|
| 90 – 100% | Baik sekali |
| 80 – 89%  | Baik        |
| 70 – 79%  | Cukup       |
| < 70%     | Kurang      |

Apabila mencapai tingkat penguasaan 80% atau lebih, Anda dapat meneruskan dengan Kegiatan Belajar Modul 12. Bagus! Jika masih di bawah 80%, Anda harus mengulangi materi Kegiatan Belajar Modul 11, terutama bagian yang belum dikuasai.

# MODUL 12

## KOMUNIKASI EFEKTIF

| Metode Pembelajaran   | Estimasi Waktu | Capaian Pembelajaran   |
|---|----------------|--|
| <ul style="list-style-type: none"><li>- Kuliah interaktif</li><li>- Diskusi</li><li>- Question based</li><li>- Learning</li></ul> | 150 menit      | <ul style="list-style-type: none"><li>- Apersepsi</li><li>- Tagihan tugas pekan lalu</li><li>- Perkuliahan</li><li>- Tercapai makna komunikasi dari simulasi</li></ul> |

### Materi 12

#### A. Pendahuluan

Komunikasi disebut efektif apabila penerima menginterpretasikan pesan yang diterimanya sebagaimana dimaksudkan oleh pengirim (Supratiknya, 1995: 34). Namun, dalam kenyataannya kita sering gagal saling memahami dan kemungkinan munculnya juga adanya salah paham.

Salah satu sumber kesalahfahaman dalam komunikasi adalah cara penerima menangkap makna suatu pesan yang disampaikan berbeda dari yang dimaksud oleh pengirim, karena pengirim gagal mengkomunikasikan maksudnya dengan tepat. Kegagalan dalam komunikasi yang timbul karena adanya kesenjangan antara apa yang sebenarnya dimaksud oleh pengirim bersumber dari berbagai faktor (Johnson, 1981)

#### B. Ciri-ciri Komunikasi Efektif

Komunikasi efektif adalah pertukaran informasi, ide, perasaan yang menghasilkan perubahan sikap sehingga terjalin sebuah hubungan baik antara pemberi pesan dan penerima pesan. Ciri-ciri komunikasi efektif sebagai berikut;

##### 1. Istilah

Penggunaan istilah yang diartikan "sama" antara pengirim dan penerima pesan merupakan aturan dasar untuk mencapai komunikasi yang efektif. Kata - kata yang samar artinya

(mempunyai lebih dari satu makna) dapat menimbulkan kebingungan dan salah pengertian.

2. Spesifik

Pesan yang di pertukarkan harus spesifik. Maksudnya, pesan yang disampaikan harus jelas, sehingga si penerima pesan dapat menerima dan mengulangi dengan benar.

3. Tersusun Baik

Pesan harus berkembang secara logis dan tidak boleh terpotong-potong.

4. Objektif, akurat, dan aktual.

Pengirim informasi harus berusaha menyampaikan pesan seobjektif mungkin.

5. Efisien.

Pesan di sampaikan seringkas dan seoriginal mungkin serta harus berusaha untuk menghilangkan kata yang tidak relevan.

**C. Faktor Yang Mempengaruhi Ketidakefektifan Komunikasi Antarpribadi**

Selalu ada hambatan yang dapat mengganggu kelancaran jalannya proses komunikasi. Menurut Rown Ludelow dan Fergus Panton, komunikasi tidak efektif yaitu:

1. *Status Effect*

Adanya perbedaan pengaruh status sosial yang dimiliki setiap manusia,

2. *Semantic Problems*

Faktor semantik menyangkut bahasa yang digunakan komunikator sebagai alat untuk menyalurkan pikiran dan perasaannya kepada komunikan. Demi kelancaran komunikasi seorang komunikator harus benar-benar memperhatikan gangguan semantis ini, sebab kesalahan pengucapan atau kesalahan dalam penulisan dapat

menimbulkan salah pengertian atau penafsiran yang dapat menimbulkan salah komunikasi.

3. *Perseptual Distorsion*

*Perceptual distorsion* dapat disebabkan karena perbedaan cara pandangan yang sempit pada diri sendiri dan perbedaan cara berpikir serta cara mengerti yang sempit terhadap orang lain. Sehingga dalam komunikasi terjadi perbedaan persepsi dan wawasan atau cara pandang antara satu dengan yang lainnya.

4. *Cultural Differences*

Hambatan yang terjadi karena disebabkan adanya perbedaan kebudayaan, agama dan lingkungan sosial. Dalam suatu organisasi terdapat beberapa suku, ras, dan bahasa yang berbeda. Sehingga ada beberapa kata-kata yang memiliki arti berbeda di tiap suku. Seperti contoh : kata “jangan” dalam bahasa Indonesia artinya tidak boleh, tetapi orang suku Jawa mengartikan kata tersebut suatu jenis makanan berupa sup atau sayur yang berkuah.

5. *Physical Distractions*

Hambatan ini disebabkan oleh gangguan lingkungan fisik terhadap proses berlangsungnya komunikasi. Contoh: suara riuh orang-orang atau kebisingan, suara hujan atau petir, cahaya yang kurang jelas, dan lain-lain.

6. *Poor choice of communication channels*

Adalah gangguan yang disebabkan pada media yang digunakan dalam melancarkan komunikasi. Contoh dalam kehidupan sehari-hari, misalnya, sambungan telephone yang terputus-putus, suara radio yang hilang dan muncul, gambar yang kabur pada pesawat televisi, huruf ketikan yang buram pada surat sehingga informasi tidak dapat ditangkap dan dimengerti dengan jelas.

7. *No Feed back*

Hambatan tersebut adalah seorang *sender* mengirimkan pesan kepada *receiver* tetapi tidak adanya respon dan tanggapan dari

*receiver* maka yang terjadi adalah komunikasi satu arah yang sia-sia. Contoh: Seorang manajer menerangkan suatu gagasan yang ditujukan kepada para karyawan, dalam penerapan gagasan tersebut para karyawan tidak memberikan tanggapan atau respon dengan kata lain tidak peduli dengan gagasan seorang manajer.

#### **D. Sumber Kesalahpahaman Komunikasi Tidak Efektif**

Supratiknya (1995: 35) menyampaikan uraian dari Johnson (1981), beberapa sumber kesalahpahaman sehingga komunikasi tidak efektif.

1. Sumber-sumber hambatan yang bersifat emosional dan sosial atau kultural
2. Sering kita mendengarkan dengan maksud sadar maupun tidak sadar untuk memberikan penilaian dan menghakimi si pembicara.
3. Sering, kita gagal menangkap maksud konotatif di balik ucapannya sekalipun kita tahu arti denotative kata-kata yang digunakan oleh seorang pembicara.
4. Kesalahpahaman atau distorsi dalam komunikasi sering terjadi karena kita tidak saling mempercayai

#### **E. Mengirimkan Pesan Secara Efektif**

Johnson (1981) dalam Supratiknya (1995: 35-36) menjelaskan tentang mengirimkan pesan secara efektif dengan memperhatikan hal-hal berikut.

1. Tiga syarat yang harus dipenuhi dalam mengirimkan pesan secara efektif, yaitu:
  - a. Kita harus mengusahakan agar pesan-pesan yang kita kirimkan mudah dipahami
  - b. Sebagai pengirim pesan kita harus memiliki kredibilitas di mata penerima
  - c. Kita harus berusaha mendapatkan umpan balik secara optimal tentang pengaruh pesan kita itu dalam diri penerima. Maknanya, kita harus memiliki kredibilitas dan terampil mengirimkan pesan.

## 2. Kredibilitas Pengirim

Yang dimaksud dengan kredibilitas tersebut adalah keterpercayaan atau keterandalan pernyataan-pernyataan pengirim di telinga penerima. Kredibilitas memiliki beberapa aspek, yaitu:

- a. Sifat bisa dipercaya si pengirim sebagai sumber informasi. Sebagai pribadi menunjukkan sifat-sifat bisa diandalkan, bisa diharapkan, dan konsisten.
- b. Intensi, yaitu maksud atau motivasi baik dari pihak pengirim pesan.
- c. Ungkapan sikap hangat dan bersahabat dari pengirim.
- d. Predikat atau cap yang telah diberikan masyarakat kepada pengirim pesan menyangkut sifatnya yang bisa dipercaya
- e. Pengirim memiliki keahlian menyangkut pokok pembicaraan yang akan disampaikannya.
- f. Sifat dinamis (proaktif, agresif, dan empatik) dari pengirim pesan.

## 3. Keterampilan Mengirimkan Pesan

Beberapa bentuk keterampilan mengirimkan pesan yang penting (Johnson, 1981)

- a. Secara jelas kita harus meng—aku-i pesan yang kita kirimkan
- b. Membuat pesan kita lengkap dan mudah dipahami.
- c. Pesan-pesan nonverbal harus sesuai dengan pesan-pesan verbal.
- d. Redundansi: pesan-pesan sebaiknya kita ulang seperlunya, termasuk menggunakan lebih dari satu media untuk mengirimkan pesan yang sama
- e. Berusaha mendapatkan umpan balik tentang cara pesan kita ditangkap oleh lawan komunikasi kita.
- f. Kita perlu menyesuaikan cara penyampaian pesan kita dengan kerangka acuan, sudut pandang maupun kemampuan atau daya tangkap lawan komunikasi kita.

- g. Dalam mengungkapkan perasaan, sebaiknya ditemui salah satu dari tiga cara berikut, yaitu dengan menyebut namanya, bentuk tindakannya, atau menggunakan kiasan
- h. Menunjukkan tingkah laku lawan komunikasi kita tanpa memberikan penilaian maupun interpretasi.

## **F. Kemampuan Menyimak Dalam Komunikasi Efektif**

Agar dapat terjadi komunikasi yang efektif diperlukan kemampuan menyimak dari orang-orang yang terlibat dalam pembicaraan dan komunikasi tersebut.

### **1. Pengertian Menyimak**

Menyimak adalah keterampilan memahami bahasa lisan yang bersifat reseptif. Dengan demikian di sini berarti bukan sekedar mendengarkan bunyi-bunyi bahasa melainkan sekaligus memahaminya. Dalam bahasa pertama (bahasa ibu), kita memperoleh keterampilan mendengarkan melalui proses yang tidak kita sadari sehingga kita pun tidak menyadari begitu kompleksnya proses pemerolehan keterampilan mendengar tersebut.

### **2. Unsur-Unsur Menyimak**

Setiap unsur merupakan satu kesatuan yang tak terpisahkan dengan unsur yang lain. Unsur-unsur dasar menyimak ialah: a) pembicara, b) penyimak, c) bahan simakan, dan d) bahasa lisan yang digunakan. Berikut ini adalah penjelasan masing-masing unsur itu.

#### **a. Pembicara**

Yang dimaksudkan dengan pembicara ialah orang yang menyampaikan pesan yang berupa informasi yang dibutuhkan oleh penyimak. Dalam komunikasi lisan pembicara ialah narasumber pembawa pesan, sedang lawan bicara ialah orang yang menerima pesan (penyimak).

**b. Penyimak**

Penyimak yang baik ialah penyimak yang memiliki pengetahuan dan pengalaman yang banyak dan luas. Jika penyimak memiliki pengetahuan dan pengalaman yang banyak dan luas, ia dapat melakukan kegiatan menyimak dengan baik.

**c. Bahan simakan**

Bahan simakan merupakan unsur terpenting dalam komunikasi lisan, terutama dalam menyimak. Yang dimaksudkan dengan bahan simakan ialah pesan yang disampaikan pembicara kepada penyimak. Bahan simakan itu dapat berupa konsep, gagasan, atau informasi.

