

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **A. Kajian Literatur**

##### **1. Pengertian Komunikasi**

Manusia adalah makhluk sosial, dan tindakannya yang pertama dan yang paling penting adalah tindakan sosial. Suatu tindakan untuk saling mempertukarkan pengalaman, saling mengutarakan perasaan atau saling mengekspresikan serta menyetujui sesuatu pendirian atau keyakinan. Oleh karena itu, di dalam tindakan sosial haruslah terdapat elemen-elemen yang umum, yang sama-sama diBaiki dan dipahami oleh sejumlah orang yang merupakan kumpulan masyarakat. Untuk menghubungkan sesama anggota masyarakat maka diperlukan komunikasi (Tinambunan, 2010:21).

Komunikasi merupakan aktifitas manusia yang sangat penting, bukan hanya dalam kehidupan organisasi, namun dalam kehidupan manusia secara umum. Tiada hari tanpa komunikasi, sepanjang detak jantung masih ada. Bahkan orang yang melakukan meditasipun pada hakekatnya sedang melakukan komunikasi. termasuk orang yang sedang bertapa di suatu tempat yang dianggap keramat.

Komunikasi dapat didefinisikan sebagai penyampaian informasi antara dua orang atau lebih. Komunikasi merupakan suatu proses yang vital dalam organisasi karena komunikasi diperlukan bagi efektifitas kepemimpinan, perencanaan, pengendalian, koordinasi, latihan, manajemen konflik, serta proses-proses organisasi lainnya. Komunikasi interpersonal biasanya didefinisikan sebagai

komunikasi utama dan menggambarkan peserta yang saling bergantung satu sama lain dan memiliki sejarah bersama. Hal ini dapat melibatkan suatu percakapan atau individu berinteraksi dengan banyak orang dalam masyarakat. Ini membantu kita memahami bagaimana dan mengapa orang berperilaku dan berkomunikasi dengan cara yang berbeda untuk membangun dan menegosiasikan realitas sosial . Sementara komunikasi interpersonal dapat didefinisikan sebagai area studi sendiri, itu juga terjadi dalam konteks lain seperti kelompok dan organisasi (Sarwono, 2009:12).

Cooley (2004:39) membuat deskripsi sederhana alasan mengapa komunikasi sangat penting *"By communication is here meant the mechanism through which human relations exist and develop all symbol of the mind, together with the means of conveying them through space and preserving them,in time"*. Cooley menggambarkan komunikasi sebagai mekanisme eksistensial manusia untuk berhubungan dengan manusia lain dalam ruang dan waktu yang mereka miliki.

Ilmu komunikasi menurut kamus komunikasi adalah proses penyampaian pesan dalam bentuk lambang bermakna sebagai paduan pikiran dan perasaan berupa ide, informasi, kepercayaan, harapan, imbauan dan sebagainya, yang dilakukan seseorang kepada orang lain, baik langsung secara tatap muka maupun tak langsung melalui media, dengan tujuan mengubah sikap pandangan atau perilaku. (Berasal dari bahasa Latin *"communication"* yang berarti "pergaulan" "persatuan", "peran serta", "kerjasama", bersumber dari istilah *"communis"* yang berarti "sama makna". (Effendy, 2008:9)

Jadi antara orang-orang yang terlibat dalam komunikasi harus terdapat kesamaan pengertian, jika tidak terjadi kesamaan makna, maka komunikasi tidak berlangsung dengan baik.

## 2. Teori Komunikasi

Secara umum istilah teori dalam ilmu sosial mengandung beberapa pengertian, yaitu (Effendy, 2008:9):

1. Teori adalah abstraksi dan realitas
2. Teori terdiri dari sekumpulan prinsip - prinsip dan definisi - definisi yg secara konseptual mengorganisasikan aspek - aspek dunia empiris secara sistematis
3. Teori terdiri dari asumsi - asumsi, proposisi - proposisi, dan aksioma - aksioma dasar yg saling berkaitan
4. Teori terdiri dari teorema - teorema, yakni generalisasi - generalisasi yg diterima / terbukti secara empiris

Dari pengertian di atas, dapat disimpulkan bahwa teori pada dasarnya merupakan "konseptualisasi atau penjelasan logis dan empiris tentang suatu fenomena". Teori memiliki 2 ciri umum, yaitu:

1. Semua teori adalah "abstraksi" mengenai suatu hal. Dengan demikian teori sifatnya terbatas.
2. Semua teori adalah konstruksi ciptaan individual manusia. Oleh sebab itu sifatnya relatif tergantung pada cara pandang si pencipta teori.

