

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

2.1 Komunikasi

2.1.1 Pengertian Komunikasi

Komunikasi menjadi peranan terpenting bagi kehidupan manusia dalam berinteraksi di kehidupannya sehari-hari. Terutama komunikasi yang terjadi didalam masyarakat terkecil yaitu keluarga. Di dalam sebuah komunikasi feedback merupakan hal yang diharapkan, untuk mampu mencapai tujuan yang dimaksud dalam berkomunikasi. Komunikasi berasal dari bahasa latin *cum* yaitu kata depan yang berarti *dengan, bersama dengan*, dan *unus* yaitu kata bilangan yang berarti *satu*. Dari kedua kata-kata itu terbentuk kata benda *cummunio* yang dalam bahasa Inggris menjadi *cummunion* yang berarti *kebersamaan, persatuan, persekutuan, gabungan, pergaulan, hubungan*.

Diperlukan usaha dan kerja dalam ber- *communio*, dari kata itu dibuat kata kerja *communicare* yang berarti membagi sesuatu dengan seseorang, memberikan sebagian kepada seseorang, memberitahukan sesuatu kepada seseorang, bercakap-cakap, bertukar pikiran, berhubungan, berteman. Kata kerja *communicare* itu pada akhirnya dijadikan kata kerja benda *communicatio*, atau yang dalam bahasa Inggris adalah *communication*, dan dalam bahasa Indonesia diserap menjadi *komunikasi*.

Istilah komunikasi dalam bahasa Inggris “*communication*”, dari bahasa Latin “*communicatus*” yang mempunyai arti berbagi atau menjadi milik bersama, komunikasi diartikan sebagai proses sharing diantara pihak- pihak yang melakukan aktifitas komunikasi tersebut. Menurut Lexicographer, komunikasi adalah upaya yang bertujuan berbagi untuk mencapai kebersamaan. Jika dua orang berkomunikasi maka pemahaman yang sama terhadap pesan yang saling dipertukarkan adalah tujuan yang diinginkan oleh keduanya. Webster’s New Collegiate Dictionary edisi tahun 1977 antara lain menjelaskan bahwa komunikasi adalah suatu proses pertukaran informasi diantara individu melalui system lambing- lambing, tanda- tanda, atau tingkah laku.

Definisi komunikasi menurut beberapa ahli itu sendiri salah satunya adalah J.A Devito mengartikan bahwa komunikasi merupakan suatu tindakan oleh satu orang atau lebih yang mengirim dan menerima pesan yang terdistorsi oleh gangguan terjadi dalam satu konteks tertentu, mempunyai pengaruh tertentu dan ada kesempatan untuk melakukan umpan balik.

Ilmu komunikasi sebagai ilmu pengetahuan sosial yang bersifat multidisipliner, tidak bisa menghindari perspektif dari beberapa ahli yang tertarik pada kajian komunikasi, sehingga definisi dan pengertian komunikasi menjadi semakin banyak dan beragam. Masing- masing mempunyai penekanan arti, cakupan, konteks yang berbeda satu sama lain, tetapi pada dasarnya saling melengkapi dan menyempurnakan makna komunikasi sejalan dengan perkembangan ilmu komunikasi.

Menurut Hovland, Jains dan Kelley, komunikasi adalah suatu proses melalui mana seseorang (komunikator) menyampaikan stimulus (biasanya dalam bentuk kata- kata) dengan tujuan untuk membentuk perilaku orang- orang lainnya (khalayak).

Komunikasi adalah proses penyampaian informasi, gagasan, emosi, keahlian dan lain- lain. Melalui penggunaan symbol- symbol seperti kata- kata, gambar- gambar, angka- angka dan lain- lain.

Wibowo berpendapat, komunikasi merupakan aktifitas menyampaikan apa yang ada dipikiran, konsep yang kita miliki dan keinginan yang ingin kita sampaikan pada orang lain. Atau sebagai seni mempengaruhi orang lain untuk memperoleh apa yang kita inginkan. Sedangkan Astrid berpendapat komunikasi adalah kegiatan pengoperan lambang yang mengandung arti/ makna yang perlu dipahami bersama oleh pihak yang terlihat dalam kegiatan komunikasi.

Dilihat dari beberapa definisi tersebut saling melengkapi. Definisi komunikasi secara umum adalah suatu proses pembentukan, penyampaian, penerimaan, dan pengolahan pesan yang terjadi didalam diri seseorang dan atau diantara dua atau lebih dengan tujuan tertentu. Definisi tersebut memberikan beberapa pengertian pokok yaitu komunikasi adalah suatu proses mengenai pembentukan, penyampaian, penerimaan dan pengolahan pesan.

Setiap penakluk komunikasi dengan demikian akan melakukan empat tindakan: membentuk, menyampaikan, menerima, dan mengolah pesan. Keempat tindakan tersebut lazimnya terjadi secara berurutan. Membentuk pesan artinya menciptakan suatu ide atau gagasan. Ini terjadi dalam benak kepala seseorang

melalui proses kerja system syaraf. Pesan yang telah terbentuk ini kemudian disampaikan kepada orang lain. Baik secara langsung maupun tidak langsung. Bentuk dan mengirim pesan, seseorang akan menerima pesan yang disampaikan oleh orang lain. Pesan yang diterimanya ini kemudian akan diolah melalui system syaraf dan diinterpretasikan. Setelah diinterpretasikan, pesan tersebut dapat menimbulkan tanggapan atau reaksi dari orang tersebut. Apabila ini terjadi maka si orang tersebut kembali akan membentuk dan menyampaikn pesan baru. Demikianlah keempat tindakan ini terus menerus terjadi secara berulang- ulang.

Pesan adalah produk utama komunikasi. Pesan berupa lambang- lambang yang menjalankan ide/ gagasan, sikap, perasaan, praktik, atau tindakan. Bisa berbentuk kata- kata tertulis, lisan, gambar- gambar, anga- angka, benda- benda, gerak- gerak atau tingkah laku dan berbagai bentuk tanda- tanda lainnya. Komunikasi dapat terjadi dalam diri seseorang, antara dua orang, diantara beberapa orang, atau banyak orang. Komunikasi mempunyai tujuan tertentu. Artinya komunikasi yang dilakukan sesuai dengan keinginan dan kepentingan para pelakunya.

Pemaknaan terhadap informasi bersifat subjektif dan kontekstual. Subjektif artinya, masing- masing pihak memiliki kapasitas untuk memakai informasi yang disebarkan atau diterima berdasarkan apa yang ia rasakan, ia yakini, dan ia mengerti serta berdasarkan tingkat pengetahuan kedua pihak. Sedangkan kontekstual adalah bahwa pemaknaan itu berkaitan erat dengan kondisi waktu dan tempat dimana informasi itu ada dan dimana kedua belah pihak berada.

Effendy yang mengutip **Hovland** dalam bukunya **Ilmu, Teori dan Filsafat Komunikasi**, bahwa ilmu komunikasi adalah:

Suatu upaya yang sistematis untuk merumuskan dengan cara yang setepat- tepatnya asas- asas pentransmisian informasi serta bentukan opini dan sikap.
(2003: 13)

Hovland menunjukkan bahwa yang dijadikan objek studi ilmu komunikasi bukan saja cara penyampaian informasi, melainkan juga pembentukan pendapat umum (*public opinion*) dan sikap (*public attitude*).

Mulayana yang mengutip dari **Miller** dalam bukunya **Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar** mengatakan bahwa komunikasi sebagai:

Situasi-situasi yang memungkinkan suatu sumber mentransmisikan suatu pesan kepada seorang penerima dengan didasari untuk mempengaruhi perilaku penerima.
(2002: 54)

Miller, dapat dikatakan bahwa dalam komunikasi terjadi penyampaian pesan yang dengan didasari dapat mempengaruhi perilaku penerima pesan tersebut. Sehingga apa yang terjadi dalam suatu proses komunikasi adalah seorang penyampaian pesan mempengaruhi perilaku penerima pesan.