**Latihan 12**

1. Jelaskan tentang komunikasi efektif.
2. Sebutkan syarat dalam pengiriman pesan secara efektif.
3. Apa yang dimaksud dengan kredibilitas dalam komunikasi?

**Jawaban 12**

1. Komunikasi efektif adalah pertukaran informasi, ide, perasaan yang menghasilkan perubahan sikap sehingga terjalin sebuah hubungan baik antara pemberi pesan dan penerima pesan.
2. Tiga syarat yang harus dipenuhi dalam mengirimkan pesan secara efektif, yaitu:
  - a. Kita harus mengusahakan agar pesan-pesan yang kita kirimkan mudah dipahami
  - b. Sebagai pengirim pesan kita harus memiliki kredibilitas di mata penerima
  - c. Kita harus berusaha mendapatkan umpan balik secara optimal tentang pengaruh pesan kita itu dalam diri penerima
3. Kredibilitas adalah keterpercayaan atau keterandalan pernyataan-pernyataan pengirim di telinga penerima.

**Rangkuman 12**

Komunikasi efektif terjadi karena pertukaran informasi, ide, perasaan yang menghasilkan perubahan sikap terjalin sebuah hubungan yang baik antara pemberi pesan dan penerima pesan. Terjadi feed back dalam berkomunikasi.

Menyimak adalah keterampilan memahami bahasa lisan yang bersifat reseptif. Dengan demikian di sini berarti bukan sekedar mendengarkan bunyi-bunyi bahasa melainkan sekaligus memahaminya. Kemampuan menyimak dalam komunikasi antarpribadi agar terjadi komunikasi yang efektif membutuhkan pengetahuan makna menyimak dan unsur-unsur dalam menyimak yaitu: pembicara, penyimak, dan bahan simakan.

Ketidakefektifan dalam komunikasi antarpribadi terjadi karena adanya faktor-faktor yang mempengaruhi dalam komunikasi antarpribadi. Beberapa Sumber Kesalahpahaman menyebabkan mengirimkan pesan secara efektif tidak tercapai karena unsur-unsur dalam pengiriman pesan seperti kredibilitas pengirim dan keterampilan penyampaian pesan kurang diperhatikan dengan baik dan seksama.

Agar dapat terjadi komunikasi yang efektif diperlukan kemampuan menyimak dari orang-orang yang terlibat dalam pembicaraan dan komunikasi tersebut. Unsur-unsur dasar menyimak ialah: a) pembicara, b) penyimak, c) bahan simakan, dan d) bahasa lisan yang digunakan.

**Tes Formatif 12**

1. Kredibilitas memiliki beberapa aspek, yaitu...
  - a. Sifat bisa dipercaya, bisa diandalkan, bisa diharapkan, dan konsisten
  - b. Intensi, yaitu maksud atau motivasi baik dari pihak pengirim pesan
  - c. Ungkapan sikap hangat dan bersahabat dari pengirim
  - d. Jawaban a,b,c benar
2. Unsur-unsur bukan dasar menyimak ialah:
  - a. pembicara
  - b. penyiar

- c. bahan simakan,
- d. bahasa lisan yang digunakan
3. Agar dapat terjadi komunikasi yang efektif diperlukan kemampuan menyimak dari orang-orang yang terlibat dalam pembicaraan dan komunikasi tersebut.
- a. Benar
- b. Salah
- c. Diragukan
- d. Tidak tepat

### Jawaban Tes Formatif 12

1. D
2. B
3. A

Cocokkanlah jawaban Anda dengan Kunci Jawaban Tes Formatif 12 yang terdapat di bagian Modul ini. Hitunglah jawaban yang benar. Kemudian, gunakan rumus berikut untuk mengetahui tingkat penguasaan Anda terhadap materi Modul 12.

$$\text{Tingkat Penguasaan} = \frac{\text{Jumlah Jawaban yang Benar}}{\text{Jumlah Soal}} \times 100 \%$$

Arti tingkat penguasaan:

|           |             |
|-----------|-------------|
| 90 – 100% | Baik sekali |
| 80 – 89%  | Baik        |
| 70 – 79%  | Cukup       |
| < 70%     | Kurang      |

Apabila mencapai tingkat penguasaan 80% atau lebih, Anda dapat meneruskan dengan Kegiatan Belajar Modul 13. Bagus! Jika masih di bawah

80%, Anda harus mengulangi materi Kegiatan Belajar Modul 12, terutama bagian yang belum dikuasai.

# MODUL 13

## PERANAN BUDAYA DALAM KOMUNIKASI ANTARPRIBADI

| Metode Pembelajaran   | Estimasi Waktu | Capaian Pembelajaran  |
|---|----------------|---|
| <ul style="list-style-type: none"><li>- Kuliah interaktif</li><li>- Diskusi</li><li>- Question based</li><li>- Learning</li></ul> | 150 menit      | <ul style="list-style-type: none"><li>- Apersepsi</li><li>- Tagihan tugas pekan lalu</li><li>- Perkuliahan</li><li>- Tercapai makna komunikasi dengan unsur dan peranan budaya dalam komunikasi</li></ul> |

### Materi 13

#### A. Unsur Dan Peranan Budaya Dalam Komunikasi Antarpribadi

Bahasa merupakan salah satu wujud budaya di masyarakat. Indonesia merupakan negara yang kaya akan budaya. Budaya di Indonesia terwujud dalam ras, suku, bahasa, agama, adat istiadat, peninggalan kuno (artefak), sumber daya alam, dan masih banyak lagi. Menurut Koentjaraningrat, budaya adalah sebuah sistem atau gagasan serta rasa, suatu tindakan dan karya yang dihasilkan manusia pada kehidupannya secara bermasyarakat yang dijadikan kepemilikan dengan belajar. Secara sederhana, budaya adalah suatu pola hidup yang dimiliki oleh individu maupun kelompok masyarakat dan diwariskan secara turun-temurun dari generasi ke generasi. Budaya bersifat abstrak, kompleks, luas, dan dinamis mengikuti perkembangan zaman.

Perbedaan budaya terkadang menjadi suatu hambatan dalam kehidupan biasanya berupa kesalahpahaman. Perbedaan bahasa biasanya menjadi pemicu pertama dalam hambatan komunikasi karena perbedaan latar belakang individu. Untuk mengatasi kesalahpahaman tersebut dibutuhkan komunikasi yang efektif. Komunikasi yang efektif dilakukan dengan cara seorang komunikator mempelajari latar belakang budaya komunikannya. Budaya berhubungan erat dengan individu sebab budaya memberikan pembelajaran yang menghasilkan nilai dan perilaku untuk proses komunikasi.

Pengkajian budaya dalam diri seseorang tentu memiliki keterkaitan dengan komunikasi interpersonal atau komunikasi antarpribadi. Komunikasi interpersonal dianggap memberikan komunikasi yang lebih efektif dibandingkan dengan komunikasi lainnya. Pasalnya, komunikasi interpersonal dianggap mampu menciptakan perubahan terhadap sikap, perilaku, dan pendapat seseorang. Menurut Devito, komunikasi interpersonal adalah penyampaian pesan oleh satu orang dan penerima pesan oleh orang lain atau sekelompok kecil orang, dengan berbagai dampaknya dan dengan peluang untuk memberikan umpan balik segera.

Secara sederhana, komunikasi interpersonal atau antarpribadi adalah komunikasi yang dilakukan oleh dua orang atau lebih yang bertujuan untuk mendapatkan umpan balik segera. Adapun hubungan budaya dengan komunikasi

interpersonal atau komunikasi antarpribadi adalah memberikan pengaruh terhadap kehidupan masyarakat. Berikut merupakan pengaruh budaya dalam komunikasi interpersonal atau antarpribadi:

#### 1. **Pengetahuan**

Perbedaan latar belakang budaya dalam individu menjadi kendala dalam proses komunikasi untuk menjalin keharmonisan dalam berkomunikasi maka seorang komunikator harus mengkaji latar belakang seorang komunikan. Proses pengkajian budaya tersebut memberikan dampak positif terhadap komunikator, yaitu menambah ilmu pengetahuan.

Seorang komunikator dapat mempelajari budaya lawan bicaranya dengan cara mencari berbagai referensi melalui internet, buku, majalah, film, dan lain sebagainya. Misalnya, seorang komunikator dari suku betawi, sedangkan komunikan berasal dari suku batak. Cara yang tepat untuk mencegah kesalahpahaman adalah mengkaji tentang kebudayaan suku Batak. Biasanya ketika berbicara orang Batak berintonasi lebih keras dan tinggi.

## **2. Toleransi**

Pengaruh budaya dalam komunikasi interpersonal ini berhubungan dengan penerimaan individu terhadap individu lain. Perbedaan budaya dalam komunikasi interpersonal dapat memberikan kesamaan makna apabila seorang individu dapat menerima perbedaan tersebut. Hal ini berhubungan dengan sikap toleransi.

Toleransi adalah sikap saling menghormati dan menghargai budaya seseorang atau kelompok dalam lingkungannya. Misalnya, seorang individu beragama Islam tetangganya beragama Kristen. Ketika memasuki hari raya Idul Fitri, seorang tetangganya yang beragama Kristen ikut memberikan ucapan selamat dan bersilaturahmi ke tempat tetangganya yang beragama Islam.

## **3. Mengurangi ambiguitas**

Ketika seorang komunikator dapat berkomunikasi secara efektif dengan komunikan yang berbeda latar belakang budayanya, maka komunikator tersebut dapat mengurangi ambiguitas dalam komunikasi. Kurangnya pengetahuan tentang budaya menjadi pemicu terjadinya ketidakjelasan atau ambiguitas dalam proses komunikasi. Misalnya, ketika orang Sunda meminum es teh manis maka ia akan berkata “es tehnya amis”. Orang Betawi akan beranggapan bahwa es tehnya berbau amis. Padahal yang dimaksud adalah es teh itu rasanya manis.

Perbedaan budaya dalam bentuk bahasa tersebut menjadi pemicu ketidakjelasan makna yang berimbas pada hambatan dalam komunikasi. Untuk menghindari perbedaan makna dalam berkomunikasi, seorang komunikator harus mempelajari budaya komunikan.

## **4. Mengurangi etnosentrisme**

Etnosentrisme adalah penilaian yang dimiliki oleh seseorang yang menganggap bahwa kebudayaannya sendiri lebih baik dibandingkan kebudayaan orang lain. Hal ini memberikan dampak buruk terhadap komunikasi antarpribadi. Mengurangi pandangan tentang

etnosentisme dapat menciptakan komunikasi yang efektif. Hal ini berkaitan dengan penerimaan individu terhadap budaya yang berbeda.

#### **5. Menghindari diskriminasi budaya**

Diskriminasi adalah sikap tidak adil terhadap individu maupun kelompok mengenai karakteristik individu tersebut. Adanya “melek” budaya berpengaruh pada proses komunikasi. Penerimaan budaya masuk ke dalam lingkungan masyarakat dapat menghindari diskriminasi karena perbedaan karakter yang dibawa oleh budaya itu sendiri.

#### **6. Kepercayaan**

Salah satu pengaruh budaya dalam komunikasi adalah kepercayaan. Menurut Mulyani, kepercayaan merujuk pada pandangan dimana sesuatu memiliki ciri-ciri dan kualitas tertentu, tidak peduli apakah sesuatu dapat dibuktikan secara empiris (logis) atau tidak. Dalam komunikasi interpersonal, seseorang tidak dapat menjalin hubungan yang baik apabila orang tersebut tidak dapat menghargai kepercayaan orang tersebut.

