

BAB II

KAJIAN PUSTAKA DAN KERANGKA PEMIKIRAN

2.1 Kajian Literatur

2.1.1 Review Penelitian Sejenis

Penelitian terdahulu ini sebagai referensi dan acuan bagi peneliti dalam melakukan penelitian sehingga peneliti dapat memperkaya teori yang digunakan dalam mengkaji penelitian yang dilakukan. Bagian ini sebagai proses peneliti untuk membuat perbandingan penelitian yang peneliti lakukan terhadap penelitian-penelitian lain yang telah ada. Disini peneliti mendapatkan beberapa penelitian sejenis, yaitu:

- 1) Asri Widi Astuti, penelitian ini dilakukan oleh Mahasiswi Ilmu Komunikasi Universitas Pasundan pada tahun 2017 yang berjudul “**Pola Komunikasi Anak Asuh di Yayasan Panti Asuhan Ulul Azmi Kota Cimahi**”. Tujuan penelitian ini dilakukan untuk mengetahui bagaimana pola komunikasi interpersonal anak asuh di Yayasan Panti Asuhan Ulul Azmi. Metode yang digunakan studi deskriptif dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Teori yang digunakan adalah teori Interaksi Simbolik George Herbert Mead. Teknik pengumpulan data melalui studi kepustakaan dan mempelajari buku-buku referensi, observasi langsung ke lapangan, wawancara mendalam. Informan dari penelitian adalah anak asuh, pengasuh, dan masyarakat sekitar Yayasan Panti Asuhan Ulul Azmi. Berdasarkan hasil pengamatan dan penelitian, dapat diperoleh bahwa komunikasi anak asuh dan pengasuh di Yayasan Panti Asuhan Ulul Azmi

berpola komunikasi dua arah. Dimana terjadi proses komunikasi interpersonal antara anak asuh dan pengasuh, dalam tahap ini anak asuh menceritakan permasalahan yang sedang dihadapi lalu pengasuh melakukan pendekatan dan memberi motivasi juga saran sehingga terbentuk konsep diri anak yang positif yang menjadikannya terbuka kepada orang lain. Karena keterbukaannya, pikirannyapun menjadi luas sehingga ketika berinteraksi dengan pengasuh yang dianggapnya dekat yang muncul hanyalah nilai positif seperti kesenangan dan pikiran positif, sehingga anak asuh menjadi pribadi yang dapat mengatasi diri di lingkungan luar Yayasan atau dengan masyarakat. Setelah melakukan penelitian mengenai Pola Komunikasi di Yayasan Panti Asuhan Ulul Azmi, peneliti menyarankan agar membuat acara khusus mengenal antara satu anak dengan anak lainnya, seperti kegiatan sharing yang dilaksanakan secara rutin, membuat kegiatan penyaluran hobi anak-anak, agar semakin berkembang pribadi anak asuh.

- 2) Kurdeniansyah, penelitian ini dilakukan oleh Mahasiswa Ilmu Komunikasi Universitas Pasundan pada tahun 2018 yang berjudul **“Pola Komunikasi Orang Tua dalam Memenuhi Hak Anak di Bangka Tengah”** tujuan penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pikiran, tindakan serta peran masyarakat dalam menentukan pola komunikasi yang dijalankan orang tua kepada anaknya. Metode penelitian yang digunakan peneliti adalah metode deskriptif kualitatif. Untuk pengumpulan data, metode yang digunakan yaitu metode studi lapangan, observasi serta wawancara mendalam. Dan pemilihan informan dipilih berdasarkan pengamatan. Berdasarkan hasil

penelitian diperoleh gambaran bahwa pikiran, tindakan serta kehidupan dalam pola komunikasi orang tua di Bangka Tengah telah mengalami perubahan dan mengalami beberapa makna baru yang telah di perbaharui. Saran-saran yang dapat peneliti sampaikan kepada seluruh masyarakat Bangka Tengah adalah untuk terus berinovasi dan terus membuka wawasan agar melahirkan dan melakukan sesuatu yang dapat membuat bangsa sendiri lebih sejahtera dan lebih baik.

- 3) Fanny Ertian, penelitian ini dilakukan oleh Mahasiswi Universitas Pasundan pada tahun 2017 yang berjudul “**Pola Komunikasi Anak Tuna Wicara**” kegiatan komunikasi terjadi dan berlangsung dimanapun individu berada, tidak terkecuali kepada anak tunawicara, mereka melakukan komunikasi didalam kehidupan mereka dengan cara mereka sendiri. Tujuan dari suatu pola komunikasi melihat bagaimana pola komunikasi yang dilakukan oleh anak tunawicara beserta pemaknaan yang anak tunawicara miliki kepada orang sekitarnya untuk menunjang kelengkapan data mengenai pola komunikasi yang digunakan. Tujuan dilaksanakan penelitian ini adalah untuk mempelajari, menerangkan dan menginterpretasikan data secara natural tanpa adanya intervensi pihak luar terhadap pola komunikasi anak tunawicara. Serta untuk mengetahui bagaimana pemaknaan-pemaknaan anak tunawicara terhadap orang-orang terdekatnya. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kualitatif dengan analisis studi deskriptif yaitu bertujuan untuk membuat deskripsi secara sistematis, faktual dan akurat tentang fakta-fakta dan sifat-sifat objek tertentu. Peneliti

sudah mempunyai konsep dan kerangka konseptual. Jenis ini untuk menggambarkan realitas yang sedang terjadi tanpa menjelaskan hubungan antar variabel. Sedangkan Teknik pengumpulan data menggunakan observasi, wawancara, dan dokumentasi, untuk menambah kelengkapan data peneliti juga menggunakan literatur dan *internet searching*. Peneliti menggunakan triangulasi untuk mendapatkan hasil data yang valid dengan menggunakan triangulasi sumber, teknik, dan waktu dari para 8 informan yang peneliti miliki. Berdasarkan hasil Analisa dan pembahasan maka diperoleh bahwa pola komunikasi anak tunawicara di Sekolah Dasar Negeri Putraco Indah menggunakan Bahasa verbal yang tidak terlalu banyak seperti “mmmm, aaaa, ngggg” dan non verbal kepada para *significan other* dimana para *significan other* juga menggunakan Bahasa verbal dan Bahasa non verbal kepada anak tunawicara, dimana didalam pola komunikasi tersebut terdapat pemahaman anak tunawicara terhadap *significan other* dan lingkungan yang dimana dipahami dengan baik oleh anak tunawicara seperti anak normal lainnya. Hal-hal yang ingin peneliti rekomendasikan sebagai cara untuk menunjang tercapainya keahaman didalam melakukan komunikasi dengan anak tunawicara adalah dengan cara memberikan guru pendamping bagi anak tunawicara, dan juga baik orang tua, anak tunawicara dan para guru memahami Bahasa isyarat ketika berinteraksi dengan anak tunawicara.

Tabel 2.1
Penelitian Terdahulu

Nama dan Judul Penelitian	Teori Penelitian	Metode Penelitian	Persamaan	Perbedaan
1. Asri Widi Astuti, 2017 Pola Komunikasi Anak Asuh di Yayasan Panti Asuhan Ulul Azmi Kota Cimahi	Teori Interaksi Simbolik	Kualitatif	<ul style="list-style-type: none"> - Menggunakan Teori yang sama - Obyek Penelitian hampir sama yaitu Panti Sosial. 	<ul style="list-style-type: none"> - Fokus utama dalam penelitian pola komunikasi ini ialah meneliti pola komunikasi anak-anak. Sedangkan pola komunikasi yang diteliti oleh peneliti ialah pola komunikasi orang tua. - Lokasi penelitian berbeda.
2. Kurdeniansyah, 2018 Pola Komunikasi Orang Tua dalam Memenuhi Hak Anak di Bangka Tengah	Teori Interaksi Simbolik	Kualitatif	Menggunakan teori yang sama	<ul style="list-style-type: none"> - Fokus utama dalam penelitian pola komunikasi ini ialah meneliti pola komunikasi anak-anak. Sedangkan pola komunikasi yang diteliti oleh peneliti ialah pola komunikasi orang tua. - Lokasi penelitian berbeda.
3. Fanny Ertian, 2017	Teori Interaksi Simbolik	Kualitatif	Menggunakan teori yang sama	<ul style="list-style-type: none"> - Fokus utama dalam penelitian pola komunikasi ini ialah meneliti pola

Pola Komunikasi Anak Tuna Wicara				komunikasi anak-anak. Sedangkan pola komunikasi yang diteliti oleh peneliti ialah pola komunikasi orang tua. - Lokasi penelitian berbeda
--	--	--	--	---

2.2 Kerangka Konseptual

2.2.1 Komunikasi

Dewasa kini tidak bisa membendung pergerakan pesat perkembangan zaman dan teknologi yang bersamaan, sama halnya seperti media komunikasi massa yang terus berkembang kian canggih dan kompleks. Komunikasi massa adalah komunikasi yang dilakukan dengan salurannya yang berupa media massa. Dimana massa mengandung pengertian orang banyak yang keberadaannya tersebar atau terpencar di berbagai lokasi yang mendapatkan informasi pada waktu yang bersamaan.