Hidayat yang mengutip dari **Berelson dan Steiner** dalam bukunya **Etika dan Hukum Pers** menyatakan bahwa komunikasi adalah:

“Mencakup semua prosedur melalui mana pikiran seseorang dapat mempengaruhi orang lain.”

Pemahaman dapat diartikan bahwa inti dari pengertian komunikasi secara sederhana adalah proses penyampaian pesan dari komunikator (penyampaian pesan) kepada komunikan (penerima pesan) hingga terjadi suatu *feedback* (timbal

balik). Sehingga **Rogers** bersama **Kincaid** menghasilkan suatu definisi baru yang menyatakan bahwa:

“Komunikasi adalah proses dimana dua orang atau lebih membentuk atau melakukan pertukaran informasi dengan satu sama lainnya, yang pada gilirannya akan tiba saling pengertian yang mendalam”.
(2005: 19)

Terry dan Franklin mengatakan (dalam **Moekijat 2003: 3**):

“Komunikasi adalah seni mengembangkan dan mendapatkan pengertian diantara orang-orang. Komunikasi adalah proses penukaran informasi dan perasaan diantara dua orang atau lebih, dan penting bagi manajemen yang efektif”.(2003: 3)

Terjadinya komunikasi adalah sebagai konsekuensi hubungan sosial (*social relations*). Masyarakat paling sedikit terdiri dari dua orang yang saling berhubungan satu sama lain yang karena hubungan menimbulkan interaksi sosial (*social intreraction*).

Pengertian komunikasi dengan demikian adalah proses penyampaian suatu pesan oleh seseorang (komunikator) kepada orang lain (komunikan) untuk memberitahu atau mengungkapkan sikap, pendapat, pikiran, atau perilaku, baik secara lisan maupun tak langsung melalui media. John R. Wenburg dan William W. Wilmot juga Kenneth. Sereno dan EdwardM. Bodaken mengatakan bahwa setidaknya ada tiga kerangka pemahaman komunikasi yaitu:

2 Komunikasi Sebagai Tindakan Satu Arah

Komunikasi dipahami sebagai proses penyampaian pesan searah dari seseorang/ lembaga kepada seseorang/kelompok lainnya, baik secara langsung

maupun tidak langsung. Pemahaman komunikasi sebagai suatu proses satu arah ini oleh Michael Burgoon disebut sebagai “definisi berorientasi sumber”.

2 Komunikasi Sebagai Interaksi

Komunikasi dipahami sebagai proses aksi- reaksi, sebab- akibat, yang arahnya bergantan. Komunikasi interaksi dipandang lebih dinamis daripada komunikasi satu arah. Unsur penting dalam komunikasi interaksi adalah feedback.

2 Komunikasi Sebagai Transaksi

Komunikasi dipahami sebagai kegiatan menafsirkan perilaku orang lain. Ada proses encoding dan decoding pesan verbal maupun non verbal. Semakin banyak peserta komunikasi maka transaksi yang terjadi akan semakin rumit. Kelebihan konsep ini adalah komunikasi dipahami sebagai konsep yang tidak membatasi pada komunikasi yang disengaja saja. Pemahaman ini mirip dengan definisi berorientasi penerima, yaitu menekankan pada variabel- variabel yang berbeda yaitu penerima dan makna pesan bagi penerima. Penerimaan pesan disini bersifat dua arah.

2.1.2 Bentuk- Bentuk Komunikasi

Komunikasi dapat terjadi dalam beberapa bentuk diantaranya dalam bentuk komunikasi personal dan kelompok. Selain itu komunikasi juga dapat bersifat tatap muka dan melalui perantara media. Dalam prosesnya komunikasi terbagi dalam dua macam komunikasi yaitu komunikasi aktif dan komunikasi pasif. Komunikasi aktif merupakan suatu proses komunikasi yang berlangsung dengan aktif antara komunikator dengan komunikan. Dimana diantara keduanya sama-

sama aktif berkomunikasi, sehingga terjadi timbal balik diantara keduanya. Sedangkan komunikasi pasif terjadi dimana komunikator menyampaikan informasi atau ide terhadap khalayaknya atau komunikan sebagai enerima informasi, akan tetapi komunikan tidak mempunyai kesempatan untuk memberikan respon atau timbal balik dari proses komunikasi. Sedangkan dalam konteks pendidikan, teori dan fakta diatas membuat komunikasi menjadi bagian yang tidak terpisahkan. Komunikasi dapat dibagi menjadi beberapa bentuk yaitu:

1. Komunikasi Intrapersonal

Komunikasi intrapersonal adalah komunikasi dengan diri sendiri. Hal ini menyangkut proses disaat diri menerima stimulus dari lingkungan untuk kemudian melakukan proses internalisasi. Hal ini sering dijelaskan dengan proses ketika seseorang melakuka proses persepsi, yaitu roses ketika seseorang menginterpretasikan dan memberikan makna pada stimulus atau objek yang diterima panca inderanya. Adapun fungsi dari komunikasi intrapersonal adalah:

- a. Untuk mengembangkan kreatifitas imajinasi, memahami, dan mengendalikan diri, serta meningkatkan kematanan berpikir sebelum mengambil keputusan.
- b. Komunikasi ini akan membantu seseorang atau individu agar tetap sadar akan kejadian sekitarnya.

2. Komunikasi Interpersonal

Secara umum komunikasi interpersonal (komunikasi antar pribadi) dapat diartikan sebagai proses pertukaran makna orang- orang yang saling

berkomunikasi. Komunikasi ini dilakukan oleh dua orang atau lebih dan terjadi kontak langsung dalam bentuk percakapan. Dapat berlangsung dengan dihadapan muka atau melalui media komunikasi, antara lain pesawat telpon, atau radio komunikasi. Komunikasinya bersifat dua arah, yaitu komunikator dan komunikan yang saling bertukar fungsi. Dalam proses komunikasi antar pribadi kemampuan komunikator diperlukan untuk mengekspresikan diri pada peranan orang lain. Untuk mencapai keberhasilan dalam komunikasi tatap muka perlu didukung dengan penggunaan komunikasi kebahasaan, bahasa kias, dan bahasa sikap. Ketiga peran bahasa dilaksanakan secara gabungan sehingga muncul keserasian. Contoh penggunaan ketiga peran bahasa tersebut adalah sebagai berikut:

- a. Komunikasi kebahasaan, “saya senang dapat berjumpa dengan anda”.
- b. Bahasa kias, “komunikator mengajak berjabat tangan, atau membungkukkan badan”.
- c. Bahasa sikap, komunikator mengekspresikan perasaan senang dengan memandang penuh perhatian dan senyum dikulum,

Komunikasi interpersonal dimulai dengan diri pribadi. Berbagai persepsi komunikasi yang menyangkut pengamatan dan pemahaman berangkat dari diri sendiri.

Komunikasi interpersonal bersifat transaksional, hal ini mengacu pada tindakan pihak- pihak yang berkomunikasi secara serempak mengirim dan menerima pesan.

Komunikasi interpersonal mencakup isi pesan dan hubungan yang bersifat pribadi. Maksudnya komunikasi interpersonal tidak hanya sekedar berkenaan dengan isi pesan tapi juga menyangkut siapa partner kita dalam berkomunikasi.

Partisipan dalam komunikasi interpersonal terlibat secara interdependent atau saling bergantung satu dengan lainnya.

Komunikasi tidak dapat diubah atau diulang, jika kita sudah salah mengucapkan sesuatu kepada lawan bicara kita, mungkin kita bisa minta maaf, tetapi tidak berarti menghapus apa yang pernah kita ucapkan.

3. Komunikasi Kelompok

Adalah interaksi tatap muka antara tiga orang atau lebih dengan tujuan yang telah diketahui, seperti berbagi informasi, pemecahan masalah yang mana anggota- anggotanya dapat mengingat karakteristik pribadi anggota yang lain secara tepat.