#### **7. Persepsi tentang diri orang lain**

Perbedaan budaya dalam masyarakat memberikan penilaian yang berbeda kepada setiap orang. Pengaruh budaya dalam komunikasi interpersonal berikutnya berhubungan dengan persepsi tentang diri orang lain. Persepsi ini muncul ketika seseorang sudah terbiasa menilai budaya orang tersebut. Misalnya, orang barat cenderung lebih individualis dibandingkan dengan orang Indonesia yang terkenal dengan keramahannya.

#### **8. Orientasi kegiatan dan peranan status**

Budaya mempengaruhi orientasi kegiatan seseorang. Artinya, budaya mempengaruhi peranan status masyarakat dalam komunikasi. Misalnya, bagaimana cara seseorang berbicara kepada seorang kepala pemerintahan, teman, orangtua, dan lainnya.

Simbol tidak sendirinya mempunyai makna tetapi dia dapat berarti ke dalam satu konteks dan makna-makna itu dinegosiasikan atau diperjuangkan; melalui pertukaran sistem simbol yang tergantung dari persetujuan antarsubjek yang terlibat dalam komunikasi, sebuah keputusan dibuat untuk berpartisipasi dalam proses pemberian makna yang sama; sebagai pembimbing perilaku budaya yang tidak terprogram namun bermanfaat karena mempunyai pengaruh terhadap perilaku kita; menunjukkan fungsi sebuah kelompok sehingga kita dapat membedakan diri dari kelompok lain dan mengidentifikasinya dengan pelbagai cara dalam melihat unsur dan peran budaya dalam komunikasi yang dibangun masyarakat.

## **B. Konsep Komunikasi Antarbudaya**

Komunikasi yang terjalin antarpribadi dalam berbagai budaya yang berbeda-beda menciptakan komunikasi antarbudaya. Berikut uraian yang dapat disarikan dari komunikasi antarbudaya.

### **1. Lambang Verbal**

Komunikasi antarbudaya, sebuah studi dari komunikasi antara individu dan kelompok dengan budaya yang berbeda, melibatkan beberapa area penting dari eksplorasi. Sebagai anggota sebuah budaya tertentu, seseorang mempelajari pola tertentu dari memahami dunia melalui sistem lambang seperti bahasa dan perilaku nonverbal. Sementara seluruh anggota dari sebuah budaya dapat berbicara bahasa yang sama, anggota dari budaya yang tidak dominan dapat mengembangkan lambang mereka sendiri.

Lambang-lambang bahasa verbal ini mempersatukan mereka terhadap budaya dominan dan memperkuat identitas mereka sebagai anggota dari subbudaya tersebut. Saat budaya dominan mengadopsi lambang-lambang tersebut, mereka tidak lagi melayani maksud awal, jadi mereka mengubahnya.

### **2. Hipotesis Whorfian**

Yang terpenting dari bahasa dalam mempengaruhi sebuah budaya adalah poin penting dari teori relativitas linguistik dari Edward Sapir

(1958, 1964) dan muridnya Benjamin Lee Whorf (1956). Hipotesis Whorfian menunjukkan bahwa bahasa membentuk kebudayaan dan pola pikir individu. Sebagai contoh, di Inggris kita dapat mengatakan “*brother*” atau “*sister*” ketika berbicara dengan saudara kandung. Kita tidak perlu menspesifikasikan umur kecuali kalau kita ingin membedakan antara dua saudara perempuan atau untuk menekankan umur hubungan, seperti “*older sister*”. Akan tetapi, di Mandarin, Cina, tidak ada istilah umum untuk “*brother*,” “*sister*,” “*uncle*” atau “*aunt*.” Mungkin disebabkan oleh yang lebih penting dari hubungan keluarga tertentu dalam budaya Cina. Satu-satunya kata yang berlaku untuk kerabat yang menentukan hubungan yang tepat seperti “*big* (kakak tertua) / *older sister*”, “*small* (lahir setelah kakak pertama tetapi masih lebih tua dari yang mengatakan) *older sister*,” “*younger brother*” dan “*uncle on my mother’s side*.”

Hipotesis Whorfian mengindikasikan bahwa bahasa mempengaruhi cara komunikator melihat dunia. Karena orang Cina harus membuat perbedaan hubungan mental untuk berbicara bahasa Mandarin, mereka cenderung lebih peka terhadap perbedaan-perbedaan dalam hubungan keluarga tertentu daripada komunikator yang berbahasa Inggris. Namun, karena orang Inggris memiliki banyak kata untuk warna daripada Cina, Cina jadi lebih cenderung melihat nuansa warna dari komunikator Inggris, sebagai contoh, pikirkan seluruh kata yang merupakan sinonim dari merah atau merupakan jenis-jenis dari merah: pink, pale pink, salmon pink, dan lain-lain. Mandarin hanya memiliki satu kata untuk merah, dengan tambahan sebutan untuk nuansa terang atau gelap.

### **3. Lambang Nonverbal**

Ada banyak cara yang dapat digunakan untuk memulai interaksi nonverbal, memperjelas hubungan, percakapan langsung, ekspresi untuk menunjukkan emosi, mengakhiri percakapan secara substansial dari budaya ke budaya. Contoh di bawah ini akan menjelaskan secara singkat beberapa area penting dari perbedaan komunikasi nonverbal yang bervariasi dengan budaya yang berbeda.

Ekman dan Friesen (1969) mengatakan ada beberapa tipe gerakan tubuh seperti: emblem, ilustrator, mempengaruhi tampilan, adaptor, dan regulator. Secara rinci tipe gerakan itu dijelaskan sebagai berikut:

- a. Emblem adalah gerakan yang memiliki tujuan atau arti yang sama dengan kata, dan dengan mudah terjadi kesalahpahaman (Ekman & Friesen, 1969). Sebagai contoh, saat orang Amerika ingin memanggil teman mereka, mereka melambatkan tangan (membuka dan menutup telapak tangannya). Sebagai tambahan orang Amerika selalu menggenggam tangan mereka diantara bahu dan pinggang ketika teman-teman memanggil, sementara orang Cina memegang tangan mereka dengan lurus sehingga tangan mereka berada dibawah pinggang.
- b. Ilustrator – isyarat yang menyertai kata-kata untuk penekanan – juga bervariasi dari budaya ke budaya. Jakobson (1972) mendiskusikan kesulitan tentara Rusia dan Bulgaria selama perang di Turkey pada 1877-78 dalam menyampaikan gerakan yang menandakan “iya”. Saat ilustrator digunakan sebagai emblem untuk menggantikan kata-kata, tentara Bulgaria tidak akan pernah yakin apakah saat tentara Rusia menggelengkan kepala berarti “iya” atau “tidak.”
- c. Perubahan penampilan – gerakan tubuh yang mengekspresikan emosi - mungkin lebih mirip antara budaya dari jenis-jenis gerakan (Condon & Yosef, 1975), tetapi bahkan perubahan penampilan bisa mengindikasikan arti yang berbeda. Tersenyum dapat mengindikasikan bahwa orang Cina sedang mencoba menutupi malu. Morsbach (1982) mencatat bahwa orang Jepang juga menggunakan senyum dan tertawa untuk menutupi kemarahan, kesedihan, atau kekecewaan.

Kategori lain dari perilaku nonverbal yang juga sering dikategorikan adalah kontak mata. Di Amerika, orang yang menghindari kontak mata bisa diperkirakan malu atau bahkan menghindar dan tidak dapat dipercaya. Orang Jepang, mengajarkan anak-anak mereka

untuk melihat atasan tidak pada mata karena memandangi orang Jepang langsung di mata kemungkinan menghasilkan efek membuat mereka sangat tegang, karena kebudayaan tabu telah dilanggar (Morsbach, 1982).

Elemen nonverbal dari bahasa termasuk nada, stres, dan kualitas suara yang menyediakan sumber tambahan dari perbedaan antar budaya. Sebuah bahasa adalah salah satu yang bergantung pada kombinasi nada, stres, dan pola suara untuk mengindikasikan antar suara. Sebagai contoh, di Mandarin Cina, *mai* dengan nada tinggi berarti "membeli" sedangkan *mai* dengan nada rendah berarti "menjual." Bahasa nada seperti Mandarin, Taiwan, dan Kanton berbicara dengan variasi vokal dibandingkan dengan bukan bahasa nada seperti Inggris.

#### **4. Aturan dan Peranan Budaya**

Disamping lambang lisan dan tak lisan, kelompok anggota mempelajari kelakuan yang dianggap tugas dan peraturan untuk menggunakan simbol-simbol tersebut. Sebagai contoh tugas seorang isteri atau suami di Amerika pastilah sekarang sangat berbeda pada masa sekarang ini jika dibandingkan dengan tiga puluh tahun yang lalu ketika sebagian besar wanita mengasuh anak di rumah dan sebagian besar pria menjadi satu-satunya tulang punggung keluarga dalam sisi ekonomi.

Budaya yang berbeda tentang bagaimana para anggota diharapkan dapat memenuhi perannya untuk mencapai harapan yang diinginkan. Beberapa kebudayaan dan tugas memperbolehkan kelonggaran dari pada yang lainnya. Walaupun peran isteri telah berubah di Amerika Serikat, peran ibu harus tetap sama dengan tiga puluh tahun yang lalu, menciptakan fenomena "*Superwoman*" atau "Supermom," wanita berusaha untuk memenuhi kedua tersebut yaitu peran tradisional ibu dan peran perempuan baru dalam bisnis maupun eksekutif. Ketika peran berganti atau tidak jelas, hal ini menimbulkan atau menciptakan stres bagi orang yang mencoba mengadopsi peran ini. Di dalam situasi komunikasi antar budaya,

pribadi dari kebudayaan lain mungkin akan berpikiran jelek karena mereka tidak tahu perilaku yang ada dan berbeda dengan perilaku mereka.

### **C. Fungsi-Fungsi Komunikasi Antarbudaya**

Komunikasi antarbudaya memiliki fungsi sebagai berikut;

#### **1. Fungsi Pribadi,**

adalah fungsi-fungsi komunikasi yang ditunjukkan melalui perilaku komunikasi yang bersumber dari seorang individu, seperti:

- a. Menyatakan Identitas Sosial
- b. Menyatakan Integrasi Sosial
- c. Menambah Pengetahuan
- d. Melepaskan Diri atau Jalan Keluar

#### **2. Fungsi Sosial**

- a. Pengawasan
- b. Menjembatani
- c. Sosialisasi Nilai
- d. Menghibur

### **D. Prinsip-Prinsip Komunikasi Antarbudaya**

#### **1. Relativitas Bahasa**

Gagasan umum bahwa bahasa memengaruhi pemikiran dan perilaku paling banyak disuarakan oleh para antropologis linguistik. Pada akhir tahun 1920-an dan disepanjang tahun 1930-an, dirumuskan bahwa karakteristik bahasa memengaruhi proses kognitif kita. Dan karena bahasa-bahasa di dunia sangat berbeda-beda dalam hal karakteristik semantik dan strukturnya, tampaknya masuk akal untuk mengatakan bahwa orang yang menggunakan bahasa yang berbeda juga akan berbeda dalam cara mereka memandang dan berpikir tentang dunia.

## **2. Bahasa Sebagai Cermin Budaya**

Bahasa mencerminkan budaya. Makin besar perbedaan budaya, makin perbedaan komunikasi baik dalam bahasa maupun dalam isyarat-isyarat nonverbal. Makin besar perbedaan antara budaya (dan, karenanya, makin besar perbedaan komunikasi), makin sulit komunikasi dilakukan. Kesulitan ini dapat mengakibatkan, misalnya, lebih banyak kesalahan komunikasi, lebih banyak kesalahan kalimat, lebih besar kemungkinan salah paham, makin banyak salah persepsi, dan makin banyak potong kompas (*bypassing*).