Berdasarkan uraian diatas, secara sederhana teori komunikasi pada dasarnya merupakan "Konseptualisasi atau penjelasan logis tentang fenomena peristiwa komunikasi dalam kehidupan manusia".

Menurut Littlejohn, penjelasan dalam teori berdasarkan pada "prinsip keperluan" (*the principle of necessity*), yakni suatu penjelasan yg menerangkan variabel - variabel apa yg kemungkinan di perlukan untuk menghasilkan sesuatu. Selanjutnya Littlejohn menjelaskan bahwa prinsip keperluan ini ada 3 macam: (1) *casual necessity* (keperluan kasual); (2) *practical necessity* (keperluan praktis); (3) *logical necessity* (keperluan logis).

Sifat dan tujuan teori menurut Abraham Kaplan (1964), adalah bukan semata untuk menemukan fakta yg tersembunyi, tetapi juga suatu cara untuk melihat fakta, mengorganisasikan serta merepresentasikan fakta tersebut. Suatu teori harus sesuai dengan dunia ciptaan Tuhan, dalam arti dunia yg sesuai dengan ciri yg dimilikinya sendiri. Menurut Littlejohn, fungsi teori ada 9, yaitu:

1. Mengorganisasikan dan menyimpulkan pengetahuan tentang suatu hal. Ini berarti bahwa dalam hal mengamati realitas kita tidak boleh melakukannya secara sepotong - sepotong.
2. Memfokuskan, artinya hal - hal atau aspek - aspek dari suatu objek yg diamati harus jelas fokusnya.
3. Menjelaskan, maksudnya adalah bahwa teori harus mampu membuat suatu penjelasan tentang hal yg diamatinya.

4. Pengamatan, menunjukkan bahwa teori tidak saja menjelaskan tentang apa yg sebaiknya diamati, tetapi juga memberikan petunjuk bagaimana cara mengamatinya.
5. Membuat prediksi, meskipun kejadian yg diamati berlaku pada masa lalu, namun berdasarkan data dan hasil pengamatan ini harus dibuat suatu perkiraan ttentang kadaan yg akan terjadi apabila hal - hal yg digambarkan oleh teori juga tercerminkan dalam kehidupan di masa sekarang.
6. Fungsi *heuristic* atau *heurisme*. Aksioma umum menyebutkan bahwa teori yg baik adalah teori yg mampu merangsang penelitian. Ini berarti bahwa teori yg diciptakan dapat merangsang timbulnya upaya - upaya penelitian selanjutnya.
7. Komunikasi, menunjukkan bahwa teori seharusnya tidak menjadi monopoli si penciptanya. Teori harus di publikasiikan, didiskusikan, dan terbuka terhadap kritikan - kritikan.
8. Fungsi kontrol, bersifat normatif. Hal ini dikarenakan bahwa asumsi - asumsi teori dapat kemudian berkembang menjadi norma - norma atau nilai - nilai yg dipegang dalam kehidupan sehari - hari.
9. Fungsi Generatif, fungsi ini sangat menonjol di kalangan pendukung tradisi / aliran pendekatan interperatif dan teori kritis.

Proses pengembangan atau pembentukan teori umumnya mengikuti model pendekatan eksperimental yg lazim dipergunakan dalam ilmu pengetahuan alam. Menurut pendekatan ini, biasa disebut *hypothetico - deductive method* (metode

hipotetis-deduktif), proses pengembangan teori melibatkan empat tahap sebagai berikut:

1. *Developing questions* (mengembangkan pertanyaan).
2. *Forming hypotheses* (menyusun hipotesis).
3. *Testing the hypotheses* (menguji hipotesis).
4. *Formulating theory* (memformulasikan teori).