4. Komunikasi Organisasi

Komunikasi organisasi secara sederhana dapat didefinisikan sebagai komunikasi antar manusia yang terjadi dalam konteks organisasi. Dari pengertian tersebut maka kita dapat memahami bahwasannya komunikasi organisasi adalah proses komunikasi yang berlangsung secara formal maupun non formal dalam sebuah system yang disebut organisasi.

5. Komunikasi Massa

Suatu proses dimana organisasi media memproduksi dan menyebarkan pesan kepada public secara luas. Disisi lain komunikasi massa juga diartikan sebagai proses komunikasi dimana pesan dari media dicari, digunakan dan dikonsumsi oleh audiens. Dari batasan singkat tersebut, kita dapat melihat bahwasannya karakteristik utama komunikasi massa adalah adanya media massa sebagai alat dalam penyebaran pesannya.

Dari berbagai macam uraian diatas dapat disimpulkan bahwa komunikasi mempunyai definisi yang sangat banyak, akan tetapi tidak ada definisi komunikasi yang salah dan benar secara absolute. Namun definisi kontemporer menyarankan bahwa komunikasi merujuk pada kalimat mendiskusikan makna, mengirim pesan, dan penyampaian pesan lewat media.

2.1.3 Jenis- Jenis Komunikasi

Komunikasi berdasarkan penyampaiannya. Pada umumnya setiap orang dapat berkomunikasi satu sama lain tidak hanya makhluk individu tetapi juga makhluk sosial yang selalu mempunyai kebutuhan untuk berkomunikasi dengan sesamanya. Namun tidak semua orang terampil berkomunikasi, oleh sebab itu dibutuhkan beberapa cara dalam menyampaikan informasi. Berdasarkan cara menyampaikan informasi dapat dibedakan menjadi komunikasi verbal dan non verbal, sementara komunikasi berdasarkan perilaku dapat dibedakan menjadi

komunikasi formal, komunikasi informal, dan komunikasi non formal, berikut penjelasannya:

1. Komunikasi Verbal dan Non Verbal

Agus M. Hardjana di dalam bukunya yang berjudul **Komunikasi Interpersonal dan Komunikasi Intrapersonal**, berpendapat bahwa:

“Komunikasi verbal adalah komunikasi yang menggunakan kata- kata, entah lisan maupun tulisan. Komunikasi ini paling banyak dipakai dalam hubungan antar manusia. Melalui kata- kata mereka mengungkapkan perasaan, emosi, pemikiran, gagasan, atau maksud mereka, menyampaikan fakta, data, dan informasi serta menjelaskannya, saling bertukar pikiran dan pemikiran, saling berdebat dan bertengkar” (2003: 23).

Agus M. Hardjana (2003: 23) mendefinisikan unsur- unsur penting dalam komunikasi verbal yaitu:

1. Bahasa

Pada dasarnya bahasa adalah suatu sistem lambang yang memungkinkan orang berbagi makna. Dalam komunikasi verbal, lambang bahasa yang digunakan adalah bahasa verbal entah lisan, tertulis pada kertas, ataupun elektronik. Bahasa suatu bangsa atau suku berasal dari interaksi dan hubungan antara warganya satu sama lain. Bahasa yang memiliki fungsi, namun sekurang-kurangnya ada tiga fungsi yang erat hubungannya dalam menciptakan komunikasi yang efektif. Ketiga fungsi itu adalah:

- a. Untuk mempelajari tentang dunia sekeliling kita.
- b. Untuk membina hubungan yang baik diantara sesama manusia.
- c. Untuk menciptakan ikatan- ikatan dalam kehidupan manusia.

2. Kata

Julia T. Wood, dalam bukunya *Communication in Our Lives*, mengartikan kata adalah sebagai:

“Lambang yang mewakili hal, entah orang, barang, kejadian, atau keadaan. Jadi, kata itu bukan orang, barang, kejadian, atau keadaan sendiri. Makna kata tidak ada pada pikiran orang. Tidak ada hubungan langsung antara kata dan hal. Yang berhubungan langsung hanyalah kata dan pikiran orang” (Agus M. Hardjana, 2003: 24).

Komunikasi non verbal adalah komunikasi yang pesannya dikemas dalam bentuk non verbal, tanpa kata-kata. Dalam hidup nyata komunikasi non verbal jauh lebih banyak dipakai daripada komunikasi verbal. Dalam berkomunikasi hampir secara otomatis komunikasi non verbal ikut terpakai. Karena itu, komunikasi non verbal bersifat tetap dan selalu ada. Komunikasi non verbal lebih jujur mengungkapkan hal yang mau diungkapkan karena spontan.

Julia T. Wood dalam bukunya *Communication in Our Lives*, mengungkapkan komunikasi non verbal adalah:

“Nonverbal communication is all aspects of communication other than words themselves. It includes how we utter words (inflection, volume), features, of environments that affect interaction (temperature, lighting), and objects that influences personal images and interaction patterns (dress, jewelry, furniture” (2009: 131).

“Komunikasi non verbal adalah semua aspek komunikasi selain kata-kata sendiri. Ini mencakup bagaimana kita mengucapkan kata-kata (infleksi, volume), fitur, lingkungan yang mempengaruhi interaksi (suhu, pencahayaan), dan benda-benda yang mempengaruhi citra pribadi dan pola interaksi (pakaian, perhiasan, mebel)” (2009: 131).

Komunikasi non verbal dapat berupa bahasa tubuh, tanda, tindakan perbuatan (action), atau objek.

1. Bahasa Tubuh

Bahasa tubuh yang berupa raut wajah, gerak kepala, gerak tangan, gerak-gerik tubuh mengungkapkan berbagai perasaan, isi hati, isi pikiran, kehendak, dan sikap orang.

2. Tanda

Dalam komunikasi non verbal tanda mengganti kata-kata, misalnya bendera, rambu- rambu lalu lintas, aba-aba dalam olahraga.

3. Tindakan/ Perbuatan

Tindakan atau perbuatan ini tidak khusus dimaksudkan untuk mengganti kata- kata, tetapi dapat menghantarkan makna. Misalnya menggebrak meja dalam pembicaraan, menutup pintu keras- keras pada saat meninggalkan rumah, menekan gas mobil kuat- kuat. Semua itu mengandung makna tersendiri.

4. Objek

Objek sebagai bentuk komunikasi non verbal juga tidak mengganti kata, tetapi dapat menyampaikan arti tertentu. Misalnya pakaian, aksesoris, rumah, perabot rumah, harta benda, kendaraan, dan hadiah.

Mark Kanpp (1978) menyebutkan bahwa penggunaan kode non verbal dalam berkomunikasi memiliki fungsi untuk:

- a. Meyakinkan apa yang diucapkannya.
- b. Menunjukkan perasaan dan emosi yang tidak bis diutarakan dengan kata- kata.
- c. Menunjukkan jati diri sehingga orang lain bisa mengenalnya.
- d. Menambah atau melengkapi ucapan- ucapan yang dirasa belum sempurna.(1978)

1.2 Perbedaan antara Komunikasi Verbal dan Nonverbal

Anderson di dalam buku *Communication in Our Live*, ada perbedaan antara kedua sistem komunikasi. Pertama, komunikasi non verbal yang dianggap lebih jujur. Jika pelaku verbal dan non verbal yang tidak konsisten, kebanyakan orang percaya perilaku non verbal. Ada sedikit bukti bahwa perilaku non verbal sebenarnya lebih dapat dipercaya daripada komunikasi verbal, setelah semua, kita

sering mengontrolnya cukup sadar. Meskipun demikian, hal itu dianggap lebih dapat dipercaya.

Kedua, tidak seperti komunikasi verbal, komunikasi non verbal adalah multi disalurkan. Komunikasi verbal biasanya terjadi dalam satu saluran, komunikasi verbal lisan yang diterima melalui pendengaran, dan komunikasi verbal tertulis dapat dilihat, dirasakan, didengar, berbau, dan mencicipi. Kami sering menerima komunikasi non verbal secara bersamaan melalui dua atau lebih saluran, seperti ketika kita merasa dan melihat pelukan sambil mendengar berbisik *"I Love You"*.