## **3. Mengurangi Ketidak-pastian**

Makin besar perbedaan antarbudaya, makin besarlah ketidak-pastian dan ambiguitas dalam komunikasi. Banyak dari komunikasi kita berusaha mengurangi ketidak-pastian ini sehingga kita dapat lebih baik menguraikan, memprediksi, dan menjelaskan perilaku orang lain. Karena ketidak-pastian dan ambiguitas yang lebih besar ini, diperlukan lebih banyak waktu dan upaya untuk mengurangi ketidak-pastian dan untuk berkomunikasi secara lebih bermakna.

## **4. Kesadaran Diri dan Perbedaan Antarbudaya**

Makin besar perbedaan antarbudaya, makin besar kesadaran diri (*mindfulness*) para partisipan selama komunikasi. Ini mempunyai konsekuensi positif dan negatif. Positifnya, kesadaran diri ini barangkali membuat kita lebih waspada. Ini mencegah kita mengatakan hal-hal yang mungkin terasa tidak peka atau tidak patut. Negatifnya, ini membuat kita terlalu berhati-hati, tidak spontan, dan kurang percaya diri.

## **5. Interaksi Awal dan Perbedaan Antarbudaya**

Perbedaan antarbudaya terutama penting dalam interaksi awal dan secara berangsur berkurang tingkat kepentingannya ketika hubungan menjadi lebih akrab. Walaupun kita selalu menghadapi kemungkinan salah persepsi dan salah menilai orang lain, kemungkinan ini khususnya besar dalam situasi komunikasi antarbudaya.

## **6. Memaksimalkan Hasil Interaksi**

Dalam komunikasi antarbudaya - seperti dalam semua komunikasi - kita berusaha memaksimalkan hasil interaksi. Tiga konsekuensi yang dibahas oleh Sunnafrank (1989) mengisyaratkan implikasi yang penting bagi komunikasi antarbudaya. Sebagai contoh, orang akan berinteraksi dengan orang lain yang mereka perkirakan akan memberikan hasil positif. Karena komunikasi antarbudaya itu sulit, anda mungkin menghindarinya. Dengan demikian, misalnya anda akan memilih berbicara dengan rekan sekelas yang banyak kemiripannya dengan anda ketimbang orang yang sangat berbeda.

Kedua, bila kita mendapatkan hasil yang positif, kita terus melibatkan diri dan meningkatkan komunikasi kita. Bila kita memperoleh hasil negatif, kita mulai menarik diri dan mengurangi komunikasi.

Ketiga, kita membuat prediksi tentang mana perilaku kita yang akan menghasilkan hasil positif. dalam komunikasi, anda mencoba memprediksi hasil dari, misalnya, pilihan topik, posisi yang anda ambil, perilaku nonverbal yang anda tunjukkan, dan sebagainya. Anda kemudian melakukan apa yang menurut anda akan memberikan hasil positif dan berusaha tidak melakukan apa yang menurut anda akan memberikan hasil negatif.

## **E. Strategi Komunikasi Antarbudaya**

Komunikasi yang melibatkan multietnik tentu saja memerlukan strategi yang khusus agar komunikasi yang dijalankan benar-benar memberikan pemahaman bagi pihak yang terlibat dalam komunikasi. Berikut ini disampaikan beberapa strategi untuk menghasilkan komunikasi antarbudaya yang efektif.

Teknik komunikasi inklusif dapat mendukung terjadinya komunikasi antarbudaya yang efektif agar pesan komunikasi yang disampaikan benar memberikan makna yang positif bagi masyarakat multietnik. Perbandingan teknik komunikasi diskriminatif dan teknik komunikasi inklusif menunjukkan bahwa komunikasi diskriminatif cenderung menghasilkan kondisi permusuhan dan konflik sebab tidak mempertimbangkan perasaan dan sensitifitas kelompok lain. Sedangkan

teknik komunikasi inklusif cenderung mendorong tercipta kondisi damai sebab pihak yang terlibat dalam komunikasi saling memberikan pengakuan dan penghormatan terhadap kelompok lain yang berbeda dengannya.

Untuk membangun komunikasi antarbudaya yang efektif perlu pula dipahami beberapa konsep dasar yang berkaitan dengan hubungan antara kelompok yang berbeda:

1. **Enkulturas** (*enkulturation*): proses mempelajari dan menyerap kebudayaan yang berasal dari satu masyarakat.
2. **Akulturas** (*acculturation*): proses penyesuaian kebudayaan dengan kebudayaan tempatan dengan mengadopsi nilai, simbol dan/atau perilaku.
3. **Etnosentris** (*ethnocentrism*): suatu pandangan yang menganggap bahwa suatu kebudayaan lebih unggul dari pada kebudayaan lainnya.
4. **Relativisme** kebudayaan (*cultural relativism*): pengakuan terhadap perbedaan budaya dan menerima bahwa setiap kelompok masyarakat mempunyai norma-norma sendiri.

Keempat konsep di atas berkaitan dengan pandangan seseorang terhadap kebudayaannya sendiri, kebudayaan orang lain, dan bagaimana menjalin hubungan dengan orang yang berbeda kebudayaan dengannya. Konsep enkulturas dan akulturas menunjukkan pandangan kebudayaan yang bersifat dinamik dan adaptif karena terjadinya proses penyerapan dan penyesuaian antara satu kebudayaan dengan kebudayaan lainnya.

Konsep etnosentris adalah satu cara pandang yang bersifat sempit dan kaku karenahanya menganggap kebudayaan mereka yang paling tinggi dibandingkan kebudayaan lain. Pandangan seperti ini tentu saja akan menghambat terjadi komunikasi antarbudaya yang efektif. Sebaliknya, konsep relativisme kebudayaan memberikan pandangan bersifat mengakui dan menghargai perbedaan kebudayaan sebab setiap kebudayaan mempunyai keunggulan sendiri sehingga tidak perlu

dipertentangkan keunggulan suatu kebudayaan dengan kebudayaan lainnya. Ini bermakna kearifan lokal yang dimiliki setiap ini itu perlu diangkat dan pengangkatan kearifan lokal itu tidak akan menghasilkan pertentangan atau permusuhan sebab relativisme kebudayaan telah mengajarkan kepada kita bahwa setiap kebudayaan memiliki keunggulan masing-masing.

#### **F. Etika Dan Norma Komunikasi Antarbudaya**

Prinsip-prinsip etika dan norma-norma yang relevan dalam bidang lain juga berlaku bagi komunikasi antarbudaya. Prinsip-prinsip etika social seperti misalnya solidaritas, sub sidiaritas, keadilan dan kesamaan, serta pertanggung jawaban dalam menggunakan sumber-sumber umum dan pelaksanaan peranan usaha-usaha umum selalu bisa diterapkan. Komunikasi harus selalu penuh kebenaran, karena kebenaran adalah hakiki bagi kebebasan individu dan demi komunitas yang otentik antara pribadi-pribadi.

Etika dalam komunikasi antarbudaya menyangkut bukan hanya apa yang adil, dengan apa yang nampak dalam media, tapi sebagian besar juga diluar itu semua. Dimensi etika tidak hanya menyangkut isi komunikasi (pesan) dan proses komunikasi (bagaimana komunikasi dilakukan) tapi juga struktur fundamental dan persoalan-persoalan yang menyangkut sistem, yang kerap kali menyangkut persoalan-persoalan besar mengenai kebijakan yang berkaitan dengan pembagian teknologi yang canggih serta produknya, siapayang akan kaya informasi dan yang akan miskin informasi.

Persoalan-persoalan ini menunjuk ke persoalan lain yang mempunyai implikasi ekonomi dan politik untuk kepemilikan dan kontrol. Dalam komunikasi antarbudaya, bagi orang yang mempunyai kehendak baik sekalipun tidak selalu segera menjadi jelas bagaimanakah menerapkan prinsip-prinsip etika serta norma-norma. Misalnya saja dalam kasus-kasus khusus seperti refleksi, diskusi dan dialog diperlukan penerapan etika dan norma tersebut lebih mendalam. Hal tersebut dikarenakan dialog semacam itu merupakan dialog yang menyangkut antara komponen komunikasi atau para pembuat kebijakan mengenai

komunikasi, para komunikator profesional, para ahli etika dan moral, para penerima komunikasi, dan orang-orang lain yang terkait.

### **G. Kelebihan dan Kekurangan Komunikasi Antarbudaya**

Nilam dalam ulasannya menyampaikan adanya kelebihan dan kekurangan dalam komunikasi antarbudaya.

#### **1. Kekurangan**

- a. Perbedaan latar belakang kultural dalam menafsirkan pesan, karena tidak ada bahasa universal baik verbal maupun nonverbal, serta kesalahan dalam persepsi sosial yang disebabkan oleh perbedaan-perbedaan budaya yang mempengaruhi proses persepsi.
- b. Dalam komunikasi antardua pihak atau antarpribadi yang berbeda budaya terdapat etnosentrisme, yaitu kecenderungan menganggap salah satu budaya lebih baik atau lebih unggul dari budaya lain.

#### **2. Kelebihan**

- a. Membuka diri memperluas pergaulan;
- b. Menghadapi teknologi komunikasi
- c. Menghadapi era globalisasi.
- d. Memperoleh kapasitas untuk benar-benar terlibat dengan anggota dari budaya lain untuk menciptakan hubungan yang langgeng dan memuaskan orang tersebut.
- e. Membantu memahami budaya sebagai hal yang menghasilkan dan memelihara semesta wacana dan makna bagi para anggotanya
- f. Membantu memahami kontak antarbudaya sebagai suatu cara memperoleh pandangan ke dalam budaya sendiri: asumsi-asumsi, nilai-nilai, kebebasan-kebebasan dan keterbatasan-keterbatasannya.

- g.** Budaya merupakan landasan komunikasi sehingga bila budaya beraneka ragam maka beraneka ragam pula praktik-praktik komunikasi yang berkembang
- h.** Dengan pemahaman mengenai komunikasi antarbudaya dan bagaimana komunikasi dapat dilakukan, maka kita dapat melihat bagaimana komunikasi dapat mewujudkan perdamaian dan meredam konflik di tengah-tengah masyarakat. Dengan komunikasi yang intens kita dapat memahami akar permasalahan sebuah konflik, membatasi dan mengurangi kesalahpahaman, komunikasi dapat mengurangi eskalasi konflik sosial.

#### **H. Bagaimana Menghadapi Perbedaan Budaya**

Dimanapun kita berada, keberagaman dan perbedaan selalu ada. Hal ini karena memang manusia diciptakan berbeda-beda dengan bermacam-macam latar belakang. Berdasarkan sebuah penelitian, 10% konflik yang mungkin terjadi ditempat kerja dipicu karena perbedaan yang terdapat antar rekan kerja. Keberagaman dan perbedaan merupakan suatu hal yang wajar dan alami. Meskipun begitu banyak dari kita yang tidak bisa menyikapi perbedaan baik dari segi ras, agama, dan latar belakang budaya.