Istilah Komunikasi berasal dari bahasa latin "*Communis*" atau "*Commo*" dalam Bahasa Inggris yang berarti sama. Berkomunikasi berarti kita berusaha untuk mencapai kesamaan makna,"*Commonness*".Aktivitas komunikasi, harus mengandung kesamaan makna antara dua pihak yang terlibat. Karena kegiatan komunikasi tidak hanya informatif, yakni agar orang lain mengerti dan tahu, tetapi juga persuasif, yaitu agar orang lain bersedia menerima suatu paham atau keyakinan, melakukan suatu perbuatan atau kegiatan dan lain-lain. **Effendy** dalam bukunya **Dinamika Komunikasi** mengatakan bahwa:

“Komunikasi adalah proses penyampaian suatu pesan oleh Seseorang kepada orang lain untuk memberi tahu atau untuk mengubah sikap, pendapat perilaku, baik langsung secara lisan, maupun tak langsung melalui media.” (2000:5)

Ditinjau dari segi penyampaian informasi , komunikasi yang bertujuan bersifat informatif dan persuasif. Karena memang tidak mudah untuk mengubah sikap , pendapat , atau perilaku seseorang atau jumlah orang. **Hovland, Jania, dan Kelly** dalam **Rakmat** dalam bukunya yang berjudul **Psikologi Komunikasi** mendefinisikan komunikasi sebagai berikut: *“Proses pengiriman stimuli (biasanya verbal) oleh seseorang (komunikator) untuk memodifikasi perilaku orang lain (publik).” (2000:5)*

Ross dalam bukunya **Psikologi Komunikasi Rakmat** mendefinisikan komunikasi sebagai berikut :

“Proses transaksional yang meliputi pemisahan, dan pemilihan bersama lambing secara kognitif , begitu rupa sehingga membantu orang lain untuk mengeliarkan dari pengalaman sendiri arti atau respons yang sama dengan yang dimaksud.” (2005:3)

Intinya didalam komunikasi diperlukan kesamaan makna pesan diantara komunikator dan komunikan. Sehingga akan menghasilkan situasi komunikatif dengan kata lain akan menghasilkan komunikasi yang efektif.

Menurut **Effendy** dalam bukunya yang berjudul **Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek** menjelaskan proses komunikasi yaitu adalah :

“Hakikat manusia sebenarnya adalah pikiran atau manusia.yang dinyatakan itu adalah pikiran atau perasaan seseorang kepada orang lain dengan menggunakan bahasa sebagai penyalurnya.”(2003:28)

Bahasa komunikasi dinamakan pesan (*message*), orang yang menyampaikan pesan disebut komunikator, sedangkan yang menerima pesan disebut sebagai komunikan. Lebih jelasnya komunikasi berarti proses penyampaian pesan oleh komunikator kepada komunikan .jika dianalisis pesan komunikasi terdiri dari dua aspek, pertama ini pesan, kedua lambing atau bahasa. Konkretnya isi pesan itu adalah pikiran atau perasaan serta bahasa.

Schram dikutip **Effendy** dalam bukunya yang berjudul **Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek** menyatakan bahwa :

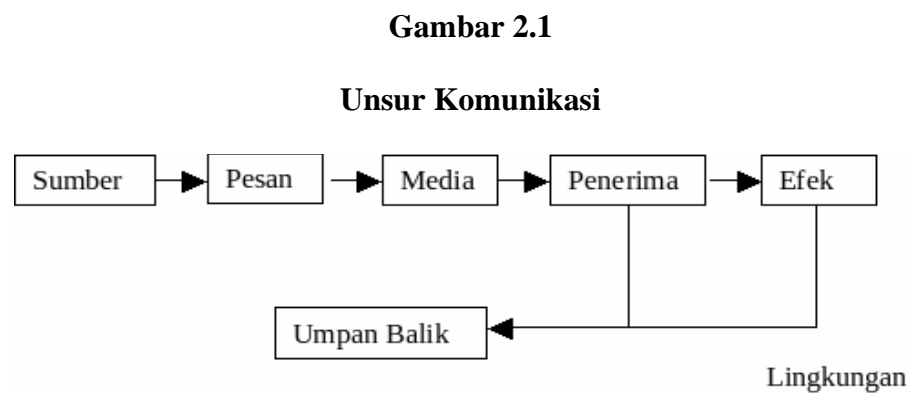
“Penyebab utama terjadinya komunikasi yang efektif itu adalah karena adanya kesamaan dalam Frame of Reference atau kerangka acuan dan field of experience atau bidang pengalaman.” (2003:30)

Bidang pengalaman merupakan faktor yang amat penting untuk terjadinya komunikasi. Apabila diantara komunikator dan komunikan mempunyai bidang pengalaman yang sama, komunikasi akan berlangsung secara lancar. Sebaliknya jika komunikator dan komunikan tidak mempunyai pengalaman yang sama , maka akan menimbulkan kesukaran untuk mengerti atau sama lain atau akan menjadi *miss commnucation*.

Dari penjelasan diatas , komunikasi adalah proses penyampaian pesan dari komunikator ke komunikan , dengan bentuk pesan yang bervariasi dan menggunakan

pola penyampain pesan yang sesuai dengan kondisi atau daya tangkap komunikan dalam menerima pesan.

2.2.2 Unsur-Unsur Komunikasi



(Sumber dari buku **Komunikasi Organisasi**, Arni Muhammad (1995:5))

1. Sumber

Pengirim pesan adalah individu atau orang yang mengirim pesan. Pesan atau informasi yang akan dikirimkan berasal dari otak si pengirim pesan. Oleh sebab itu sebelum pengirim mengirimkan pesan, si pengirim harus menciptakan dulu pesan yang akan dikirimkannya. Menciptakan pesan adalah menentukan arti apa yang akan dikirimkan kemudian menyandikan arti tersebut ke dalam suatu pesan. Sesudah itu baru dikirim melalui saluran.

2. Pesan

Pesan adalah informasi yang akan dikirimkan kepada si penerima. Pesan ini dapat berupa verbal maupun *non verbal*. Pesan secara verbal dapat secara tertulis seperti surat, buku, majalah, memo, sedangkan pesan yang secara lisan dapat berupa, percakapan tatap muka, percakapan melalui telepon, radio dan sebagainya. Pesan yang nonverbal dapat berupa isyarat, gerakan badan, ekspresi muka, dan nada suara.

3. Media

Media atau saluran adalah jalan yang dilalui pesan dari si pengirim dengan si penerima. Media yang biasa dalam komunikasi adalah gelombang cahaya dan suara yang dapat kita lihat dan kita dengar. Akan tetapi alat dengan apa cahaya atau suara itu berpindah mungkin berbeda-beda. Kita dapat menggunakan bermacam-macam alat untuk menyampaikan pesan seperti buku, radio, film, televisi, surat kabar tetapi saluran pokoknya adalah gelombang suara dan cahaya. Di samping itu kita juga dapat menerima pesan melalui alat indera penciuman, alat pengecap, dan peraba.