Julia T. Wood dalam bukunya yang berjudul *"Communication in Our Life"* mengemukakan pendapatnya mengenai perbedaan antara komunikasi verbal dan non verbal yaitu:

"Komunikasi verbal adalah diskrit, sedangkan komunikasi nonverbal adalah terus menerus. Simbol verbal mulai dan berhenti, kami mulai berbicara pada satu saat dan berhenti berbicara saat yang lain. Sebaliknya, komunikasi nonverbal cenderung mengalir terus. Sebelum kita berbicara, ekspresi wajah dan postur mengungkapkan perasaan kita, saat kita bicara, gerakan tubuh kita, dan mengkomunikasikan penampilan, dan setelah kita berbicara postur tubuh berubah mungkin santai" (Julia T. Wood, 2009: 131- 132).

Don Stacks mengatakan, ada tiga perbedaan utama diantara keduanya yaitu kesengajaan pesan (*the intentionality of the message*), tingkat simbolisme dalam tindakan atau pesan (*the degree of symbolism in the act or message*), dan pemrosesan mekanisme (*processing mechanism*):

a. Kesengajaan (*Intentionality*)

Suatu perbedaan utama antara komunikasi verbal dan nonverbal adalah persepsi mengenai niat (*intent*). Pada umumnya niat ini menjadi lebih penting

katika kita membicarakan lambang atau kode verbal. Michael Burgoon dan Michael Ruffner menegaskan bahwa sebuah pesan verbal adalah komunikasi kalau pesan tersebut dikirimkan oleh sumber dengan sengaja, dan diterima oleh penerima secara sengaja pula.

Komunikasi non verbal tidak banyak dibatasi oleh niat, atau *intent* tersebut. persepsi sederhana mengenai niat ini oleh seorang penerima sudah cukup dipertimbangkan menjadi komunikasi non verbal. Sebab, komunikasi non verbal cenderung kurang dilakukan dengan sengaja dan kurang halus apabila dibandingkan dengan komunikasi verbal. Selain itu, komunikasi non verbal mengarah pada norma- norma yang berlaku, sementara niat atau *intent* tidak terdefiniskan dengan jelas.

b. Perbedaan Simbolik (*Symbolic Differences*)

Kadang- kadang niat atau intent ini dapat dipahami karena beberapa dampak simbolik dari komunikasi kita. Misalnya, memakai pakaian dengan warna atau model tertentu, mungkin akan dipahami sebagai suatu 'pesan' oleh orang lain (misalnya berpakaian dengan warna hitam akan diberi makna sebagai ungkapan ikut berduka cita).

Komunikasi verbal dengan sifat- sifatnya merupakan suatu bentuk komunikasi yang diantarai (*mediated form of communication*). Dalam arti kita mencoba mengambil kesimpulan terhadap makna apa yang diterapkan pada suatu pilihan kata. Kata- kata yang digunakan adalah abstraksi yang telang disepakati maknanya, sehingga komunikasi verbal bersifat internasional dan harus 'dibagi' (*shared*) di antara orang- orang yang terlibat dalam tindak

komunikasi. Sebaliknya, komunikasi non verbal lebih alami, isi beroperasi sebagai norma dan perilaku yang di dasarkan pada norma.

Mehrabian menjelaskan bahwa komunikasi verbal dipandang lebih eksplisit dibanding bahasa non verbal yang bersifat implisit. Artinya, isyarat-isyarat verbal dapat didefinisikan melalui sebuah kamus yang eksplisit dan lewat aturan- aturan sintaksis (kalimat), namun hanya ada penjelasan yang samar- samar dan informal mengenai signifikansi beragam perilaku non verbal.

Komunikasi verbal lebih spesifik dari bahasa non verbal, dalam arti ia dapat dipakai untuk membedakan hal- hal yang sama dalam sebuah cara yang berubah- ubah, sedangkan bahasa nonverbal lebih mengarah pada reaksi- reaksi alami seperti perasaan atau emosi.

c. Mekanisme Pemrosesan (*Processing Meccanism*)

Perbedaan ketiga antara komunikasi verbal dan non verbal berkaitan dengan bagaimana kita memproses informasi. Semua informasi termasuk komunikasi diproses melalui otak, kemudian otak kita menafsirkan informasi ini lewat pikiran yang berfungsi mengendalikan perilaku- perilaku fisiologis (refleks) dan sosiologis (perilaku yang dipelajari dan perilaku sosial).

Berdasarkan pada perbedaan tersebut, pesan- pesan verbal dan non verbal berbeda dalam konteks struktur pesannya. Komunikasi non verbal kurang terstruktur. Aturan- aturan yang ada ketika kita berkomunikasi secara non verbal adalah lebih sederhana dibanding komunikasi yang mempersyaratkan aturan- aturan tata bahasa dan sintaksis. Komunikasi non verbal secara tipikal di

ekspresikan pada saat tindak komunikasi berlangsung. Tidak seperti komunikasi verbal, bahasa non verbal tidak bisa mengekspresikan peristiwa komunikasi dimasa lalu atau masa mendatang. Selain itu, komunikasi non verbal mempersyaratkan sebuah pemahaman mengenai konteks dimana interaksi tersebut terjadi, sebaliknya komunikasi verbal justru menciptakan konteks tersebut.

1.3 Fungsi Komunikasi Verbal dan Non Verbal

Komunikasi verbal dan non verbal memiliki perbedaan- perbedaan, namun keduanya dibutuhkan untuk berlangsungnya tindak komunikasi yang efektif. Fungsi dari lambang- lambang verbal maupun non verbal adalah untuk memproduksi makna yang komunikatif. Secara historis, kode non verbal sebagai suatu multi saluran akan mengubah pesan verbal melalui enam fungsi yaitu pengulangan (*repetition*), berlawanan (*contradiction*), pengganti (*substitution*), pengaturan (*regulation*), penekanan (*accentuation*), dan pelengkap (*complementation*). Paul Eyckman menjelaskan bahwa pesan non verbal akan mengulang atau menegaskan pesan verbal. Misalnya dalam suatu lelang, kita mengacungkan satu jari untuk menunjukkan jumlah tawaran yang akan kita minta, sementara secara verbal kita mengatakan “satu”.

Fungsi lain dari komunikasi non verbal adalah mengatur pesan verbal. Pesan- pesan non verbal berfungsi untuk mengendalikan sebuah interaksi dalam suatu cara yang sesuai dan halus, seperti misalnya anggukan kepala selama percakapan berlangsung. Selain itu, komunikasi non verbal juga memberi penekanan kepada pesan verbal, seperti mengacungkan kepalan tangan. Dan

akhirnya fungsi komunikasi non verbal adalah pelengkap pesan verbal dengan mengubah pesan verbal, seperti tersenyum untuk menunjukkan rasa bahagia kita.

Sementara komunikasi berdasarkan perilaku dibagi menjadi:

1. Komunikasi Formal

Komunikasi formal yaitu komunikasi yang terjadi diantara organisasi atau perusahaan yang tata caranya sudah diatur dalam struktur organisasinya.

2. Komunikasi Informal

Komunikasi informal yaitu komunikasi yang terjadi pada sebuah organisasi atau perusahaan yang tidak ditentukan dalam struktur organisasi serta tidak mendapat kesaksian resmi yang mungkin tidak berpengaruh kepada kepentingan organisasi atau perusahaan.

3. Komunikasi Non Formal

Komunikasi non formal yaitu komunikasi yang terjadi antarkomunikasi yang bersifat formal dan informal, yaitu komunikasi yang berhubungan dengan pelaksanaan tugas pekerjaan organisasi atau perusahaan dengan kegiatan yang bersifat pribadi anggota organisasi atau perusahaan tersebut.

2.1.4 Proses Komunikasi

Untuk memahami proses komunikasi dapat dilihat dari unsur- unsur yang berkaitan dengan siapa pengirimnya (komunikator), apa yang dikatakan atau dikirimkan (pesan), saluran komunikasi apa yang digunakan (media), ditujukan untuk siapa (komunikan).