Oleh karena itu masalah keberagaman di tempat kerja harus mendapat perhatian serius untuk menciptakan suasana kerja yang layak dan kondusif. Berikut ini beberapa langkah yang bisa kamu lakukan di tempat kerja agar keberagaman menjadi motivasi untuk semakin kreatif dan produktif. Budaya yang dimiliki seseorang sangat menentukan bagaimana cara kita berkomunikasi, artinya cara seseorang dalam berkomunikasi dengan orang lain apakah dengan orang yang sama budaya maupun dengan orang yang berbeda budaya, karakter budaya yang sudah tertanam sejak kecil sulit untuk dihilangkan, karena budaya adalah suatu cara hidup yang berkembang dan dimiliki bersama oleh sebuah kelompok orang dan diwariskan dari generasi ke generasi (Tubbs-Sylvia Moss, 1996:237). Dengan demikian konstruksi budaya yang dimiliki oleh

seseorang itu, diperoleh sejak masih bayi sampai ke liang lahat, dan ini sangat mempengaruhi cara berpikir, berperilaku orang yang bersangkutan dalam berinteraksi dan berkomunikasi dengan orang yang berbeda budaya. Bahkan benturan persepsi antar budaya sering kita alami sehari-hari, dan bilamana akibatnya fatal kita cenderung menganggap orang yang berbeda budaya tersebut salah, aneh tidak mengerti maksud kita. Hal ini terjadi karena, kita cenderung memandang perilaku orang lain dalam konteks latar belakang kita sendiri dan karena bersifat subyektif.

### 1. **Budaya Maskulin dan Feminisme**

Sering kali ada kekeliruan cara pandang laki-laki dalam melihat pergerakan feminis. Anggapan bahwa pergerakan feminis adalah pergerakan perempuan yang ingin menjadi setara dengan laki-laki, harus dibuang jauh-jauh. Pergerakan feminis dilatarbelakangi oleh ketidakadilan dan kekerasan yang mengatasnamakan seks atau gender. Hal tersebut bisa saja terjadi di dunia pendidikan, ketenagakerjaan, keluarga, dan kehidupan bermasyarakat. Menurut Linda Gordon, salah seorang feminis Amerika, feminisme juga berarti suatu analisis terhadap subordinasi perempuan untuk tujuan mencari tahu bagaimana mengubahnya. Bagi Gordon, feminisme juga berarti berbagai dorongan dalam hati untuk meningkatkan kuasa dan otonomi perempuan, komunitas, dan masyarakat.

Jadi perjuangannya, bukanlah menjadi setara dengan laki-laki namun memperjuangkan haknya sebagai manusia seutuhnya dengan hakikat yang sama dengan apa yang diterima laki-laki. Kebudayaan patriarki mendistorsi perempuan sampai titik batas, yang mana perempuan hanya dianggap sebagai obyek dan laki-laki sebagai subyek, sehingga melegitimasi berbagai bentuk kekerasan, diskriminasi, dan pelecehan. Namun benarkah laki-laki dengan legitimasi kebudayaan tidak mengalami opresi? Atau sebenarnya opresi yang terjadi karena kebudayaan yang diciptakannya sendiri?

## 2. Perempuan Dalam Budaya Patriarki

Gender menjadi garda depan adanya pembagian status dan peran dalam masyarakat antara perempuan dan laki-laki, yang menimbulkan adanya hierarki hubungan keduanya menjadi benih kekerasan dan ketidakadilan yang dialami perempuan. Mungkin kita bingung dengan apa yang membedakan gender dengan seks. Secara sederhana, seks adalah jenis kelamin yang ada di antara dua kaki yang artinya menjadi kodrat yang tidak dapat diubah oleh manusia.

Sedangkan gender adalah apa yang ada di dalam kepala seseorang yang akhirnya menimbulkan persepsi dan pola perilaku masyarakat yang dikaitkan antara laki-laki ataupun perempuan. Pendiskriminasian terhadap salah satu seks atau gender berawal dari pemikiran bahwa yang mengatakan bahwa manusia utuh adalah makhluk yang menggunakan rasio. Sedangkan perempuan, karena lebih banyak menggunakan perasaan maka dianggap tidak rasional, sehingga anggapan perempuan sebagai manusia yang setengah (*a half human*) atau manusia yang tidak sempurna. Demikian juga, filsuf sejak ribuan tahun yang lalu, misalnya Aristoteles, menyebarkan ajarannya yang mengatakan bahwa laki-laki menguasai perempuan karena jiwa perempuan memang tidak sempurna. Immanuel Kant juga sulit dipercaya bahwa perempuan punya kesanggupan untuk mengerti prinsip-prinsip.

Schopenhauer menjelaskan bahwa perempuan dalam segala hal terbelakang, tidak sanggup berpikir dan berefleksi. Pendapat Spock, menyebutkan bahwa perempuan pada hakikatnya hanya dapat mengerjakan sesuatu yang diulang-ulang, pekerjaan tidak menarik, merasa bahagia kalau tidak agresif tidak hanya secara seksual namun juga dalam kehidupan sosial, pekerjaan, dan tugasnya sebagai ibu.

### **3. Budaya kolektif dan individu**

#### **a. Budaya kolektif**

Tradisi dan kebiasaan yang dikerjakan secara kolektif dalam rangka mewujudkan cita-cita bersama. Kita juga sering mendengar istilah-istilah yang tidak asing dari pengembangan budaya kolektif ini dalam kehidupan sehari-hari, misalnya urun rembug suatu bentuk pertemuan di masyarakat pedesaan untuk memecahkan suatu permasalahan, paguyuban yang merupakan wadah sekelompok orang dari suku atau etnis tertentu, istilah gotong royong, kerja bhakti, atau arisan yang merupakan salah satu bentuk kegiatan untuk menggalang modal dengan cepat sehingga membantu para anggotanya, ataupun istilah balai warga yang merupakan tempat untuk berkumpulnya masyarakat di suatu wilayah desa/perkampungan. bahkan beberapa istilah budaya kolektif yang dilembagakan seperti koperasi, group dan asosiasi.

#### **b. Budaya Individu**

Melihat teori-teori tentang budaya, kita ketahui bahwa budaya itu merupakan pedoman hidup yang dapat menciptakan cirri khusus di dalam kebudayaan tersebut. Sedangkan individu itu menyangkut diri seseorang yang ada ego, pikiran dan emosi. Jadi budaya individu disini maksudnya suatu kebiasaan yang terdapat dalam diri individu itu sendiri. Ini dapat muncul karena mendapat pengaruh baik lingkungannya, keluarga dan pendidikannya. Budaya individu ini lebih menekankan kepada individunya baik itu tingkah laku maupun pola pikirnya yang membudidaya dalam dirinya.

### **Latihan 13**

1. Apa pemicu utama dalam hambatan komunikasi?
2. Jelaskan makna budaya yang dimiliki seseorang ketika berkomunikasi.

3. Bagaimana unsur budaya berperan dalam komunikasi antarpribadi?

**Jawaban 13**

1. Perbedaan bahasa biasanya menjadi pemicu pertama dalam hambatan komunikasi karena perbedaan latar belakang individu.
2. Budaya yang dimiliki seseorang sangat menentukan bagaimana cara kita berkomunikasi, artinya cara seseorang dalam berkomunikasi dengan orang lain apakah dengan orang yang sama budaya maupun dengan orang yang berbeda budaya, karakter budaya yang sudah tertanam sejak kecil sulit untuk dihilangkan, karena budaya adalah suatu cara hidup yang berkembang dan dimiliki bersama oleh sebuah kelompok orang dan diwariskan dari generasi ke generasi.
3. Komunikasi interpersonal atau antarpribadi adalah komunikasi yang dilakukan oleh dua orang atau lebih yang bertujuan untuk mendapatkan umpan balik segera. Adapun hubungan budaya dengan komunikasi interpersonal atau komunikasi antarpribadi adalah memberikan pengaruh terhadap kehidupan masyarakat mampu menciptakan perubahan terhadap sikap, perilaku, dan pendapat seseorang.

**Rangkuman 13**

Bahasa merupakan salah satu wujud budaya di masyarakat. Indonesia merupakan negara yang kaya akan budaya. Budaya di Indonesia terwujud dalam ras, suku, bahasa, agama, adat istiadat, peninggalan kuno (artefak), sumber daya alam, dan masih banyak lagi. Menurut Koentjaraningrat, budaya adalah sebuah sistem atau gagasan serta rasa, suatu tindakan dan karya yang dihasilkan manusia pada kehidupannya secara bermasyarakat yang dijadikan kepemilikan dengan belajar. Secara sederhana, budaya adalah suatu pola hidup yang dimiliki oleh individu maupun kelompok masyarakat dan diwariskan secara turun-temurun dari generasi ke generasi. Budaya bersifat abstrak, kompleks, luas, dan dinamis mengikuti perkembangan zaman.

Komunikasi antarbudaya, sebuah studi dari komunikasi antara individu dan kelompok dengan budaya yang berbeda, melibatkan beberapa area penting

dari eksplorasi. Sebagai anggota sebuah budaya tertentu, seseorang mempelajari pola tertentu dari memahami dunia melalui sistem lambang seperti bahasa dan perilaku nonverbal. Sementara seluruh anggota dari sebuah budaya dapat berbicara bahasa yang sama, anggota dari budaya yang tidak dominan dapat mengembangkan lambang mereka sendiri.

Dimanapun kita berada, keberagaman dan perbedaan selalu ada. Hal ini karena memang manusia diciptakan berbeda-beda dengan bermacam-macam latar belakang. Berdasarkan sebuah penelitian, 10% konflik yang mungkin terjadi ditempat kerja dipicu karena perbedaan yang terdapat antar rekan kerja. Keberagaman dan perbedaan merupakan suatu hal yang wajar dan alami. Meskipun begitu banyak dari kita yang tidak bisa menyikapi perbedaan baik dari segi ras, agama, dan latar belakang budaya.

Dalam menghadapi perbedaan budaya, kita perlu melihat adanya: 1. Budaya Maskulin dan Feminisme; 2. Perempuan Dalam Budaya Patriarki; dan 3. Budaya kolektif dan individu. Dalam berkomunikasi antarbudaya yang terjadi antarpribadi dari pengamatan seorang ahli terlihat adanya kekurangan dan kelebihan, namun hasil penelitiannya lebih banyak pada kelebihannya.

### **Tes Formatif 13**

1. Kelebihan dari komunikasi antarbudaya yaitu....
  - a. Membuka diri memperluas pergaulan;
  - b. Menghindari teknologi komunikasi
  - c. Menghambat era globalisasi
  - d. Mengasingkan jenis budaya
2. Prinsip-prinsip etika dan norma-norma yang relevan dalam bidang lain juga berlaku bagi komunikasi antarbudaya. Prinsip-prinsip etika social seperti
  - a. solidaritas, dan sub sidiaritas,
  - b. keadilan dan kesamaan,
  - c. serta pertanggung jawaban
  - d. jawaban a,b,c benar

3. Untuk membangun komunikasi antarbudaya yang efektif perlu pula dipahami beberapa konsep dasar yang berkaitan dengan hubungan antara kelompok yang berbeda salah satunya adalah ...
- Entokulturasi
  - Akulturasi
  - Sirkulasi
  - Sistematisasi

### Jawaban Tes Formatif 13

- A
- D
- B

Cocokkanlah jawaban Anda dengan Kunci Jawaban Tes Formatif 13 yang terdapat di bagian Modul ini. Hitunglah jawaban yang benar. Kemudian, gunakan rumus berikut untuk mengetahui tingkat penguasaan Anda terhadap materi Modul 13.

$$\text{Tingkat Penguasaan} = \frac{\text{Jumlah Jawaban yang Benar}}{\text{Jumlah Soal}} \times 100 \%$$

Arti tingkat penguasaan:

|           |             |
|-----------|-------------|
| 90 – 100% | Baik sekali |
| 80 – 89%  | Baik        |
| 70 – 79%  | Cukup       |
| < 70%     | Kurang      |

Apabila mencapai tingkat penguasaan 80% atau lebih, Anda dapat meneruskan dengan Kegiatan Belajar Modul 14. Bagus! Jika masih di bawah 80%, Anda harus mengulangi materi Kegiatan Belajar Modul 13, terutama bagian yang belum dikuasai.