4. Penerima Pesan

Penerima pesan adalah yang menganalisis dan menginterpretasikan isi pesan yang diterimanya.

5. Efek

Efek adalah respons terhadap pesan yang diterima yang dikirimkan kepada si pengirim pesan. Dengan diberikannya reaksi ini kepada si pengirim, pengirim akan dapat mengetahui apakah pesan yang dikirimkan tersebut

diinterpretasikan sama dengan apa yang dimaksudkan oleh si pengirim. Bila arti pesan yang dimaksudkan oleh si pengirim diinterpretasikan sama oleh si penerima berarti komunikasi tersebut efektif. Respons yang diberikan tidak seperti apa yang diharapkan oleh si pengirim karena si penerima pesan kurang tepat dalam menginterpretasikan pesan. Hal ini disebabkan oleh adanya faktor-faktor dalam diri si penerima yang mempengaruhi dalam pemberian arti pesan.

2.2.3 Tujuan Komunikasi

Pada proses komunikasi tentunya ada tujuan yang ingin dicapai oleh seseorang baik dari pemberi pesan (komunikator) maupun penerima pesan (komunikan). Menurut **Effendy** dalam bukunya **Ilmu, Teori dan Filsafat Komunikasi**, adapun tujuannya sebagai berikut:

1. **Mengubah sikap (*to change the attitude*)**
2. **Mengubah opini (*to change opinion*)**
3. **Mengubah perilaku (*to change the behavior*)**
4. **Mengubah masyarakat (*to change society*) (2003:55)**

1. Mengubah sikap

Seorang komunikan setelah menerima pesan kemudian sikapnya berubah, baik positif maupun negative. Dalam berbagai situasi kita berusaha mempengaruhi sikap orang lain dan berusaha agar orang lain bersikap positif sesuai keinginan kita.

2. Mengubah Opini

Dalam komunikasi berusaha menciptakan pemahaman. Pemahaman ialah kemampuan memahami pesan secara cermat sebagaimana dimaksudkan oleh komunikator. Setelah memahami apa yang dimaksud komunikator maka akan tercipta pendapat yang berbeda beda bagi komunikan.

3. Mengubah Perilaku

Komunikasi bertujuan untuk mengubah perilaku maupun tindakan seseorang, sebagaimana yang diharapkan oleh komunikator dengan maksud tujuan tertentu.

4. Mengubah Masyarakat

Dalam suatu kegiatan komunikasi, pemberian pesan atau informasi kepada masyarakat juga bertujuan agar masyarakat mau mendukung dan ikut serta dalam tujuan yang diinginkan oleh komunikator.

Berdasarkan empat poin yang dikemukakan dapat disimpulkan bahwa komunikasi bertujuan untuk mengubah sikap. Sikap terdiri dari kognitif, afektif, konatif. Terciptanya ide atau gagasan yang dikemukakan baik oleh komunikator maupun komunikan sebagai hasil dari komunikasi atau *feedback*. Sehingga menghasilkan perilaku serta tindakan dari lawan bicara yang diharapkan sesuai dengan keinginan komunikator disamping itu, komunikasi juga bertujuan untuk menciptakan perubahan sosial masyarakat melalui interaksi antara masyarakat yang satu dengan yang lainnya.

2.2.4 Fungsi Komunikasi

Setiap kegiatan memiliki fungsi, terutama komunikasi, berikut adalah fungsi komunikasi yang dikemukakan oleh **Effendy** dalam bukunya yang berjudul **Ilmu, Teori dan Filsafat Komunikasi**, yaitu :

1. **Menginformasikan** (*to inform*)
2. **Mendidik** (*to educate*)
3. **Menghibur** (*to entertain*)
4. **Mempengaruhi** (*to influence*) (2003:55)

Fungsi dari komunikasi adalah sebagai penyampai informasi yang utama, mendidik, menghibur, dan yang terakhir mempengaruhi orang lain dalam bersikap dan bertindak. Berdasarkan fungsi diatas bahwa penyampaian informasi ini merupakan hal umum dan biasa dalam kehidupan sehari-hari, kemudian mendidik (*to educate*) biasanya fungsi ini dapat dilakukan oleh orang yang berprofesi sebagai pengajar (guru atau dosen) dan seorang orang tua yang memberikan arahan bersikap kepada anaknya. Kemudian hiburan (*to entertain*) merupakan salah satu fungsi komunikasi yang cukup dimengerti karena adanya factor kesenangan, serta mempengaruhi (*to influence*) biasanya bersatu dengan penyampaian informasi.

Laswell, seperti yang dikutip oleh **Nurdin** dalam bukunya **Sistem Komunikasi Indonesia** mengungkapkan fungsi komunikasi sebagai berikut :

1. **Penjagaan/pengawasan** (*surveillance of environment*)

2. **Menghubungkan bagian-bagian yang terpisah dari masyarakat untuk menanggapi lingkungan (*correlation of the part of society is responding to the environment*)**
3. **Menurunkan warisan sosial dari generasi ke generasi berikutnya (*transmission of the social heritage*) (2010:15)**

Manusia dapat mengenal antar individu yang satu dengan individu yang lainnya melalui komunikasi. Proses peninjauan perlu dilakukan untuk bisa saling mengenal bersosialisasi sehingga membentuk suatu masyarakat. Manusia tentunya berinteraksi dengan pengenalan terhadap lingkungan dia berada. Pertemuan yang dikenal dalam istilah silaturahmi, tidak menghilangkan bagian dalam berhubungan sosial antara satu dengan yang lainnya.

Aktivitas komunikasi yang melancarkan warisan sosial dari setiap generasi untuk dapat saling menyampaikan informasi misalnya berupa sejarah atau budaya untuk bisa dilestarikan pada generasi selanjutnya.

2.2.5 Hambatan Komunikasi

Tidak selamanya komunikasi berjalan mulus tanpa hambatan. Kadang, hambatan turut mewarnai jalannya komunikasi. Hambatan itu timbul karena berbagai faktor. **Effendy** dalam bukunya **Ilmu, Teori dan Filsafat Komunikasi** menjelaskan hambatan-hambatan komunikasi sebagai berikut :

1. Gangguan (*noise*)

Ada dua jenis gangguan terhadap jalannya komunikasi yang menurut sifatnya dapat diklasifikasikan sebagai gangguan mekanik dan gangguan semantik. Gangguan mekanik adalah gangguan yang disebabkan saluran komunikasi atau kegaduhan yang bersifat fisik.

Sebagai contoh, gangguan suara ganda (interferensi) pada pesawat radio, gambar meliuk-liuk pada layar televisi, huruf yang tidak jelas, halaman yang sobek pada surat kabar. Sedangkan gangguan semantik adalah jenis gangguan yang bersangkutan dengan pesan komunikasi yang pengertiannya menjadi rusak. Gangguan semantic ini tersaring ke dalam pesan istilah atau konsep yang terdapat pada komunikator, maka akan lebih banyak gangguan semantik dalam pesannya. Gangguan semantik terjadi dalam sebuah pengertian.

2. Kepentingan

Kepentingan akan membuat seseorang selektif dalam menanggapi atau menghayati pesan. Orang hanya akan memperhatikan perangsang yang ada hubungannya dengan kepentingannya. Kepentingan bukan hanya mempengaruhi perhatian kita saja tetapi juga menentukan daya tanggap. Perasaan, pikiran dan tingkah laku kita merupakan sikap reaktif terhadap segala perangsang yang tidak bersesuaian atau bertentangan dengan suatu kepentingan.

3. Motivasi Terpendam

Motivasi akan mendorong seseorang berbuat sesuatu sesuai dengan keinginan, kebutuhan, dan kekurangannya. Keinginan, kebutuhan dan kekurangan seseorang berbeda dengan orang lain, dari waktu ke waktu dan dari tempat ke tempat, sehingga karena motivasinya itu berbeda intensitasnya. Semakin sesuai komunikasi dengan motivasi seseorang, semakin besar kemungkinan komunikasi itu dapat diterima dengan baik oleh pihak bersangkutan. Sebaliknya, komunikasi akan mengabaikan suatu komunikasi yang tidak sesuai dengan motivasinya.