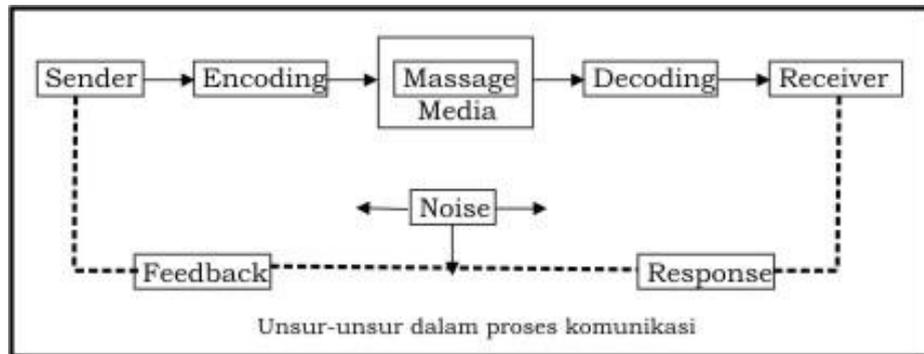
Dalam proses komunikasi tersebut kewajiban seorang komunikator adalah mengusahakan agar pesan- pesannya dapat diterima oleh komunikan sesuai dengan kehendak pengirim. Model proses komunikasi secara umum dapat memberikan gambaran kepada pengelola organisasi, bagaimana mempengaruhi atau mengubah sikap anggotanya melalui desain dan implementasi komunikasi. Dalam hal ini pengirim atau sumber pesan bisa individu atau berupa organisasi.

Effendy dalam bukunya yang berjudul **Ilmu Komunikasi Teori Dan Praktek**, menjelaskan bahwa proses komunikasi terbagi menjadi dua tahap yaitu secara primer dan sekunder:

- 1. Proses komunikasi primer adalah proses penyampaian pikiran dan perasaan seseorang kepada yang lain dengan menggunakan lambang (symbol) sebagai media.**
- 2. Proses komunikasi secara sekunder adalah proses penyampaian pesan oleh seseorang kepada orang lain dengan menggunakan alat atau sarana sebagai medua kedua setelah menggunakan lambang sebagai media pertama. Contohnya seperti surat dan telepon.**

Gambar 2.1

Unsur- unsur Dalam Proses Komunikasi



Sumber: Onong Uchjana, Ilmu Komunikasi (2005:18)

Penegasan tentang unsur- unsur dalam proses komunikasiitu adalah sebagai berikut:

1. *Sender*

Pengirim pesan adalah orang yang mempunyai ide untuk disampaikan kepada seseorang dengan harapan dapat dipahami oleh orang yang menerima pesan sesuai dengan yang dimaksudkan. Pesan adalah informasi yang akan disampaikan atau diekspresikan oleh pengirim pesan. Pesan dapat verbal atau non verbal dan pesan akan efektif bila diorganisir secara baik dan jelas. Materi pesan dapat berupa informasi, ajakan, rencana kerja, pertanyaan dan sebagainya. Komunikator berinisiatif atau mempunyai kebutuhan untuk berkomunikasi dalam penelitian ini *sender* yang dimaksud yaitu orang tua yang ada dalam keluarga remaja “*broken home*”.

2. *Encoding*

Penyajian, yakni proses pengalihan pikiran kedalam bentuk lambang. Maksudnya adalah bagaimana penyajian orang tua dalam memenuhi fungsinya dalam mendidik.

3. *Message*

Pesan yang dikomunikasikan oleh komunikator kepada komunikan. Pesan merupakan seperangkat simbol verbal maupun non verbal yang mewakili perasaan, nilai, gagasan dari orangtua kepada anak, atau malah sebaliknya.

4. *Media*

Media yaitu alat yang digunakan komunikator untuk menyampaikan pesannya kepada komunikan. Pemilihan media ini dapat dipengaruhi oleh isi pesan yang akan disampaikan, jumlah penerima pesan, situasi, dan lain sebagainya. Misalnya orangtua mengungkapkan rasa sayangnya dengan memberika apa ysng anak inginkan, atau orangtua lebih sering berbicara melalui telepon daripada tatap muka.

5. *Decoding*

Pengawasandian, yaitu proses dimana komunikan menetapkan makna pada lambang yang disampaikan oleh komunikan kepadanya. Misalnya, seorang anak mulai memaknai keluarganya hanya sebagai pemenuh kebutuhannya saja karena sejak kecil ia mendapatkan apa yang ia mau, atau orang tua yang menetapkan bahwa si anak nakal karena menjadi seorang pemberontak.

6. *Receiver*

Penerima pesan adalah orang yang dapat memahami pesan dari si pengirim meskipun dalam bentuk kode/ isyarat tanpa mengurangi arti pesan yang dimaksud oleh pengirim. Orang yang menerima pesan dari komunikator dalam penelitian ini adalah remaja “*broken home*”.

7. *Response*

Respon yaitu apa yang terjadi pada penerima setelah menerima pesan tersebut, misalnya terhibur, perubahan sikap, perubahan keyakinan, perubahan perilaku, dan lain sebagainya.

8. *Feedback*

Feedback adalah isyarat atau tanggapan yang berisi kesan dari penerima pesan dalam bentuk verbal maupun non verbal. Tanpa *feedback* seorang pengirim pesan tidak akan tahu dampak pesannya terhadap si penerima pesan. Hal ini penting bagi pengirim pesan untuk mengetahui apakah pesan sudah diterima dengan pemahaman yang benar dan tepat. *Feedback* dapat disampaikan oleh penerima pesan atau orang lain yang bukan penerima pesan. *Feedback* yang disampaikan oleh penerima pesan pada umumnya merupakan balikan langsung yang mengandung pemahaman atas pesan tersebut sekaligus merupakan apakah pesan itu akan dilaksanakan atau tidak. *Feedback* yang diberikan oleh orang lain di dapat dari pengamatan pemberi *feedback* terhadap perilaku maupun ucapan penerima pesan. Pemberi *feedback* menggambarkan perilaku penerima pesan sebagai reaksi dari pesan yang diterimanya. *Feedback* bermanfaat untuk memberikan informasi, saran yang dapat menjadi bahan

pertimbangan dan membantu untuk menumbuhkan kepercayaan serta keterbukaan diantara komunikan, juga balikan dapat memperjelas persepsi. Umpan balik, yaitu tanggapan komunikan apabila tersampaikan/ disampaikan pada komunikator. Dalam hal ini adalah respon atau tanggapan dari remaja dalam menanggapi pesan dari orang tuanya.

9. *Noise*

Gangguan bukan merupakan bagian dari proses komunikasi akan tetap mempunyai pengaruh dalam proses komunikasi, karena pada setiap situasi hampir selalu ada hal yang mengganggu kita. Gangguan adalah hal yang merintang atau menghambat komunikasi sehingga penerima salah menafsirkan pesan yang diterimanya. *Noise* merupakan gangguan tidak terencana yang terjadi dalam proses komunikasi sebagai akibat diterimanya pesan lain oleh komunikan yang berbeda dengan pesan yang disampaikan oleh komunikator. Contohnya dalam penelitian ini adalah, dengan keadaan keluarga “*broken home*” remaja menerima pesan lain dari lingkungannya mengenai hal-hal negatif yang bisa menolong mereka dari kekecewaan karena orang tua yang tidak harmonis.

Berdasarkan pada bagan atau gambar proses komunikasi tersebut, suatu pesan, sebelum dikirim, terlebih dahulu disandikan (*encoding*) kedalam simbol-simbol yang dapat menggunakan pesan yang sesungguhnya ingin disampaikan oleh pengirim. Adapun simbol yang dipergunakan tujuan utama dari pengirim adalah menyediakan pesan dengan suatu cara yang dapat memaksimalkan

kemungkinan dimana penerima dapat menginterpretasikan maksud yang diinginkan pengirim dalam suatu cara yang tepat. Pesan dari komunikator akan dikirimkan kepada penerima melalui suatu saluran atau media tertentu. Pesan yang diterima oleh penerima melalui simbol- simbol, selanjutnya akan ditransormasikan kembali (*decoding*) menjadi bahasa yang dimengerti sesuai dengan pikiran penerima sehingga menjadi pesan yang diharapkan.