# MODUL 14

## KONFLIK DALAM HUBUNGAN ANTARPRIBADI

| <b>Metode Pembelajaran</b>   | <b>Estimasi Waktu</b> | <b>Capaian Pembelajaran</b>  |
|--|-----------------------|--|
| <ul style="list-style-type: none"><li>- Kuliah interaktif</li><li>- Diskusi</li><li>- Tanya jawab</li><li>- Learning</li></ul> | 150 menit             | Mahasiswa dapat memahami, menjelaskan tentang konflik dan strategi dalam mengatasi konflik |

### **Materi 14**

#### **A. Pengertian Konflik**

Konflik berasal dari kata kerja *Latin configere* yang berarti saling memukul. Secara sosiologis, konflik diartikan sebagai suatu proses sosial antara dua orang atau lebih (bisa juga kelompok) dimana salah satu pihak berusaha menyingkirkan pihak lain dengan menghancurkannya atau membuatnya tidak berdaya.

Setiap hubungan antarpribadi mengandung unsur-unsur konflik, pertentangan pendapat atau perbedaan kepentingan. Konflik adalah situasi dimana tindakan salah satu pihak berakibat menghalangi, menghambat, atau mengganggu tindakan pihak lain (Johnson, 1981).

Konflik terjadi karena adanya interaksi yang disebut komunikasi. Hal ini berarti, bila kita ingin mengetahui konflik, kita harus mengetahui kemampuan dan perilaku komunikasi. Semua konflik mengandung komunikasi, tapi tidak semua konflik berakar pada komunikasi yang buruk.

Berbagai mitos tentang konflik dipahami berdasarkan dua sudut pandang, yaitu tradisional maupun kontemporer. Dalam pandangan tradisional, konflik dianggap sebagai sesuatu yang buruk yang harus dihindari. Bahkan sering kali konflik dikaitkan dengan kemarahan, agresivitas, pertentangan baik secara fisik maupun dengan kata-kata

kasar. Sebaliknya, pandangan kontemporer mengenai konflik didasarkan pada anggapan bahwa konflik adalah sesuatu yang tidak dapat dielakkan sebagai konsekuensi logis interaksi manusia.

Menurut Gillin dan Gillin adalah proses sosial yang dimana individu atau kelompok mencapai tujuan mereka secara langsung menantang pihak lain dengan cara kekerasan atau ancaman kekerasan, singkatnya dapat dikatakan bahwa konflik mengacu pada perjuangan di antara pihak yang besaing, berusaha untuk mencapai, tujuan berusaha untuk menghilangkan lawan dengan membuat pihak lain tidak berdaya. Selain itu, konflik menurut Pace dan Faules adalah ekspresi pertikaian antara individu dengan individu lain, kelompok dengan kelompok lain karena beberapa alasan. Dalam pandangan ini, pertikaian menunjukkan adanya perbedaan antara dua atau lebih individu yang diekspresikan, diingat, dan dialami.

#### **B. Jenis-jenis konflik**

Terdapat jenis-jenis konflik dari beberapa ahli sebagai berikut. Menurut Dahrendorf, konflik dibedakan menjadi enam macam, yaitu :

1. Konflik antara atau dalam peran sosial (intrapribadi), misalnya antara peranan - peranan dalam keluarga atau profesi (konflik peran (role))
2. Konflik antara kelompok-kelompok sosial (antar keluarga, antar gank).
3. Konflik kelompok terorganisir dan tidak terorganisir (polisi melawan massa).
4. Koonflik antar satuan nasional (kampanye, perang saudara)
5. Konflik antar atau tidak antar agama
6. Konflik antar politik.

Sedangkan Menurut Robbins, terdapat 3 jenis konflik yaitu:

1. Konflik tugas, yaitu konflik atas isi dan sasaran pekerjaan
2. Konflik hubungan, yaitu konflik berdasarkan hubungan interpersonal

### 3. Konflik proses, yaitu konflik atas cara melakukan pekerjaan

Menurut James A.F. Stoner dan Charles Wankel, terdapat lima jenis konflik yaitu:

#### 1. Konflik Intrapersonal

Konflik intrapersonal adalah konflik seseorang dengan dirinya sendiri. Konflik terjadi bila pada waktu yang sama seseorang memiliki dua keinginan yang tidak mungkin dipenuhi sekaligus. Ada tiga macam bentuk konflik intrapersonal yaitu :

- a. Konflik pendekatan-pendekatan, contohnya orang yang dihadapkan pada dua pilihan yang sama-sama menarik.
- b. Konflik pendekatan – penghindaran, contohnya orang yang dihadapkan pada dua pilihan yang sama menyulitkan.
- c. Konflik penghindaran-penghindaran, contohnya orang yang dihadapkan pada satu hal yang mempunyai nilai positif dan negatif sekaligus.

#### 2. Konflik Interpersonal

Konflik Interpersonal adalah pertentangan antar seseorang dengan orang lain karena pertentangan kepentingan atau keinginan. Hal ini sering terjadi antara dua orang yang berbeda status, jabatan, bidang kerja dan lain-lain.

#### 3. Konflik antar individu dan kelompok

Hal ini seringkali berhubungan dengan cara individu menghadapi tekanan-tekanan untuk mencapai konformitas, yang ditekankan kepada mereka oleh kelompok kerja mereka. Sebagai contoh dapat dikatakan bahwa seseorang individu dapat dihukum oleh kelompok kerjanya karena ia tidak dapat mencapai norma-norma produktivitas kelompok dimana ia berada.

#### 4. Konflik antara kelompok

Yang dimaksud disini adalah konflik antara kelompok dalam organisasi yang sama. Konflik ini merupakan tipe konflik yang

banyak terjadi di dalam organisasi-organisasi. Konflik antar lini dan staf merupakan merupakan contoh konflik antar kelompok.

#### 5. Konflik antara organisasi

Konflik jenis ini biasanya disebut dengan persaingan. Namun berdasar pengalaman, konflik ini ternyata menyebabkan timbulnya pengembangan produk-produk baru, teknologi baru dan servis baru, harga lebih rendah dan pemanfaatan sumber daya secara lebih efisien.

### **C. Pengaruh Konflik Dalam Hubungan Antarpribadi**

Perbedaan pendapat tidak selalu berarti perbedaan keinginan. Oleh karena konflik bersumber pada keinginan, maka perbedaan pendapat tidak selalu berarti konflik. Persaingan sangat erat hubungannya dengan konflik karena dalam persaingan beberapa pihak menginginkan hal yang sama tetapi hanya satu yang mungkin mendapatkannya. Persaingan tidak sama dengan konflik namun mudah menjurus kearah konflik, terutama bila ada persaingan yang menggunakan cara-cara yang bertentangan dengan aturan yang disepakati. Permusuhan bukanlah konflik karena orang yang terlibat konflik bisa saja tidak memiliki rasa permusuhan. Sebaliknya orang yang saling bermusuhan bisa saja tidak berada dalam keadaan konflik. Konflik sendiri tidak selalu harus dihindari karena tidak selalu negatif akibatnya. Berbagai konflik yang ringan dan dapat dikendalikan (dikenal dan ditanggulangi) dapat berakibat positif bagi mereka yang terlibat maupun bagi kelompok.

Namun kini banyak orang mulai menyadari bahwa perusak itu bukan terletak pada konflik itu semata, tapi oleh cara kita menghadapi konflik yang ada. Kegagalan memecahkan konflik secara konstruktif, adil dan memuaskan kedua pihak lah yang merusak suatu hubungan. Kini konflik telah mendapat konotasi yang positif, misalnya sebagai 'bumbu' dalam hubungan antarpribadi, baik dalam persahabatan, keluarga, dan hubungan lainnya. Sesungguhnya bila kita mampu mengelola suatu konflik dengan baik, konflik justru mendatangkan manfaat bagi orang yang mengalaminya. Manfaat positif adanya konflik antara lain (Johnson, 1981) :

1. Konflik dapat menjadikan kita sadar bahwa ada persoalan yang perlu dipecahkan dalam hubungan kita dengan orang lain. Misalnya kalau anda ingin menonton film horror tapi kekasih anda ingin menonton film drama, mungkin hal itu menandakan adanya perbedaan selera diantara kalian berdua yang perlu mendapat perhatian.
2. Konflik dapat menyadarkan dan mendorong kita untuk melakukan perubahan-perubahan dalam diri kita. Kekasih anda marah karena anda lupa menjemputnya jalan-jalan, sebaiknya anda sungguh-sungguh mulai belajar mengatur waktu dan membuat catatan kegiatan dengan cermat.
3. Konflik dapat menumbuhkan dorongan dalam diri kita untuk memecahkan persoalan yang selama ini tidak jelas kita sadari atau kita biarkan tidak muncul ke permukaan. Konflik dengan tetangga sebelah karena merasa terganggu oleh suara tape recorder yang disetel keras-keras mendorong kita untuk menyampaikan keberatan kita terhadap kebiasaannya membawa teman-teman dan mengobrol dengan suara keras hampir setiap malam mulai dari gelap hingga menjelang subuh.
4. Konflik dapat menjadikan hidup seseorang lebih menarik. Perbedaan pendapat dengan seorang teman tentang suatu hal dapat menimbulkan perdebatan yang memaksa kita lebih mendalami dan memahami pokok hal tersebut, selain menjadikan hubungan kita tidak membosankan.

Dengan kata lain, konflik dalam hubungan antarpribadi sesungguhnya memiliki potensi menunjang perkembangan pribadi kita sendiri maupun perkembangan relasi kita dengan orang lain. Namun dengan catatan kita mampu menghadapi dan memecahkan konflik-konflik semacam itu secara konstruktif. Suatu konflik bersifat konstruktif bila sesudah mengalaminya :

1. Hubungan kita dengan pihak lain justru menjadi lebih erat, dalam arti lebih mudah berinteraksi dan bekerjasama.

2. Kita dan pihak lain justru lebih saling menyukai dan saling mempercayai.
3. Kedua belah pihak sama-sama merasa puas dengan akibat- akibat yang timbul setelah berlangsungnya konflik.
4. Kedua belah pihak makin terampil mengatasi konflik-konflik baru yang terjadi di antara mereka

#### **D. Strategi dalam mengatasi Konflik**

Walaupun suatu konflik juga dapat memberikan kontribusi positif dalam suatu hubungan, beberapa kalangan memilih untuk meminimalisir terjadinya konflik. Mereka mungkin tidak yakin dapat menyelesaikan konflik itu dengan baik, atau mungkin untuk menjaga suatu hubungan agar tampak selalu ada hambatan dan sebagainya. Masing-masing orang memiliki strategi dalam mengatasi masalah. Strategi-strategi tersebut merupakan hasil belajar yang dimulai sejak usia kanak-kanak, biasanya akan bekerja secara otomatis dan kita biasanya tidak menyadari cara bertingkah laku kita dalam situasi-situasi konflik atau berlangsung secara spontan. Spiegel (1994) menjelaskan ada lima tindakan yang dapat kita lakukan dalam penanganan konflik :

##### 1. Berkompetisi

Pilihan tindakan ini bisa sukses dilakukan jika situasi saat itu membutuhkan keputusan yang cepat, kepentingan salah satu pihak lebih utama dan pilihan kita sangat vital. Hanya perlu diperhatikan situasi menang-kalah akan terjadi disini. Pihak yang kalah akan merasa dirugikan dan dapat menjadi konflik yang berkepanjangan. Tindakan ini bisa dilakukan dalam hubungan atasan-bawahan, dimana atasan menempatkan kepentingannya (kepentingan organisasi) di atas kepentingan bawahan.