4. Prasangka

Prasangka merupakan salah satu rintangan atau hambatan terberat bagi suatu kegiatan komunikasi oleh karena orang mempunyai prasangka belum apa-apa sudah bersikap curiga dan menentang komunikator yang hendak berkomunikasi. Dalam prasangka, emosi memaksa kita untuk menarik kesimpulan atas dasar prasangka tanpa menggunakan pikiran yang rasional. (2003:45).

Gangguan (noise) sering terjadi jika terdapat hambatan dalam penggunaan saluran komunikasi yang mengakibatkan tidak tersampainya pesan secara utuh sehingga menimbulkan kesalahan persepsi, atau ketidaksesuaian informasi antara komunikator dan komunikan. Lalu, hambatan kepentingan adalah hambatan yang berasal dari perbedaan kepentingan pelaku komunikasi. Komunikator atau komunikan nantinya hanya akan menaruh perhatian kepada hal-hal yang sesuai dengan kepentingannya dan mengabaikan apa yang ia anggap tidak penting, sehingga pesan tidak tersampaikan seluruhnya, hal ini juga mirip dengan hambatan motivasi dimana komunikan menyeleksi pesan yang ingin ia terima. Sedangkan, hambatan prasangka adalah hambatan yang berasal dari pikiran komunikan. Jika komunikan sudah lebih dulu menilai komunikator sebelum komunikasi dilakukan, emosi akan memaksa komunikan untuk melihat komunikator berdasarkan apa yang ia sangkakan.

2.2.6 Komunikasi Verbal

Komunikasi dapat dilakukan dengan berbagai cara, dimana sebuah pesan dapat disampaikan, dimengerti oleh penerima pesan dan mempengaruhi perilakunya. Salah satunya adalah komunikasi verbal, merupakan bentuk komunikasi yang disampaikan komunikator kepada komunikan dengan cara tertulis (*written*) atau lisan (*oral*).

Komunikasi verbal menempati posisi besar. Karena kenyatannya ide-ide, pemikiran atau keputusan, lebih mudah disampaikan secara verbal ketimbang non

verbal dengan harapan, komunikasi (baik pendengar maupun pembicara) bisa lebih mudah memahami pesan-pesan yang disampaikan.

Suara dan kata adalah bagian dari komunikasi verbal , adapun tatapan mata, tangan dan lainnya yang bisa digunakan sebagai media komunikasi yang disebut dengan komunikasi non verbal.

2.2.7 Komunikasi Non Verbal

Komunikasi non verbal adalah proses penciptaan dan pertukaran pesan (komunikasi) dengan tidak menggunakan kata-kata, namun dengan gerakan tubuh, ekspresi wajah, vokal, sentuhan dan lain sebagainya. Banyak komunikasi verbal tidak efektif hanya karena komunikatornya tidak menggunakan komunikasi non verbal dengan baik dalam waktu bersamaan. Secara teoritis komunikasi nonverbal dan komunikasi verbal dapat dipisahkan. Namun dalam kenyataannya, kedua jenis komunikasi ini saling jalin menjalin, saling melengkapi dalam komunikasi yang kita lakukan sehari-hari.

Sebagaimana yang diungkapkan **Suranto** memberikan definisi komunikasi non verbal sebagai berikut :

Komunikasi non verbal adalah penciptaan dan pertukaran pesan dengan tidak menggunakan kata-kata, melainkan menggunakan bahasa isyarat seperti gerakan tubuh, sikap

tubuh, vocal yang bukan berupa kata-kata, kontak mata, ekspresi muka, kedekatan jarak, sentuhan, dan sebagainya. (2010:146)

Melalui komunikasi non verbal, orang biasanya mengambil suatu kesimpulan tentang berbagaimacam perasaan orang, baik rasa senang, benci, cinta kangen dan berbagai macam perasaan lainnya. Bentuk komunikasi non verbal sendiri di antaranya adalah, bahasa isyarat, ekspresi wajah, sandi, simbol-simbol, warna dan intonasi suara.

Petunjuk komunikasi non verbal itu terdiri dari proksemik atau jarak kedekatan ketika menyampaikan pesan, lalu kinesik atau biasa yang disebut gestur tubuh, wajah atau mimik, paralinguistik atau tinggi rendah nada suara/vokal, artifaktual atau penampilan.

2.2.8 Konteks Komunikasi

Komunikasi tidak berlangsung di ruang hampa-sosial, melainkan dalam konteks atau situasi tertentu. Kategori berdasarkan tingkat (level) paling lazim digunakan untuk melihat konteks komunikasi, dimulai dari komunikasi yang melibatkan jumlah peserta komunikasi paling sedikit hingga komunikasi yang melibatkan jumlah peserta paling banyak. Terdapat empat tingkat komunikasi yang disepakati banyak pakar, yakni:

1. Komunikasi Intrapribadi

Komunikasi intrapribadi (*intrapersonal communication*) adalah komunikasi dengan diri sendiri. Contohnya berpikir. Komunikasi ini merupakan landasan komunikasi antarpribadi dan komunikasi dalam konteks-konteks lainnya,

meskipun dalam disiplin komunikasi tidak dibahas secara rinci dan tuntas. dengan kata lain, komunikasi intrapribadi ini melekat pada komunikasi dua-orang, tiga-orang dan seterusnya, karena sebelum kita berkomunikasi dengan orang lain kita biasanya berkomunikasi dengan diri sendiri (memprespsi dan memastikan makna pesan orang lain), hanya saja caranya sering tidak disadari. Keberhasilan komunikasi kita dengan orang lain bergantung pada efektif atau tidaknya komunikasi kita dengan diri sendiri.

2. Komunikasi Antarpribadi

Komunikasi antarpribadi (*Interpersonal communication*) adalah komunikasi antara orang-orang secara tatap muka, yang memungkinkan setiap pesertanya menangkap reaksi orang lain secara langsung, baik secara verbal ataupun nonverbal. Bentuk khusus dari komunikasi antarpribadi ini adalah komunikasi diadik (*dyadic communication*) yang melibatkan hanya dua orang, seperti suami istri, dua sejawat, dua sahabat dekat, guru murid, dan sebagainya.

Ciri-ciri komunikasi diadik adalah: pihak-pihak yang berkomunikasi berada dalam jarak yang dekat; pihak-pihak yang berkomunikasi mengirim dan menerima pesan secara stimulan dan spontan, baik secara verbal maupun nonverbal. Keberhasilan komunikasi menjadi tanggung jawab para peserta komunikasi.

3. Komunikasi Kelompok

Kelompok adalah sekumpulan orang yang mempunyai tujuan bersama, yang berinteraksi satu sama lain untuk mencapai tujuan bersama (adanya saling kebergantungan), mengenal satu sama lainnya, dan memandang mereka sebagai bagian dari kelompok tersebut, meskipun setiap anggota boleh jadi punya peran berbeda. Kelompok ini misalnya adalah keluarga; tetangga, kawan-kawan terdekat; kelompok diskusi; kelompok pemecahan masalah, atau suatu komite yang tengah berapat untuk mengambil suatu keputusan. Dengan demikian, komunikasi kelompok biasanya merujuk pada komunikasi yang dilakukan kelompok kecil (*small-group communication*), jadi bersifat tatap muka.

4. Komunikasi Publik

Komunikasi publik (*public communication*) adalah komunikasi antara seorang pembicara dengan sejumlah besar orang (khalayak), yang tidak bisa dikenali satu persatu. Komunikasi demikian sering juga disebut pidato, ceramah atau kuliah (umum). Komunikasi publik biasanya berlangsung lebih formal dan lebih sulit daripada komunikasi antarpribadi atau komunikasi kelompok, karena komunikasi publik menuntut persiapan pesan yang cermat, keberanian dan kemampuan menghadapi sejumlah besar orang.