Hasil akhir yang diharapkan dari proses komunikasi yakni supaya tindakan atau pun perubahan sikap penerima sesuai dengan keinginan pengirim. Akan tetapi makna suatu pesan dipengaruhi bagaimana penerima merasakan pesan itu sesuai dengan konteksnya, oleh sebab itu tindakan atau perubahan sikap selalu didasarkan atas pesan yang dirasakan.

Adanya umpan balik menunjukkan bahwa proses komunikasi terjadi dua arah. Artinya individu atau kelompok dapat berfungsi sebagai pengirim sekaligus penerima dan masing- masing saling berinteraksi. Interaksi ini memungkinkan pengirim dapat memantau seberapa baik pesan- pesan yang dikirimkan dapat diterima atau apakah pesan yang disampaikan telah ditafsirkan secara benar sesuai yang diinginkan.

Dalam kaitan ini sering digunakan konsep kegaduhan (*noise*) untuk menunjukkan bahwa ada semacam hambatan dalam proses komunikasi yang bisa saja terjadi pada pengirim, saluran, penerima, atau umpan balik. Dengan kata lain semua unsur- unsur atau elemen proses komunikasi berpotensi menghambat terjadinya komunikasi yang efektif. Semua unsur atau elemen- elemen pada proses komunikasi punya potensi dalam menghambat terjadinya komunikasi yang

efektif. Adapun hambatan- hambatan dalam komunikasi dibagi menjadi empat, yaitu:

1. Gangguan. Gangguan dapat berbentuk mekanik atau sematik. Gangguan ekanik disebabkan oleh saluran komunikasi atau kegaduhan yang bersifat fisik, sedangkan gangguan semantic adalah gangguan yang berhubungan dengan pesan komunikasi sehingga pengertiannya menjadi berubah dari yang dimaksudkan semula.
2. Kepentingan. Seseorang hanya akan memperhatikan pesan yang ada kaitannya dengan kepentingannya. Kepentingan tidak hanya mempengaruhi perhatian saja, namun juga menentukan daya tanggap, perasaan, pikiran, dan tingkah laku.
3. Motivasi. Suatu komunikasi dapat berlangsung dengan baik bila pesan yang disampaikan sesuai dengan motivasi dari penerima.
4. Prasangka. Seseorang yang memiliki prasangka terhadap pengirim pesan dapat menyebabkan proses komunikasi berlangsung tidak efektif karena dalam prasangka, emosi memaksa seseorang menarik kesimpulan tanpa menggunakan pikiran yang rasional.

2.2 Perilaku Sosial

Perilaku sosial adalah suasana saling ketergantungan yang merupakan keharusan untuk menjamin keberadaan manusia. Perilaku sosial juga identik dengan reaksi seseorang terhadap orang lain (Baron & Byrne, 1995). Perilaku itu ditunjukkan dengan perasaan, tindakan, sikap keyakinan, kenangan, atau rasa hormat terhadap orang lain. Perilaku sosial seseorang merupakan sifat relatif untuk menanggapi orang lain dengan cara- cara yang berbeda- beda.

Baron & Byrne (2005: 53) dalam buku **Psikologi Sosial** berpendapat bahwa ada empat kategori utama yang dapat membentuk perilaku sosial yaitu:

a. Perilaku dan Karakteristik Orang Lain

Jika seseorang lebih sering bergaul dengan orang- orang yang memiliki karakter santun, ada kemungkinan besar ia akan berperilaku seperti kebanyakan orang- orang berkarakter santun dalam lingkungan pergaulannya. Sebaliknya, jika ia bergaul dengan orang- orang berkarakter sombong, maka ia akan terpengaruh oleh perilaku seperti itu.

b. Proses Kognitif

Ingatan dan pikiran yang memuat ide- ide, keyakinan, dan pertimbangan yang menjadi dasar kesadaran sosial seseorang akan berpengaruh terhadap perilaku sosialnya.

c. Faktor Lingkungan

Lingkungan alam terkadang dapat mempengaruhi perilaku sosial seseorang.

d. Tatar Budaya Sebagai Tempat Perilaku dan Pemikiran Sosial itu Terjadi

Seseorang yang berasal dari etnis budaya tertentu mungkin ana terasa berperilaku sosial aneh ketika berada dalam lingkungan masyarakat yang beretnis budaya lain atau berbeda. (2005: 53)

Sejak dilahirkan manusia membutuhkan pergaulan dengan orang lain untuk memenuhi kebutuhan biologisnya. Pada perkembangan menuju kedewasaan, interaksi sosial diantara manusia dapat merealisasikan kehidupannya secara

individual. Hal ini dikarenakan jika tidak ada timbal balik dari interaksi sosial maka manusia tidak dapat merealisasikan potensi- potensinya sebagai sosok individu yang utuh sebagai interaksi sosial. Pembentukan perilaku sosial seseorang diengaruhi oleh berbagai faktor baik yang bersifat internal maupun eksternal.

Bentuk dan perilaku seseorang dapat pula ditunjukkan oleh sikap sosialnya. Sikap adalah suatu cara bereaksi terhadap suatu perangsang tertentu. Sedangkan sikap sosial dinyatakan oleh cara- cara kegiatan yang sama dan berulang- ulang terhadap salah satu obyek sosial. Berbagai bentuk dan jenis perilaku sosial seseorang pada dasarnya merupakan karakter atau ciri kepribadian yang dapat teramati ketika seseorang berinteraksi dengan orang lain. Seperti dalam kehidupan berkelompok, kecenderungan perilaku sosial seseorang yang menjadi anggota kelompok akan terlihat jelas diantara anggota kelompok lainnya.

Perilaku sosial dapat dilihat melalui sifat- sifat dan pola respon antar pribadi yaitu:

1. Kecenderungan Perilaku Peran
 - a. Sifat pemberani dan pengecut secara sosial.
 - b. Suka berkuasa dan sifat patuh.
 - c. Sifat inisiatif secara sosial dan pasif.
 - d. Sifat mandiri dan tergantung.
2. Kecenderungan Perilaku Dalam Hubungan Sosial
 - a. Dapat diterima atau ditolak oleh orang lain.
 - b. Suka bergaul dan tidak suka bergaul.

- c. Sifat ramah dan tidak ramah.
 - d. Simpatik dan tidak simpatik.
3. Kecenderungan Perilaku Ekspresif
- a. Sifat suka bersaing (tidak kooperatif) dan tidak suka bersaing (suka bekerja sama).
 - b. Sifat agresif dan tidak agresif.
 - c. Sifat kalem atau tenang secara sosial.
 - d. Sifat suka pamer atau menonjolkan diri.

2.3 Pengertian Remaja

Remaja adalah waktu manusia berumur belasan tahun. Pada masa remaja manusia tidak dapat disebut sudah dewasa tetapi tidak dapat pula disebut anak-anak. Remaja berasal dari kata latin *adolensence* yang berarti “tumbuh” atau “tumbuh menjadi dewasa”. Istilah *adolensence* memiliki arti yang lebih luas lagi yang mencakup kematangan mental, emosional sosial dan fisik. Pada masa ini sebenarnya tidak mempunyai tempat yang jelas karena tidak termasuk golongan anak tetapi tidak juga termasuk golongan dewasa atau tua.

Calon (dalam Monks, 1994) mengatakan bahwa, “Masa remaja menunjukkan dengan jelas sifat transisi atau peralihan karena remaja belum memperoleh status dewasa dan tidak lagi memiliki status anak- anak”. Sementara menurut Sri Rumini & Siti Sundari (2004: 53), “Masa remaja adalah masa peralihan dari masa anak- anak dengan masa dewasa yang mengalami perkembangan semua aspek atau fungsi untuk memasuki masa dewasa”. Masa

remaja berlangsung antara umur 12 tahun sampai dengan 21 tahun bagi perempuan dan 13 tahun sampai dengan 22 tahun bagi laki- laki.