##### 2. Menghindari konflik

Tindakan ini dilakukan jika salah satu pihak menghindari dari situasi tersebut secara fisik ataupun psikologis. Sifat tindakan ini hanyalah menunda konflik yang terjadi. Menghindari konflik bisa dilakukan jika masing-masing pihak mencoba untuk mendinginkan

suasana, membekukan konflik untuk sementara. Dampak kurang baik bisa terjadi jika pada saat yang kurang tepat konflik meletus kembali, ditambah lagi jika salah satu pihak menjadi stres karena merasa masih memiliki hutang menyelesaikan persoalan tersebut.

### 3. Akomodasi

Yaitu jika kita mengalah dan mengorbankan beberapa kepentingan sendiri agar pihak lain mendapat keuntungan dari situasi konflik itu. Hal ini dilakukan jika kita merasa bahwa kepentingan pihak lain lebih utama atau kita ingin tetap menjaga hubungan baik dengan pihak tersebut. Pertimbangan antara kepentingan pribadi dan hubungan baik menjadi hal yang utama di sini.

### 4. Kompromi

Tindakan ini dapat dilakukan jika ke dua belah pihak merasa bahwa kedua hal tersebut sama-sama penting dan hubungan baik menjadi yang utama. Masing-masing pihak akan mengorbankan sebagian kepentingannya untuk mendapatkan situasi yang saling menguntungkan.

### 5. Berkolaborasi

Menciptakan situasi seri dengan saling bekerja sama. Pilihan tindakan ada pada diri kita sendiri dengan konsekuensi dari masing-masing tindakan. Jika terjadi konflik pada lingkungan kerja, kepentingan dan hubungan antar pribadi menjadi hal yang harus kita pertimbangkan.

## **E. Gaya Dalam Mengelola Konflik**

Cara kita bertingkah laku, dalam suatu konflik dengan orang lain, akan ditentukan oleh seberapa penting tujuan-tujuan pribadi dan hubungan dengan pihak lain kita rasakan. Berdasarkan pada dua pertimbangan tersebut, Johnson (1981) menemukan lima gaya dalam mengelola konflik antarpribad (Supratiknya, 1995:99-100).

**1. Gaya Kura-kura.**

Mereka cenderung menghindari dari pokok-pokok soal maupun dari rang-orang yang dapat menimbulkan konflik. Mereka percaya bahwa setiap usaha memecahkan konflik hanya akan sia-sia. Lebih mudah menarik diri, secara fisik maupun psikologis, dari konflik yang dihadapinya.

**2. Gaya Ikan Hiu**

Ikan Hiu senang menaklukan lawan dengan memaksanya meneriam solusi konflik yang ia sodorkan. Baginya, tercapai tujuan pribadi adalah yang utama, sedangkan hubungan dengan pihak lain tidak terlalu penting. Baginya, konflik harus dipecahkan dengan cara satu pihak menang dan pihak lainnya kalah.

**3. Gaya Kancil**

Tipe Kancil, sangat mengutamakan hubungan, dan kurang mementingkan tujuan-tujuan pribadinya. Ia ingin diterima dan disukai oleh binatang lain. Ia berkeyakinan bahwa konflik harus dihidari, demi kerukunan. Setiap konflik tidak mungkin dipecahkan tanpa merusak hubungan. Konflik harus didamaikan, bukan dipecahkan, agar hubungan tidak menjadi rusak.

**4. Gaya Rubah**

Rubah senang mencari kompromi. Baginya, baik tercapainya tujuan-tujuan pribadi maupun hubunngan baik dengan pihak lain sama-sama cukup penting. Ia mau mengorbankan sedikit tujuan-tujuannya dan hubungannya dengan pihak lain demi tercapainya kepentingan dan kebaikan bersama.

**5. Gaya Burung Hantu**

Burung Hantu sangat mengutamakan tujuan-tujuan pribadinya sekaligus hubungannya dengan pihak lain. Baginya, konflik merupakan masalah yang harus dicari pemecahannya dan pemecahan itu harus sejalan dengan tujuan-tujuan pribadinya maupun tujuan-tujuan pribadi lawannya. Baginya, konflik bermanfaat meningkatkan hubungan dengan cara mengurangi

ketegangan yang terjadi di antara kedua pihak yang berhubungan. Berusaha mencari penyelesaian yang memuaskan kedua pihak dan yang mampu menghilangkan ketegangan serta perasaan negative lain yang mungkin muncul di dalam diri kedua pihak akibat konflik itu.

**Latihan 14**

1. Jelaskan yang dimaksud dengan konflik antar kelompok!
2. Jelaskanlah dampak positif yang terjadi setelah mengalami konflik!

**Jawaban 14**

1. Konflik antara kelompok adalah konflik yang terjadi di dalam organisasi yang sama. Konflik ini merupakan tipe konflik yang banyak terjadi di dalam organisasi-organisasi. Konflik antar lini dan staf merupakan merupakan contoh konflik antar kelompok.
2. Berikut merupakan dampak yang terjadi setelah mengalami konflik.
  - a. Hubungan kita dengan pihak lain justru menjadi lebih erat, dalam arti lebih mudah berinteraksi dan bekerjasama.
  - b. Kita dan pihak lain justru lebih saling menyukai dan saling mempercayai.
  - c. Kedua belah pihak sama-sama merasa puas dengan akibat- akibat yang timbul setelah berlangsungnya konflik.
  - d. Kedua belah pihak makin terampil mengatasi konflik-konflik baru yang terjadi di antara mereka

**Rangkuman 14**

Konflik berasal dari kata kerja *Latin configere* yang berarti saling memukul. Secara sosiologis, konflik diartikan sebagai suatu proses sosial antara dua orang atau lebih (bisa juga kelompok) dimana salah satu pihak berusaha menyingkirkan pihak lain dengan menghancurkannya atau membuatnya tidak berdaya. Konflik terjadi karena adanya interaksi yang disebut komunikasi. Hal ini berarti, bila kita ingin mengetahui konflik, kita harus mengetahui kemampuan dan perilaku komunikasi. Semua konflik

mengandung komunikasi, tapi tidak semua konflik berakar pada komunikasi yang buruk.

Konflik tidak selamanya memberikan dampak negatif, berikut merupakan dampak positif dari konflik.

1. Konflik dapat menjadikan kita sadar bahwa ada persoalan yang perlu dipecahkan dalam hubungan kita dengan orang lain.
2. Konflik dapat menyadarkan dan mendorong kita untuk melakukan perubahan-perubahan dalam diri kita.
3. Konflik dapat menumbuhkan dorongan dalam diri kita untuk memecahkan persoalan yang selama ini tidak jelas kita sadari atau kita biarkan tidak muncul ke permukaan.
4. Konflik dapat menjadikan hidup seseorang lebih menarik.

#### **Tes Formatif 14**

1. Konflik seseorang dengan dirinya sendiri adalah konflik....
  - a. Konflik intrapersonal
  - b. Konflik antar kelompok
  - c. Konflik interpersonal
  - d. Konflik antar organisasi
2. Berikut yang bukan merupakan jenis konflik menurut Robbins adalah....
  - a. Konflik hubungan
  - b. Konflik tugas
  - c. Konflik politik
  - d. Konflik proses
3. Mengalah dan mengorbankan beberapa kepentingan sendiri agar pihak lain mendapat keuntungan dari situasi konflik itu adalah definisi dari...
  - a. Kompromi
  - b. Akomodasi
  - c. Berkolaborasi
  - b. Berasimilasi

4. Berikut yang bukan merupakan tindakan untuk mengatasi konflik adalah....
- Kompromi
  - Berkolaborasi
  - Berasimilasi
  - Akomodasi
5. Orang yang dihadapkan pada dua pilihan yang sama menyulitkan adalah contoh konflik interpersonal dalam bentuk....
- Pendekatan-pendekatan
  - Pendekatan-penghindaran
  - Penghindaran-penghindaran
  - Pembubaran-pembubaran

**Jawaban Tes Formatif 14**

- A
- C
- B
- C
- D

Cocokkanlah jawaban Anda dengan Kunci Jawaban Tes Formatif 14 yang terdapat di bagian Modul ini. Hitunglah jawaban yang benar. Kemudian, gunakan rumus berikut untuk mengetahui tingkat penguasaan Anda terhadap materi Modul 14.

$$\text{Tingkat Penguasaan} = \frac{\text{Jumlah Jawaban yang Benar}}{\text{Jumlah Soal}} \times 100 \%$$

Arti tingkat penguasaan:

|           |             |
|-----------|-------------|
| 90 – 100% | Baik sekali |
| 80 – 89%  | Baik        |
| 70 – 79%  | Cukup       |
| < 70%     | Kurang      |

Apabila mencapai tingkat penguasaan 80% atau lebih. Bagus! Jika masih di bawah 80%, Anda harus mengulangi materi Kegiatan Belajar Modul 14, terutama bagian yang belum dikuasai.

## GLOSARIUM

|  |   |   |
|--|---|---|
| Adaptor                                  | : | Gerakan tubuh yang digunakan untuk memuaskan kebutuhan fisik dan mengendalikan emosi  |
| Affect Display                           | : | Gerakan tubuh khususnya wajah yang memperlihatkan perasaan dan emosi.   |
| Akomodasi                                | : | Mengalah dan mengorbankan beberapa kepentingan sendiri agar pihak lain mendapat keuntungan dari situasi konflik   |
| Aksentuasi                               | : | Menegaskan pesan verbal atau mengaris bawahinya   |
| Akulturas                                | : | proses penyesuaian kebudayaan dengan kebudayaan tempatan dengan mengadopsi nilai, simbol dan/atau perilaku.   |
| Artifaktual                              | : | Suatu benda atau objek dan gambar yang juga dapat dijadikan sebagai alat untuk berkomunikasi secara nonverbal   |
| Atraksi                                  | : | Mengetahui siapa tertarik kepada siapa atau siapa menghindari siapa   |
| Atribusi                                 | : | sebagai proses yang bersifat internal (berpikir) dan eksternal (berbicara) dalam menginterpretasikan dan memahami apa yang ada dibalik perilaku-perilaku kita dan orang lain.   |
| Denotatif                                | : | Arti kata yang sebenarnya   |
| Decoding                                 | : | Komunikasikan menerima pesan. Aktivitas yang dikerjakan komunikasikan ialah decoding. Decoding merupakan kegiatan internal dalam diri komunikasikan. Decoding adalah proses memberi makna.  |
| Ekspresi                                 | : | Pengungkapan atau proses menyatakan   |
| Emblem                                   | : | Gerakan tubuh yang secara langsung dapat diterjemahkan kedalam pesan verbal tertentu  |
| <i>Encoding</i>                          | : | suatu aktivitas internal pada diri komunikasikan untuk menciptakan pesan melalui pemilihan simbol-simbol verbal dan non verbal, yang disusun berdasarkan aturan-aturan tata bahasa, serta disesuaikan dengan karakteristik komunikasikan. |
| Enkulturas<br>( <i>enkulturation</i> )   | : | proses mempelajari dan menyerap kebudayaan yang berasal dari satu masyarakat.   |
| Etnosentris<br>( <i>ethnocentrism</i> ): | : | suatu pandangan yang menganggap bahwa suatu kebudayaan lebih unggul dari pada kebudayaan lainnya.   |
| Gaze                                     | : | Penggunaan mata dalam proses komunikasi untuk memberi informasi kepada pihak lain dan menerima informasi pihak lain   |
| <i>Haptic</i>                            | : | Sentuhan, atau pesan nonverbal nonvisual dan nonvokal   |
| Ilustrator                               | : | Gerakan tubuh yang menyertai pesan verbal untuk menggambarkan pesan sekaligus melengkapi serta memperkuat pesan   |
| Intonasi                                 | : | Penekanan kata saat berbicara   |
| Jendela Johari                           | : | <i>Johari windows</i> . Teknik yang digunakan untuk membantu orang lebih memahami hubungan dengan diri dan orang lain yang lebih baik   |
| Komplemen                                | : | Melengkapi dan memperkaya pesan maupun makna nonverbal  |