5. Komunikasi Organisasi

Komunikasi organisasi (*Organizational communication*) terjadi dalam suatu organisasi, bersifat formal dan juga informal, dan berlangsung dalam jaringan yang lebih besar daripada komunikasi kelompok. Komunikasi organisasi sering

melibatkan juga komunikasi diadik, komunikasi antarpribadi dan adan kalanya juga komunikasi publik.

6. Komunikasi Massa

Komunikasi massa (*mass communication*) adalah komunikasi yang menggunakan media massa, baik cetak (surat kabar, majalah) atau elektronik (radio, televisi), berbiaya relatif mahal, yang dikelola oleh suatu lembaga atau orang yang dilembagakan, yang ditujukan kepada sejumlah besar orang yang tersebar di banyak tempat, anonim, dan heterogen. Pesan bersifat umum, disampaikan secara cepat serentak dan selintas (khususnya media elektronik).

2.2.9 Pola Komunikasi

Pola komunikasi merupakan suatu sistem penyampaian pesan melalui lambang tertentu, mengundang arti dan pengoperan perangsang untuk mengubah perilaku individu lain.

Pola komunikasi menurut **Djamarah** dalam bukunya **Pola Komunikasi Orang Tua dan Anak dalam Keluarga: Sebuah Prespektif**

Pola komunikasi diartikan sebagai bentuk atau pola hubungan dua orang atau lebih dalam proses pengiriman dan penerimaan cara yang tepat sehingga pesan yang dimaksud dapat dipahami” (2004:1).

Menurut **Tubbs dan Moss** dalam buku yang berjudul **Human Communication (konteks-konteks komunikasi)** pola komunikasi terbagi menjadi dua, diantaranya komplementaris atau simetris:

Pola komunikasi atau hubungan itu dapat dicirikan oleh : komplementaris atau simetris. Dalam hubungan komplementer satu bentuk perilaku dominan dari satu partisipan mendatangkan perilaku tunduk dan lainnya. Dalam simetri, tingkatan sejauh mana orang berinteraksi atas dasar kesamaan. Dominasi bertemu dengan dominasi atau kepatuhan dengan kepatuhan (2001:26).

Disini kita mulai melihat bagaimana proses interaksi menciptakan struktur sistem. Bagaimana orang merespon satu sama lain menentukan jenis hubungan yang mereka miliki.

Dari pengertian diatas maka suatu pola komunikasi adalah bentuk atau pola hubungan antara dua orang atau lebih dalam proses pengiriman dan penerimaan pesan yang dikaitkan dua komponen, yaitu gambaran atau rencana yang meliputi langkah-langkah pada suatu aktifitas dengan komponen-komponen yang merupakan bagian penting atas terjadinya hubungan komunikasi antar manusia atau kelompok dan organisasi.

Siahaan dalam bukunya yang berjudul **Komunikasi Pemahaman dan Penerapan** mengungkapkan macam Pola komunikasi antara lain sebagai berikut:

1. **Komunikasi satu arah, yakni merupakan proses penyampaian pesan dari komunikator kepada komunikan baik menggunakan media maupun tanpa media, tanpa ada umpan balik dari komunikan dalam hal ini komunikan bertindak sebagai pendengar.**
2. **Pola komunikasi dua arah atau timbal balik (*two ways traffic communication*) yaitu komunikator dan komunikan menjadi saling tukar fungsi dalam menjalankan fungsi mereka. Komunikator pada tahap pertama menjadi komunikan dan pada tahap berikutnya saling bergantian fungsi. Namun pada hakekatnya yang memulai percakapan adalah komunikator utama, komunikator utama mempunyai tujuan tertentu melalui**

proses komunikasi tersebut, prosesnya dialogis, serta umpan balik terjadi secara langsung.

- 3. Pola komunikasi multi arah yaitu proses komunikasi terjadi dalam suatu kelompok yang lebih banyak, komunikator dan komunikan akan selalu bertukar pikiran secara dialogis. (1991:57).**

Dari pemaparan diatas dapat disimpulkan bahwa pola komunikasi adalah salah satu bagian dari hubungan antar manusia baik individu maupun kelompok dalam kehidupan sehari-hari. Komunikasi melibatkan sejumlah orang dimana seseorang menyatakan sesuatu kepada orang lain berdasarkan pola tertentu sesuai dengan tujuan komunikasi itu.

2.3 Komunikasi Interpersonal

Komunikasi dengan orangtua, teman, sahabat, pacar atau satu lawan satu lawan satu disebut sebagai komunikasi interpersonal. Komunikasi Interpersonal adalah komunikasi yang terkandung dalam tatap muka dan saling mendengarkan, menyampaikan pernyataan, mempengaruhi, keterbukaan, kepekaan yang merupakan cara paling efektif dalam mengubah sikap, pendapat dan perilaku seseorang dengan mendapatkan umpan balik secara langsung.

Definisi **Komunikasi Interpersonal** menurut **Agus M Hardjono (2003:85)** dalam buku karangannya yang berjudul **Komunikasi Intrapersonal dan Interpersonal** adalah "Interaksi tatap muka antar dua atau beberapa orang, dimana

pengirim dapat menyampaikan pesan secara langsung dan penerima pesan dapat menerima dan menanggapi secara langsung pula.”

Adanya interaksi pada dua orang atau lebih untuk menyampaikan informasi dan menanggapi pesan dapat disebut sebagai komunikasi interpersonal. Komunikasi interpersonal memiliki umpan balik secara langsung. Hal tersebut menyebabkan seseorang dapat menanggapi pesan yang diberikan lawan bicaranya.

Menurut **Arni Muhammad (2011:59)** dalam bukunya yang berjudul **Komunikasi Organisasi** menyebutkan bahwa :

Komunikasi interpersonal adalah proses pertukaran informasi diantara seseorang dan paling kurang seorang lainnya atau biasanya diantara dua orang yang dapat langsung diketahui umpan baliknya. Dengan bertambahnya orang yang terlibat dalam komunikasi, menjadi bertambahlah persepsi orang dalam kejadian komunikasi sehingga bertambah kompleks komunikasi tersebut. Komunikasi interpersonal adalah membentuk hubungan dengan orang lain.

Komunikasi interpersonal merupakan jalinan hubungan interaktif antara seorang individu lain dimana lambing-lambang pesan secara efektif digunakan, terutama lambing-lambang Bahasa. Dalam kajian komunikasi antarpersonal, konsep hubungan sangat penting. Hubungan merupakan seperangkat harapan yang ada pada persiapan yang dengan itu mereka menunjukkan perilaku tertentu di dalam berkomunikasi.

2.3.1 Tujuan Komunikasi Interpersonal

Terdapat berbagai tujuan dalam komunikasi interpersonal. Menurut **Arni Muhammad** (2009, 165-168) Tujuan komunikasi tidak perlu disadari pada saat terjadinya pertemuan dan juga tidak perlu ditanyakan, tujuan ini boleh disadari atau tidak disadari dan boleh disengaja atau tidak disengaja. Diantara tujuan-tujuan itu adalah sebagai berikut:

a. Menemukan diri sendiri

Salah satu tujuan komunikasi interpersonal adalah menemukan personal atau pribadi. Bila kita terlibat dalam pertemuan interpersonal dengan orang lain, kita belajar banyak sekali tentang diri kita maupun orang lain. Kenyataannya sebagian besar dari persepsi kita adalah hasil dari apa yang telah kita pelajari dalam pertemuan interpersonal. Komunikasi interpersonal memberikan kesempatan kepada kita untuk berbicara tentang apa yang kita sukai atau mengenai diri kita.

b. Menemukan Dunia Luar

Hanya komunikasi interpersonal menjadikan kita dapat memahami lebih banyak tentang diri kita dan orang lain yang berkomunikasi dengan kita. Hal ini menjadikan kita memahami lebih baik dunia luar, dunia objek, kejadian-kejadian dan orang lain.