Zakiah Darajat (1990: 23) dalam buku **Pendekatan Psikologis dan Fungsi Keluarga Dalam Menanggulangi Kenakalan Remaja** mendefinisikan remaja adalah:

“Masa remaja adalah masa peralihan diantara masa kanak-kanak dan dewasa, dalam masa ini anak mengalami masa pertumbuhan dan masa dewasa. Dalam masa ini anak mengalami masa pertumbuhan dan masa perkembangan fisiknya maupun perkembangannya psikisnya. Mereka bukanlah anak- anak baik bentuk badan ataupun cara berfikir atau bertindak, tapi bukan pula anak dewasa yang telah matang”. (1990: 23)

Santrock (2003: 26) dalam buku **Perkembangan Remaja** mengatakan hal senada mengenai remaja yaitu:

“*Adolensence* diartikan sebagai masa perkembangan transisi antara masa anak- anak dan masa dewasa yang mencakup perubahan biologis, kognitif, dan sosial- emosional”. (2003: 26)

Batasan usia remaja yang umum digunakan oleh para ahli adalah antara usia 12 tahun sampai dengan 21 tahun. Rentang waktu usia remaja ini biasanya di bedakan atas tiga yaitu, 12 tahun- 15 tahun adalah masa remaja awal, 15 tahun- 18 tahun adalah masa remaja pertengahan, dan 18 tahun- 21 tahun adalah masa remaja akhir. Akan tetapi Monks, Koners, dan Haditono membedakan masa remaja menjadi empat bagian yaitu, “Masa pra- remaja 10 tahun- 12 tahun, masa remaja awal 12 tahun- 15 tahun, masa remaja pertengahan 15 tahun- 18 tahun, dan masa remaja akhir 18 tahun- 21 tahun.

2.4 Pengertian Keluarga

Keluarga berasal dari bahasa Sanskerta “kula dan “warga” yaitu “kulawarga” yang berarti “anggota” dan “kelompok kerabat”. Keluarga adalah suatu lingkungan masyarakat terkecil yang memiliki hubungan darah dan ikatan yang kuat didalamnya dan hidup dalam satu rumah tangga dibawah asuhan seorang kepala rumah tangga dan berinteraksi diantara sesama anggota keluarga yang setiap anggota keluarga mempunyai peran masing- masing sehingga diciptakan untuk mempertahankan suatu kebudayaan. Keluarga inti “*nuclear family*” terdiri atas ayah, ibu, dan anak.

Salvicion dan Ara Celis (1989) mengartikan keluarga merupakan:

“Dua atau lebih dari dua individu yang memiliki hubungan darah, hubungan perkawinan, yang hidup dalam suatu rumah tangga, berinteraksi satu sama lain didalam perannya masing- masing dan menciptakan serta mempertahankan suatu kebudayaan”.

Soerjono Soekanto (1992: 1) dalam **Sosiologi Keluarga** mendefinisikan keluarga adalah sebagai berikut:

“Kelompok sosial terkecil yang terdiri dari suami, istri beserta anak- anaknya”. (1992: 1)

Dari pendapat para ahli diatas dapat disimpulkan keluarga merupakan kelompok sosial terkecil yang diikat dengan tali perkawinan yang terdiri atas ayah, ibu, dan anak. Sebagai unit pergaulan hidup terkecil dalam masyarakat, keluarga ini memiliki peranan- peranan tertentu yaitu:

1. Keluarga ini merupakan unit sosial ekonomis yang secara materiil memenuhi kebutuhan anggota- anggotanya.
2. Keluarga ini sebagai wadah dimana manusia mengalami proses sosialisasi pada awalnya, yakni suatu proses dimana manusia mempelajari dan mematuhi kaidah- kaidah dan nilai- nilai yang berlaku dalam masyarakat.
3. Keluarga inti berperan sebagai pelindung bagi pribadi- pribadi yang menjadi anggota, dimana ketentraman dan ketertiban diperoleh dalam wadah tersebut.

Dari peranan- peranan diatas dapat dilihat seberapa penting keluarga inti terutama bagi perkembangan kepribadian seseorang. Gangguan pada pertumbuhan kepribadian seseorang mungkin disebabkan pecahnya kehidupan keluarga inti baik secara fisik maupun mental.

2.5 Pengertian *Broken Home*

Istilah *broken home* biasanya digunakan untuk menggambarkan keluarga yang berantakan akibat orang tua kita tak lagi peduli dengan situasi dan keadaan keluarga dirumah. Orang tua tidak lagi perhatian terhadap anak- anaknya, baik masalah dirumah, sekolah, sampai pada pergaulan anak di masyarakat. Namun, *broken home* bisa juga diartikan sebagai kondisi keluarga yang tidak harmonis dan tidak berjalan layaknya keluarga yang rukun, damai, dan sejahtera karena seringkali terjadi keributan serta perselisihan yang menyebabkan pertengkaran dan berakhir pada perceraian. Kondisi ini menimbulkan dampak yang sangat besar terhadap anak- anak apalagi remaja.

Broken home adalah kurangnya perhatian dari keluarga atau kurangnya kasih sayang dari orang tua sehingga membuat mental seorang anak menjadi frustrasi, brutal, dan susah diatur. *Broken home* sangat berpengaruh besar pada mental seorang pelajar, hal inilah yang mengakibatkan seorang pelajar tidak mempunyai minat untuk berprestasi. Pada umumnya penyebab *broken home* adalah kesibukan kedua orang tua dalam mencari nafkah keluarga seperti halnya seorang ayah yang bekerja dan ibu menjadi wanita karir. Hal inilah yang menjadi dasar seorang anak tidak memiliki keseimbangan dalam menjalankan aktifitas sehari-hari dan sebaliknya akan merugikan anak itu sendiri.

Saat pulang sekolah dirumah tidak ada orang yang bisa diajak berbagi dan berdiskusi, membuat anak mencari pelampiasan diluar rumah seperti bergaul dengan teman-temannya yang secara tidak langsung memberikan efek atau pengaruh mental bagi sang anak. Maka dari itu sebagian dari mereka berusaha mencari perhatian dari orang lain, akan tetapi sebagian dari mereka melampiaskannya dengan cara yang salah dengan mencari perhatian orang dengan melakukan tindakan brutal. Apabila sudah brutal otomatis bisa salah pergaulan lalu kemudian mulai melirik yang namanya rokok dan semakin kesini bahkan bisa lebih parah lagi. Kalau sudah begitu orang tua tidak bisa disalahkan sepenuhnya begitu pula dengan anak. Kesalahan orang tua adalah mereka terlalu sibuk sehingga mereka lupa memiliki anak yang wajib mereka perhatikan.

Seperti yang dikatakan oleh Erickson bahwa masa remaja merupakan masa pencarian identitas. Pengaruh faktor *broken home* keluarga menjadi faktor negatif dalam penemuan identitas yang sehat sehingga remaja cenderung mengalami fase

kebingungan identitas. Perkembangan afeksi juga bisa mengalami hambatan. Hal ini dikarenakan adanya pengabaian dari orang tua lebih jauh, terdapat sifat- sifat penghambat perkembangan kepribadian yang sehat yang terwujud dalam kepribadian anak. Anak seharusnya memiliki hak untuk mendapatkan kehangatan dalam keluarganya.