|                        |   |   |
|------------------------|---|---|
| Komunikasikan          | : | Orang yang menerima pesan (Pendengar)   |
| Komunikator            | : | Orang yang menyampaikan pesan (Pembicara)   |
| Kinestetik             | : | Gerakan tubuh   |
| Konflik                | : | Situasi dimana tindakan salah satu pihak berakibat menghalangi, menghambat, atau mengganggu tindakan pihak lain   |
| Konflik Interpersonal  | : | Pertentangan dengan orang lain  |
| Konflik Intrapersonal  | : | Pertentangan dengan diri sendiri  |
| Konotatif              | : | Makna kiasan atau bukan arti yang sebenarnya  |
| Konsep Diri            | : | Pandangan dan perasaan kita tentang diri kita sendiri   |
| Kontradiksi            | : | Menolak pesan verbal atau memberikan makna lain terhadap pesan verbal   |
| Kronemik               | : | Bagaimana komunikasi nonverbal yang dilakukan ketika menggunakan waktu  |
| Media                  | : | Alat perantara untuk menyampaikan pesan   |
| Menyimak               | : | keterampilan memahami bahasa lisan yang bersifat reseptif.  |
| <i>Mindfull</i>        | : | secara penuh terlibat dalam suatu moment  |
| Paralinguistik         | : | Aspek nonverbal dari proses bicara. Misalnya nada bicara, kecepatannya dan volume bicaranya   |
| Penetrasi Sosial       | : | merujuk pada sebuah proses ikatan hubungan dimana individu-individu bergerak dari komunikasi superfisial menuju ke komunikasi yang lebih intim.   |
| Persepsi               | : | Memberikan makna pada stimulus inderawi yang berasal dari seseorang yang berupa pesan non verbal maupun verbal  |
| Pesan                  | : | Informasi yang disampaikan dalam komunikasi merupakan sekumpulan lambang. Lambang-lambang itu bersifat verbal dan nonverbal   |
| Prasangka              | : | Pendapat tentang suatu hal sebelum mengetahui kebenarannya  |
| Proxemik               | : | Bahasa ruang, yaitu jarak yang digunakan ketika berkomunikasi dengan orang lain   |
| Regulator              | : | Gerakan nonverbal yang digunakan untuk mengatur , memantau, memelihara atau mengendalikan pembicaraan orang lain  |
| Relativisme kebudayaan | : | cultural relativism. Pengakuan terhadap perbedaan budaya dan menerima bahwa setiap kelompok masyarakat mempunyai norma-norma sendiri  |
| Repetisi               | : | Mengulang kembali pesan yang disampaikan secara verbal  |
| Respon                 | : | Hasil dari aktivitas <i>decoding</i> ini adalah respon. Yakni apa yang telah diputuskan oleh penerima untuk dijadikan sebagai sebuah tanggapan balik terhadap pesan yang telah diterimanya. |
| <i>Self disclosure</i> | : | merupakan hubungan yang tidak intim bergerak menuju hubungan yang intim karena adanya keterbukaan diri.   |
| Substitusi             | : | Mengantikan lambang-lambang verbal  |
| Umpan Balik            | : | Jawaban tanggapan yang diberikan komunikan terhadap komunikator   |

## DAFTAR PUSTAKA

- A.G. Lunandi. 1987. Komunikasi Mengena : meningkatkannefektivitas komunikasi antar pribadi. Yogyakarta : Penerbit Kanisius.
- Morissan dan Andy Corry Wardhany. 2009. Teori Komunikasi. Jakarta: Ghalia Indonesia
- Ayouk. 2011. <http://ayouk91.blogspot.com>. pentingnya interpersonal skill dalam komunikasi. Kamis, 4 april 2019. 20:00
- Carkhuff, Robert R. (1985). The Art of Helping. U.S.A.: Human Resource Development Press, Inc
- Brenti, Ruben. (2004) Communication and Human Behaviour. New Jersey: Prentice Hall.
- Devito, Joseph A. 1997. Komunikasi Antar Manusia (Alih Bahasa : Agus Maulana). Jakarta: Professional Books
- Liliweri, Alo. (2004). "Dasar-dasar Komunikasi Antar Budaya". Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- John, Fiske. (1996) Introduction to Communication Studies, Sage Publications
- Sasa Djuarsa S. (2003), Teori Komunikasi, Jakarta: Universitas Terbuka.
- Stephen W. Little John. (1996). Theories of Human Communication, New Jersey: Wadsworth Publication
- Sugiyo. (2005). "Komunikasi Antar pribadi". Semarang: UNNES Press
- Nurihsan, Juntika (2006). "Bimbingan dan Konseling Dalam berbagai Latar Kehidupan". Bandung: Refika Aditama
- Rakhmat. Jalaluddin (2007). "Psikologi Komunikasi". Bandung : Remaja Rosda Karya
- West, Richard dan Lynn H. Turner. 2009. Pengantar Teori Komunikasi Analisis dan Aplikasi. Jakarta : Salemba Humanika
- Budyatna, Muhammad. 2015. Teori-Teori Mengenai Komunikasi Antar Pribadi. Jakarta : Prenadamedia Group
- Tine Agustin Wulandari, S. I. Kom. Memahami Pengembangan Hubungan Antar Pribadi melalui Penetrasi Sosial. Majalah Ilmiah UNIKOM. Vol. 11 No. 1
- Dalil Al-Qur'an :
- QS. AL-HUJURAT : 13
- QS. AL-MAIDAH : 4
- QS. AL-MUMTAHANAH : 8 – 9
- QS. AR-RA'DU : 11
- Suranto, AW. 2011. Komunikasi Interpersonal. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Kusnadi. 2014. Studi Analisis Komunikasi Interpersonal pada Kisah Ibrahim. Jurnal Komunikasi dalam al-Quran. Vol 20, No. 2 Hal. 271.
- Ilakurnia. [wordpress.com/2013/11/02/komunikasi-interpersonal](http://wordpress.com/2013/11/02/komunikasi-interpersonal).
- ulfahhanaan. [blogspot.com/2016/11/sistem-komunikasi-interpersonal](http://blogspot.com/2016/11/sistem-komunikasi-interpersonal).
- Liliweri, Alo. 1994. Komunikasi verbal dan nonverbal. Bandung: PT. Citra Aditya Bakti

Liliweri,Alo. 1997. Komunikasi antar pribadi. Bandung: PT. Citra Aditya Bakti

[pakarkomunikasi.com/makna-denotatif-dan-konotatif-dalam-komunikasi](http://pakarkomunikasi.com/makna-denotatif-dan-konotatif-dalam-komunikasi)

Supratiknya, A. (1995). Komunikasi Antar Pribadi (Tinjaun Psikologis). Yogyakarta: Kanisius

Uchjana Effendy, Onong. 1994. Ilmu Komunikasi Teori Dan Praktek. Bandung .: RRK

<http://megha-blogs.blogspot.com/2012/03/memahami-diri-dan-orang-lain-dalam.html?m=1>

<http://materibidancantik.blogspot.com/2017/08/ccontoh-makalah-konsep-diri-dan-teory.html?m=1>

<https://dykaandrian.blogspot.com/2014/10/materi-pengenalan-diri.html?m=1>

<https://www.psychologymania.com/2013/04/teori-johari-window.html?m=1>

<http://terinspirasi.komunikasi.blogspot.com/2013/02/verbal-messages-interpersonal-pesan.html>

<https://www.uin-malang.ac.id>

[www.definisimenurutparaahli.com](http://www.definisimenurutparaahli.com)

<https://aliyahnuraini.wordpress.com>

<http://pakarkomunikasi.com/komunikasi-gender>

<https://candylohanfan.wordpress.com/2014/06/02/komunikasi-verbal-2/>

[https://pakarkomunikasi.com/keterbatasan-bahasa-dalam-komunikasi-verbal/amp#referrer=https%3A%2Fwww.google.com&amp\\_tf=from%20%251%24s](https://pakarkomunikasi.com/keterbatasan-bahasa-dalam-komunikasi-verbal/amp#referrer=https%3A%2Fwww.google.com&amp_tf=from%20%251%24s)

<http://bangjali.wordpress.com/2010/05/12/saling-memberi-saling-menerima>

<https://www.google.com/amp/s/bkpemula.wordpress.com/2014/04/02/keterampilan-mendengarkan-listening/amp/>

<https://bkpemula.wordpress.com/2014/04/02/keterampilan-mendengarkan-listening>

<http://ikhtisar.com/mendengar-sebagai-syarat-komunikasi-efektif/>

<http://www.id.wikipedia.org>

<http://nadirapramudita.blogspot.com/2015/06/teori-hubungan-antar-manusia.html?m=1>

## *Tim Penulis*



### **Chandra Dewi S.**

Sebelum masuk dalam lingkungan pendidikan, penulis selama 10 tahun bekerja pada perusahaan swasta yang bergerak dalam bidang Konsultan Software Komputer sebagai tenaga System Analyst. Pada tahun 2002-2006 melanjutkan pendidikan S1 pada bidang Bimbingan dan Konseling di UHAMKA. Pada tahun 2010-2013 melanjutkan pendidikan S2 pada bidang Bimbingan dan Konseling di UPI Bandung. Dalam menunjang kedudukan profesi penulis ikut serta dalam pendidikan profesi konselor (PPK) di FKIP UHAMKA tahun 2019. Saat sekarang sebagai praktisi dalam layanan konseling dengan berbagai setting serta pelayanan tes psikologis. Bergabung menjadi dosen di FKIP UHAMKA sejak tahun 2007 pada program studi Bimbingan dan Konseling. Aktif sebagai anggota di MPS PWM DKI Jakarta, di Lembaga PSGPA UHAMKA, dan PRA Komunitas Kampung Rambutan.



### **Haning Tri Widiastuti**

Lulus S1 pada bidang Bimbingan dan Konseling di FKIP UHAMKA tahun 2013. Melanjutkan S2 pada bidang Bimbingan dan Konseling, lulus pada tahun 2017. Tahun 2021 mulai aktif menjadi dosen di program studi Bimbingan dan Konseling.

Buku ini membahas dan mempraktekkan komunikasi antar pribadi sebagai dasar keterampilan berkomunikasi. Materi pembahasan yaitu tentang konsep komunikasi antarpribadi, sistem komunikasi, prinsip komunikasi antar pribadi, teori-teori komunikasi antar pribadi, ciri dan keefektifan hubungan interpersonal serta peranan budaya dalam komunikasi antar pribadi untuk mengaplikasikan pembukaan diri yang responsif gender melalui proses 3M, serta melakukan identifikasi profil komunikator, mempelajari juga bentuk dan fungsi komunikasi verbal dan non verbal tanpa bias gender, dan bagaimana mendiagnosis konflik yang menjadi hambatan dalam berkomunikasi antar pribadi yang berperspektif gender.

## TIM PENULIS

1. Chandra Dewi S., M.Pd., Kons.
2. Haning Tri Widiastuti., M.Pd.

Untuk akses Buku Digital,  
Scan QR CODE



**Media Sains Indonesia**  
Melong Asih Regency B.40, Cijerah  
Kota Bandung - Jawa Barat  
Email : [penerbit@medsan.co.id](mailto:penerbit@medsan.co.id)  
Website : [www.medsan.co.id](http://www.medsan.co.id)



ISBN 978-623-362-376-6 (PDF)



9 786233 623766