c. Membentuk dan Menjaga Hubungan yang Penuh Arti

Salah satu keinginan orang yang paling besar adalah membentuk dan memelihara hubungan dengan orang lain. Banyak dari waktu kita dipergunakan dalam komunikasi interpersonal diabdikan untuk membentuk dan menjaga hubungan dengan orang lain.

d. Berubah Sikap dan Tingkah Laku

Banyak waktu kita gunakan untuk mengubah sikap dan tingkah laku orang lain dengan pertemuan interpersonal. Kita boleh menginginkan mereka memilih cara tertentu. Kita lebih sering membujuk melalui komunikasi interpersonal dari pada komunikasi media massa.

e. Untuk Bermain dan Kesenangan

Bermain mencakup semua aktivitas yang mempunyai tujuan utama adalah mencari kesenangan. Dengan melakukan komunikasi interpersonal semacam itu dapat memberikan keseimbangan yang penting dalam pikiran yang memerlukan rileks dari semua keseriusan dilingkungan kita.

f. Untuk Membantu

Ahli-ahli kejiwaan, ahli psikologi klinis dan terapi menggunakan komunikasi interpersonal dalam kegiatan profesional mereka mengarahkan kliennya. Kita semua juga berfungsi membantu orang lain dalam interaksi interpersonal kita sehari-

hari. Apakah profesional atau tidak profesional, keberhasilan memberikan bantuan tergantung kepada pengetahuan dan keterampilan komunikasi interpersonal.

2.3.2 Komponen Komunikasi Interpersonal

Berdasarkan uraian pengertian komunikasi interpersonal diatas, dapat diidentifikasi beberapa komponen yang harus terdapat dalam komunikasi interpersonal. Menurut **Suranto**, dalam bukunya yang berjudul komunikasi interpersonal komponen komunikasi interpersonal diantaranya sebagai berikut:

1) Sumber/ komunikator

Merupakan orang yang mempunyai kebutuhan untuk berkomunikasi, yakni keinginan untuk membagi keadaan internal sendiri, baik yang bersifat emosional maupun informasional dengan orang lain. Kebutuhan ini dapat berupa keinginan untuk memperoleh pengakuan sosial sampai pada keinginan untuk mempengaruhi sikap dan tingkah laku orang lain. Dalam konteks komunikasi interpersonal komunikator adalah individu yang menciptakan, memformulasikan, dan menyampaikan pesan.

2) *Encoding*

Encoding adalah suatu aktifitas internal pada komunikator dalam menciptakan pesan melalui pemilihan simbol-simbol verbal dan nonverbal, yang disusun berdasarkan aturan-aturan tata bahasa, serta disesuaikan dengan karakteristik komunikan.

3) Pesan

Merupakan hasil *encoding*. Pesan adalah seperangkat simbol-simbol baik verbal maupun nonverbal, atau gabungan keduanya, yang mewakili keadaan khusus komunikator untuk disampaikan kepada pihak lain. Dalam aktivitas komunikasi, pesan merupakan unsur yang sangat penting. Pesan itulah disampaikan oleh komunikator untuk diterima dan diinterpretasi oleh komunikan.

4) Saluran

Merupakan sarana fisik penyampaian pesan dari sumber ke penerima atau yang menghubungkan orang ke orang lain secara umum. Dalam konteks komunikasi interpersonal, penggunaan saluran atau media semata-mata karena situasi dan kondisi tidak memungkinkan dilakukan komunikasi secara tatap muka.

5) Penerima/ komunikan

Seseorang yang menerima, memahami, dan menginterpretasi pesan. Dalam proses komunikasi interpersonal, penerima bersifat aktif, selain menerima pesan melakukan pula proses interpretasi dan memberikan umpan balik.

6) *Decoding*

Decoding merupakan kegiatan internal dalam diri penerima. Melalui indera, penerima mendapatkan macammacam data dalam bentuk “mentah”, berupa kata-kata dan simbol-simbol yang harus diubah kedalam pengalaman-pengalaman yang mengandung makna. Secara bertahap dimulai dari proses sensasi, yaitu proses di mana indera menangkap stimuli.

7) Respon

Yakni apa yang telah diputuskan oleh penerima untuk dijadikan sebagai sebuah tanggapan terhadap pesan. 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. Dikatakan respon negatif apabila tanggapan yang diberikan bertentangan dengan yang diinginkan oleh komunikator.

8) Gangguan (*noise*)

Gangguan atau *noise* atau barrier beraneka ragam, untuk itu harus didefinisikan dan dianalisis. *Noise* dapat terjadi di dalam komponen-komponen manapun dari sistem komunikasi. *Noise* merupakan apa saja yang mengganggu atau membuat kacau penyampaian dan penerimaan pesan, termasuk yang bersifat fisik dan psikis.

9) Konteks komunikasi

Komunikasi selalu terjadi dalam suatu konteks tertentu, paling tidak ada tiga dimensi yaitu ruang, waktu, dan nilai. Konteks ruang menunjuk pada lingkungan konkrit dan nyata tempat terjadinya komunikasi, seperti ruangan, halaman dan jalanan. Konteks waktu menunjuk pada waktu kapan komunikasi tersebut dilaksanakan, misalnya: pagi, siang, sore, malam. Konteks nilai, meliputi nilai 14 sosial dan budaya yang mempengaruhi suasana komunikasi, seperti: adat istiadat, situasi rumah, norma pergaulan, etika, tata krama, dan sebagainya. (2011:9)

Sembilan poin diatas merupakan komponen-komponen atau unsur yang umumnya ada dalam sebuah komunikasi interpersonal. Mula-mula komunikator menyusun pesan (encoding). Lalu menyampaikan pesan melalui saluran yang

dipilihnya, setelah itu diterima oleh diri komunikan unuk selanjutnya di interpretasi (decoding). Pada tahap selanjutnya, komunikan merespon pesan berdasarkan hasil decodingnya. Lazim dalam setiap komunikasi terjadi gangguan (noise) yang biasanya terjadi pada saat pesan disampaikan kepada komunikan. Gangguan tersebut bisa bersifat fisik ataupun psikis. Pada setiap komunikasi interpesonal memiliki konteks komunikasi paling tidak tiga dimensi (ruang, waktu dan nilai).

2.3.3 Klasifikasi Komunikasi Interpersonal

Klasifikasi Komunikasi Interpersonal menurut Muhammad (2004,159-160) mengembangkan klasifikasi komunikasi interpersonal menjadi interaksi intim, percakapan sosial, interogasi atau pemeriksaan dan wawancara.

- a. Interaksi intim termasuk komunikasi di antara teman baik, anggota keluarga, dan orang-orang yang sudah mempunyai ikatan emosional yang kuat.
- b. Percakapan sosial adalah interaksi untuk menyenangkan seseorang secara sederhana. Tipe komunikasi tatap muka penting bagi pengembangan hubungan informal dalam organisasi. Misalnya dua orang atau lebih bersama-sama dan berbicara tentang perhatian, minat di luar organisasi seperti isu politik, teknologi dan lain sebagainya.
- c. Interogasi atau pemeriksaan adalah interaksi antara seseorang yang ada dalam kontrol, yang meminta atau bahkan menuntut informasi dari yang lain. Misalnya

seorang karyawan dituduh mengambil barang-barang organisasi maka atasannya akan menginterogasinya untuk mengetahui kebenarannya.

- d. Wawancara adalah salah satu bentuk komunikasi interpersonal di mana dua orang terlibat dalam percakapan yang berupa tanya jawab. Misalnya atasan yang mewawancarai bawahannya untuk mencari informasi mengenai suatu pekerjaannya.

2.4 Kerangka Teoritis

2.4.1 Teori Interaksi Simbolik

George Herbert Mead, yang dikenal sebagai pencetus awal Teori Interaksi Simbolik. Beliau sangat mengagumi kemampuan manusia untuk menggunakan simbol; dia menyatakan bahwa orang bertindak berdasarkan makna simbolik yang muncul dalam situasi tertentu. Sebagaimana dinyatakan oleh Namanya (*Symbolic Interaction Theory*) menekankan pada hubungan antara simbol yang telah dimaknai oleh manusia berdasarkan atas keputusan bersama dalam suatu ruang lingkup.