Soerjono Soekanto dalam bukunya yang berjudul **Sosiologi Keluarga** mengatakan bahwa keluarga inti pada dasarnya mempunyai fungsi- fungsi sebagai berikut:

- 1. Unit terkecil dalam masyarakat yang mengatur hubungan seksual yang seyogyanya.**
- 2. Wadah tempat berlangsungnya sosialisasi, yaitu proses dimana anggota- anggota yang baru mendapatkan pendidikan untuk mengenal, memahami, mentatai, dan menghargai kaidah- kaidah serta nilai- nilai yang berlaku.**
- 3. Unit terkecil dalam masyarakat tempat anggota- anggotanya mendapat perlindungan bagi ketentraman dan perkembangan jiwanya. (1992: 85)**

Agar seorang anak atau remaja memiliki perkembangan mental dan kehidupan yang baik, anak atau remaja seharusnya tinggal dilingkungan keluarga yang harmonis agar mereka merasa selalu diperhatikan dan diawasi oleh orang- orang terdekat mereka. Secara terminologi, keharmonisan berasal dari kata harmonis yang berarti serasi, selaras. Titik berat dari keharmonisan adalah keadaan selaras, atau serasi, keharmonisan bertujuan untuk mencapai suatu keselarasan dan keserasian dalam kehidupan rumah tangga perlu menjaga kedua hal tersebut untuk mencapai keluarga yang harmonis.

Akan tetapi keluarga yang harmonis bukanlah keluarga yang sama sekali tidak pernah mengalami konflik dalam lingkungan keluarganya. Setiap keluarga pasti pernah mengalami konflik, namun tergantung dari bagaimana keluarga itu menyikapinya, ada keluarga yang karena suatu konflik mudah terpecahnya adapula keluarga yang dapat membuat konflik tersebut menjadi pembelajaran dan membuat keluarga tersebut semakin harmonis. Respon atau *feedback* yang ditimbulkan dari konflik tersebut tergantung dari kedekatan interaksi, berfungsinya peranan dalam keluarga, dan terjadinya komunikasi yang efektif.

2.6 Pendapat Key Informan Tentang Remaja *Broken Home*

Untuk memperkuat hasil penelitian ini, peneliti telah melakukan sebuah wawancara secara mendalam kepada *key informan* yang ahli dalam bidang psikologi, yang peneliti dapatkan dari hasil wawancara dengan salah satu psikolog yang memang sudah ahli mendalami masalah psikologis remaja yang tumbuh dalam suatu keluarga *broken home*.

Key Informan 1

Nama : Nur Iqrimah Yuwono Ripto, S. Psi

Pekerjaan : Psikolog (*Family, Educational & Child Psychologist*)

Beberapa pertanyaan yang peneliti siapkan yang berhubungan dengan penelitian, diantaranya adalah:

1. Menurut anda *broken home* itu apa?

***Broken home* adalah sebuah pernikahan yang dijalani kedua belah pihak (laki- laki dan perempuan) yang ingin mencapai suatu tujuan namun karena sesuatu hal dan permasalahan**

yang akhirnya tidak dapat dilanjutkan sehingga pasangan tersebut memilih untuk berpisah.

2. Bagaimana dampaknya bagi perkembangan psikologis dan perilaku remaja?

Dampak psikologis yang akan diterima anak dapat berupa penurunan *self esteem* (harga diri), yaitu kondisi dimana remaja akan merasa dirinya tidak berharga dan memiliki luka psikologis berupa kekecewaan, kemarahan, bahkan memungkinkan untuk anak memiliki pengalaman traumatis. Pada sisi afektif, remaja akan lebih cenderung untuk menutup diri kepada orang terdekatnya dan tidak ada terbentuknya *attachment* (ikatan) berupa emosional maupun *behavioral* (perilaku).

3. Menurut anda apa yang seharusnya dilakukan orang tua dalam menghadapi masalah seperti itu, lalu bagaimana orang tua memberikan pemahaman terhadap anak agar tidak terjerumus pada hal- hal negatif?

Orang tua harus dapat menciptakan sebuah komunikasi terbuka dan sehat dalam keluarga, anak diberikan pemahaman secara perlahan- lahan tentang apa yang terjadi pada rumah tangga namun disesuaikan dengan kondisi usia psikologis anak. Anak pada dasarnya akan mengikuti pola asuh yang akan diberikan orang tuanya oleh karena itu orang tua sebaiknya memilih pola asuh yang paling tepat sesuai dengan karakter anak buat anak menjadi sosok anak yang terbuka terhadap permasalahan dirinya, memahami batas- batas moral yang ada dalam masyarakat, dan orang tua diharapkan untuk selalu menjadi tempat pertama anak ketika mereka membutuhkan bantuan.

4. Apa solusi yang dapat anda berikan terhadap remaja yang sudah terlanjur terjerumus pada hal- hal negatif?

Bagi remaja yang orang tuanya masih ada tentu orang tua masih harus berperan aktif dalam pembentukan karakter seorang namun bagi remaja yang memang hubungan dengan orang tuanya sudah tidak baik maka remaja tersebut di bimbing oleh orang yang dipercaya dan memiliki ikatan emosional dengan anak tersebut sehingga proses

komunikasi akan berjalan secara dua arah dan memperoleh hasil perubahan untuk anak itu sendiri.

Key Informan 2

Nama : Nina Toenina, S.Pd

Pekerjaan : Guru SMA BPI

1. Apa masalah atau keributan yang pernah dilakukan siswa- siswi terkait selama disekolah?

Banyak sekali pelanggaran- pelanggaran yang pernah dilakukan siswa- siswi terkait mulai dari pelanggaran kecil sampai pelanggaran besar. Salah satu adalah merokok, seringkali ditemui siswa- siswi tertangkap basah sedang merokok bersama teman- temannya di lingkungan sekolah, tidak sedikit siswa- siswi yang pernah kabur dari sekolah dan tertangkap karena bolos saat jam pelajaran sedang berlangsung, selain itu adapula beberapa siswa yang seringkali terlibat perkelahian disekolah maupun diluar sekolah.

2. Apakah anda melakukan komunikasi intens dengan orang tua siswa- siswi tersebut?

Ya, tentu saya dan wali kelas selalu melakukan komunikasi intens dengan orang tua para siswa, karena pada saat anak tersebut tertangkap melakukan pelanggaran, tindakan dari pihak sekolah selanjutnya adalah melakukan panggilan terhadap orang tua masing- masing sehingga dapat diketahui bagaimana keseharian siswa- siswi tersebut dan apa penyebab siswa- siswi tersebut seringkali melakukan pelanggaran atau keributan di dalam maupun luar sekolah yang dampaknya akan sangat merugikan lingkungan sekitarnya.

3. Kira- kira apa faktor penyebab siswa- siswi tersebut selalu melakukan kesalahan atau keributan di sekolah berdasarkan hasil komunikasi yang anda jalin dengan orang tua dari siswa- siswi terkait?

Penyebab siswa melakukan keributan atau pelanggaran itu bermacam- macam. Dari pengalaman- pengalaman saya selama membimbing dan informasi yang saya peroleh dari orang tua wali, kebanyakan dari siswa memiliki beberapa permasalahan di rumah yang tidak dapat ia selesaikan sendiri sehingga pada akhirnya pelampiasannya ia lakukan dengan membuat keributan- keributan, melakukan hal- hal yang diluar peraturan sekolah, karena ia merasa ingin diperhatikan. Selain itu ada beberapa dari orang tua siswa yang mempercayakan anaknya untuk dibimbing penuh oleh pihak sekolah, namun ada juga orang tua yang cuek dan tidak peduli dengan permasalahan anaknya di sekolah, itu akan sangat mngkhawatirkan bagi masa depan anak tersebut.

4. Bagaimana anda sebagai guru bk (bimbingan konseling) menangani masalah tersebut dan memberikan bimbingan terhadap siswa- siswi terkait?

Biasanya saya memanggil anak itu dan melakukan komunikasi secara pribadi, melakukan pendekatan secara khusus untuk mengetahui apa sih sebenarnya faktor yang membuat anak ini bisa seperti ini, membantu dia untuk dapat mencurahkan apa yang dia pendam selama ini dan ia rasakan sehingga kami selaku orang tua di sekolah tau bagaimana cara untuk memberikan bimbingan dan pemahaman terhadap anak- anak seperti ini. Setiap anak memiliki karakter berbeda- beda sehingga cara penanganan yang kami lakukan pun berbeda pula tergantung karakter mereka masing- masing.