Mead tertarik pada interaksi dimana isyarat non-verbal dan makna dari suatu pesan verbal akan mempengaruhi pikiran orang yang sedang berinteraksi. Dalam *terminology* yang dipikirkan Mead, setiap isyarat non-verbal (seperti bahasa tubuh, gerak fisik, status) dan pesan verbal yang memiliki makna disepakati secara bersama-sama oleh pihak yang terlibat interaksi.

Teori Interaksi Simbolik ini ada karena ide-ide dasar dalam membentuk makna yang berasal dari pikiran manusia (*mind*), mengenai diri (*self*), dan hubungan di tengah

interaksi sosial, yang memiliki tujuan akhir memediasi serta menginterpretasi makna di tengah masyarakat (*society*) dimana individu tersebut menetap.

1. Pikiran (*mind*)

Yang artinya pikiran (*mind*) sebagai kemampuan untuk menggunakan simbol yang mempunyai makna sosial yang sama dan Mead percaya bahwa manusia harus mengembangkan pikiran melalui interaksi dengan orang lain. Pikiran juga suatu mekanisme yang penunjukan diri mengenai makna kepada diri sendiri dan juga kepada orang lain. Dalam hal ini, manusia mempunyai kemampuan untuk menggunakan simbol yang didalamnya terdapat suatu makna sosial yang sama. Dimana setiap individu harus bisa mengembangkan pikiran mereka melalui interaksi dengan individu yang lain.

George Herbert Mead pun menjelaskan mengenai pikiran dengan menggunakan kata-katanya menurut **Deddy Mulyana** dalam bukunya **Metode Penelitian Kualitatif**, sebagai berikut :

Kemampuan menemukan makna dan menunjukkannya kepada orang lain dan kepada organisme adalah suatu kemampuan yang memberikan kekuatan unik kepada manusia. Kendali ini dimungkinkan oleh bahasa. Mekanisme kendali atas makna dalam arti inilah yang merupakan, menurut saya (Mead), apa yang kita sebut “pikiran”. (2010:83)

Terkait erat mengenai konsep pikiran adalah pemikiran, yang dinyatakan oleh Mead sebagai percakapan di dalam diri sendiri. Seseorang mengatur makna dari komunikasi intrapersonalnya. Mead berpegang bahwa tanpa rangsangan sosial dan interaksi dengan orang lain, orang tidak akan

mampu mengadakan pembicaraan dalam diri sendiri atau mempertahankan pemikirannya.

2. Diri (*self*)

Mead mendefinisikan (*self*) sebagai kemampuan untuk merefleksikan diri kita sendiri dan perspektif orang lain. Dari sini kita dapat melihat bahwa Mead tidak percaya bahwa diri berasal dari introspeksi atau pemikiran sendiri yang sederhana. Bagi Mead, diri sendiri berkembang dari sebuah jenis pengambilan peran yang khusus, maksudnya membayangkan bagaimana kita dilihat oleh orang lain. Meminjam konsep yang berasal dari sosiologis Charles Cooley pada tahun 1972. Mead menyebut hal tersebut sebagai cermin diri (*looking-glass self*) atau kemampuan melihat diri kita sendiri dalam pemantulan pandangan orang lain. Cooley (1972) meyakini tiga prinsip pengembangan yang dibungkan dengan cermin sendiri. Pertama, kita membayangkan bagaimana kita terlihat di pikiran orang lain. Kedua, kita membayangkan penilaian mereka mengenai pemikiran kita. Ketiga, kita merasa tersakiti atau bangga berdasarkan perasaan pribadi ini. Dari cara orang lain memperlakukan kita, memandang kita dan memberi label kepada diri kita, kita dapat belajar mengenai diri kita.

3. Masyarakat (*society*)

Individu-individu lahir kedalam konteks sosial yang telah ada. Jejaring hubungan sosial yang diciptakan, dibangun dan dikonstruksikan oleh tiap

individu tersebut terlibat dalam perilaku yang mereka pilih secara aktif dan sukarela yang pada akhirnya mengantarkan manusia pada proses pengambilan peran di tengah masyarakat.

Mind, self, dan society merupakan karya George Herbert Mead yang paling terkenal. Dimana dalam konsep tersebut memfokuskan pada tiga tema konsep dan asumsi yang dibutuhkan yang menyusun diskusi mengenai teori interaksi simbolik antara lain :

1. Pentingnya makna bagi perilaku manusia
2. Pentingnya konsep mengenai diri
3. Hubungan individu dengan masyarakat.

Tema pertama pada interaksi simbolik berfokus pada pentingnya membentuk makna bagi perilaku manusia. Teori interaksi simbolik tidak bisa dipisahkan dari proses komunikasi. Karena awalnya makna itu tidak ada artinya, sampai pada akhirnya konstruksi secara interpretif oleh individu melalui proses interaksi untuk menciptakan makna yang disepakati secara bersama.

Hal tersebut serupa dengan tiga dari tujuh asumsi karya **Herbert Blummer (1969)** dalam **West turner** dimana asumsi-asumsi itu adalah sebagai berikut :

1. **Manusia bertindak terhadap manusia lainnya berdasarkan makna yang diberikan orang lain kepada mereka,**
2. **Makna diciptakan dalam interaksi antar manusia,**
3. **Makna dimodifikasi melalui proses interpretif.**

Douglas dalam buku karangan **Ardiyanto** menjelaskan bahwa :

Makna itu berasal dari interaksi dan tidak ada acara lain untuk membentuk makna selain dengan membangun hubungan dengan individu lain melalui interaksi (2007:136).

Mendukung penjelasan Douglas, West & Turner dalam bukunya yang mengutarakan pemikiran sebagai berikut ;

Orang tergerak untuk bertindak berdasarkan makna yang diberikannya pada orang, benda dan peristiwa. Makna-makna ini diciptakan dalam Bahasa yang digunakan orang, baik dalam berkomunikasi dengan orang lain maupun dengan dirinya sendiri, atau pikiran pribadinya. Bahasa memungkinkan orang untuk mengembangkan perasaan mengenai diri dan untuk berinteraksi dengan orang lainnya dalam sebuah komunitas (2009:98)

Makna terbentuk berdasarkan hasil dari persepsi pribadi serta merupakan hasil dari interaksi dengan orang lain. Makna yang diberikan oleh seseorang dalam interaksi kepada orang lain yang diajak berkomunikasi, akan menentukan tindakan atau umpan balik yang diberikan. Secara tidak langsung dapat dikatakan bahwa makna dipengaruhi oleh interaksi dan berpengaruh pula terhadap interaksi.

Tema kedua pada interaksi simbolik berfokus pada pentingnya konsep diri atau *self-concept*. Dimana pada tema interaksi simbolik ini merupakan pengembangan konsep diri melalui individu tersebut secara aktif, didasarkan pada interaksi sosial dengan orang lainnya.

Tema terakhir pada interaksi simbolik berkaitan dengan hubungan antara kebebasan individu dan masyarakat, dimana asumsi ini mengakui bahwa norma-norma sosial membatasi perilaku tiap individunya, tapi pada akhirnya tiap individu-lah yang menentukan pilihan yang ada dalam sosial kemasyarakatannya, fokus dari tema ini adalah untuk menjelaskan mengenai keteraturan dan perubahan dalam proses sosial. Asumsi-asumsi yang berkaitan dengan tema ini adalah :

1. Orang dan kelompok masyarakat yang dipengaruhi oleh proses budaya dan sosial
2. Struktur sosial dihasilkan melalui interaksi sosial.

2.5 Kerangka Pemikiran

Teori yang dipakai untuk penelitian ini memakai Teori Interaksi Simbolik, teori ini menekankan pada hubungan antara simbol yang telah dimaknai oleh manusia berdasarkan atas keputusan bersama dalam suatu ruang lingkup. Teori Interaksi Simbolik ini ada karena ide-ide dasar dalam membentuk makna yang berasal dari pikiran manusia (*mind*), mengenai diri (*self*), dan hubungan di tengah interaksi sosial, yang memiliki tujuan akhir memediasi serta menginterpretasi makna di tengah masyarakat (*society*) dimana individu tersebut menetap.

Menurut **Joseph A. Devito** yang diungkapkan **Alo Liliweri** dalam bukunya berjudul **Teori dan Filsafat Komunikasi** mengartikan komunikasi interpersonal sebagai berikut:

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 (2003:30).

Bentuk kegiatan komunikasi yang sering dilakukan oleh manusia adalah komunikasi interpersonal yaitu komunikasi antara orang-orang secara tatap muka yang memungkinkan setiap pesertanya menangkap reaksi orang lain secara langsung baik verbal maupun non verbal.

Agar tujuan komunikasi interpersonal dapat tercapai, harus dipastikan komunikasi interpersonal yang dilakukan berjalan efektif. Komunikasi interpersonal yang dikatakan efektif memiliki lima aspek efektivitas komunikasi yang dikemukakan oleh **Joseph A. Devito** dalam **Alo Liliweri** yaitu:

1. **Keterbukaan (*openness*)**
2. **Empati (*emphaty*)**
3. **Sikap mendukung (*suportiveness*)**
4. **Sikap positif (*possitiveness*)**
5. **Kesetaraan (*equality*) (1997:12)**

1. Keterbukaan (*Openness*)

Kualitas keterbukaan mengacu pada sedikitnya tiga aspek dari komunikasi interpersonal. Pertama, komunikator interpersonal yang efektif harus terbuka kepada orang yang diajaknya berinteraksi. Yaitu harus ada ketersediaan untuk mengungkapkan diri dan informasi yang biasanya ditutupi, dengan syarat hal tersebut patut untuk dibicarakan.

Yang kedua mengacu kepada kesediaan komunikator untuk bereaksi secara jujur terhadap stimulus yang datang. Percakapan yang membosankan pada umumnya karena peserta yang diam, tidak kritis dan tidak menanggapi apa yang dibicarakan oleh komunikator. Sebab kita memperlihatkan keterbukaan dengan cara bereaksi secara spontan terhadap orang lain. Tidak ada yang lebih buruk dari pada ketidak acuhan, bahkan ketidaksependapatan jauh lebih menyenangkan.

Aspek ketiga menyangkut “kepemilikan” perasaan dan pikiran (Bochner dan Kelly, 1974). Terbuka dalam pengertian ini adalah mengakui bahwa perasaan dan pikiran yang anda lontarkan adalah memang milik anda dan anda bertanggungjawab atasnya. Cara terbaik untuk menyatakan tanggung jawab ini adalah dengan pesan yang menggunakan kata Saya (kata ganti orang pertama tunggal).

2. Empati (*empathy*)

Henry Backrack (1976) mendefinisikan empati sebagai ”kemampuan seseorang untuk ‘mengetahui’ apa yang sedang dialami orang lain pada suatu saat tertentu, dari sudut pandang orang lain itu, melalui kaca mata orang lain itu.” Bersimpati, di pihak lain adalah merasakan bagi orang lain atau merasa ikut bersedih. Sedangkan berempati adalah merasakan sesuatu seperti orang yang mengalaminya, berada di kapal yang sama dan merasakan perasaan yang sama dengan cara yang sama. Kita dapat mengkomunikasikan empati baik secara verbal maupun non verbal.

3. Sikap mendukung (*supportiveness*)

Hubungan interpersonal yang efektif adalah hubungan dimana terdapat sikap mendukung (*supportiveness*). Suatu konsep yang perumusannya dilakukan berdasarkan karya Jack Gibb. Komunikasi yang terbuka dan empati tidak dapat berlangsung dalam suasana yang tidak mendukung.

4. Sikap positif (*positiveness*)

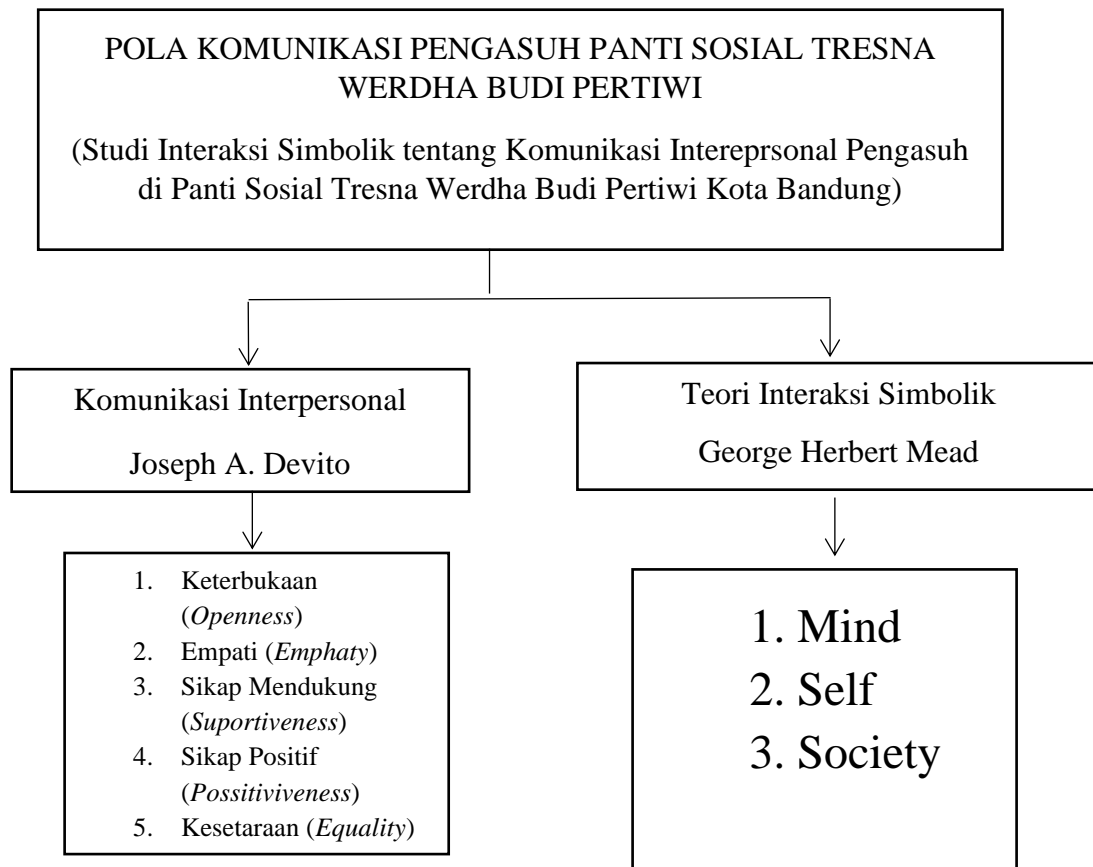
Kita mengkomunikasikan sikap positif dalam komunikasi interpersonal dengan sedikitnya dua cara: (1) menyatakan sikap positif dan (2) secara positif mendorong orang yang menjadi teman kita berinteraksi. Sikap positif mengacu pada sedikitnya dua aspek dari komunikasi interpersonal. Pertama, komunikasi interpersonal terbina jika seseorang memiliki sikap positif terhadap diri mereka sendiri. Kedua, perasaan positif untuk situasi komunikasi pada umumnya sangat penting untuk interaksi yang efektif.

5. Kesetaraan (*Equality*)

Komunikasi interpersonal akan lebih efektif bila suasananya setara. Artinya, harus ada pengakuan secara diam-diam bahwa kedua pihak sama-sama bernilai dan berharga, dan bahwa masing-masing pihak mempunyai sesuatu yang penting untuk disumbangkan.

Dari penjelasan di atas, kerangka pemikiran pada penelitian ini secara singkat tergambar dalambagan sebagai berikut.

Gambar 2.2
Kerangka Pemikiran



Sumber : George Herbert Mead, Joseph A. Devito, Modifikasi dosen pembimbing dan peneliti (2019)