Ada beberapa patokan yg dapat dijadikan sebagai tolak ukur dalam mengevaluasi kesahihan teori, yaitu:

1. Cakupan Teoretis (*theoretical scope*). Dengan demikian persoalan pokok di sini adalah apakah suatu teori yg dibangun memiliki prinsip *generality* atau keberlakuan umum.
2. Kesesuaian (*appropriateness*), yakni apakah isi teori sesuai dengan pertanyaan - pertanyaan / permasalahan - permasalahan teoretis yg diteliti.
3. *Heuristic*. Pertanyaannya adalah apakah suatu teori yg dibentuk punya potensi untuk menghasilkan penelitian atau teori - teori lainnya yg berkaitan.
4. Validitas (*validity*) atau konsistensi internal dan eksternal. Konsistensi internal mempersoalkan apakah konsep dan penjelasan teori konsisten dengan pengamatan. Konsistensi eksternal mempertanyakan apakah teori yg dibentuk didukung oleh teori - teori lainnya yg telah ada.
5. *Parsimony* (kesederhanaan). Inti pemikirannya adalah bahwa teori yg baik adalah teori yg berisikan penjelasan - penjelasan yg sederhana.

Menurut Littlejohn (1989), secara umum teori - teori komunikasi dapat dibagi dalam dua kelompok. Kelompok pertama disebut kelompok "teori - teori umum" (*general theories*). Kelompok kedua adalah kelompok "teori - teori kontekstual" (*contextual theories*).

### 3. Karakteristik Komunikasi

Komunikasi dapat ditinjau dari beberapa karakteristik baik dengan bidang dan permasalahannya. Menurut Effendy (2003:6) komunikasi dapat ditinjau dari komponen, bentuk, sifat, teknik, tujuan, fungsi dan modelnya :

#### 1. Komponen Komunikasi

- a) Komunikator (*Communicator*)
- b) Pesan (*Message*)
- c) Media
- d) Komunikan (*Communican*)
- e) Efek (*Effect*)

#### 2. Bentuk Komunikasi

- a) Komunikasi Personal (*Interpersonal Communication*)
- b) Komunikasi Kelompok (*Group Communication*)
- c) Komunikasi Massa (*Mass Communication*)
- d) Komunikasi Media (*Medio Communication*)

#### 3. Sifat Komunikasi

- a) Tatap muka (*face to face*)
- b) Bermedia (*mediated*)
- c) Verbal

d) Nonverbal

4. *Teknik Komunikasi*

- a) Komunikasi Informatif (*Informative Communication*)
- b) Komunikasi Persuasif (*Persuasive Communication*)
- c) Komunikasi Instruktif/Koersif (*Instructive/coershe Communication*)
- d) Hubungan Manusiawi (*Human Relations*)

5. *Tujuan Komunikasi*

- a) Perubahan sikap (*Attitude Change*)
- b) Pembaharuan pendapat (*Opinion Change*)
- c) Perubahan perilaku (*Behavior Change*)
- d) Perubahan sosial (*Social Change*)

6. *Fungsi komunikasi*

- a) Menyampaikan informasi (*to inform*)
- b) Mendidik (*to educate*)
- c) Menghibur (*to entertain*)
- d) Mempengaruhi (*to influence*)

7. *Model Komunikasi*

- a) Komunikasi satu tahap (*One step flow communication*)
- b) Komunikasi dua tahap (*Two step flow communication*)
- c) Komunikasi multi tahap (*Multi step flow communication*)

Berdasarkan karakteristik komunikasi tersebut diatas maka komunikasi dapat dikelompokkan atas beberapa bagian baik dengan permasalahannya.



#### 4. Fungsi Komunikasi

Komunikasi sebagai ilmu, seni dan lapangan kerja memiliki fungsi yang dapat dimanfaatkan oleh manusia dalam memenuhi kebutuhan hidupnya. Fungsi tersebut sebagaimana telah di jelaskan Sean MacBride, Ketua komisi masalah-masalah komunikasi UNESCO dalam (Cangara, 2003:63-64), yaitu:

- a. Informasi, yakni kegiatan untuk rnengumpulkan, menyimpan data, fakta dan pesan, opini dan komentar, sehingga orang bisa mengetahui keadaan yang terjadi di luar dirinya, apakah itu dalam lingkungan daerah, nasional atau internasional.
- b. Sosialisasi, yakni menyediakan dan mengajarkan ilmu pengetahuan bagaimana orang bersikap Baik nilai-nilai yang ada, serta bertindak sebagai anggota masyarakat secara efektif.
- c. Motivasi, yakni mendorong orang untuk mengikuti kemajua orang lain melalui apa yang mereka baca, lihat, dan mereka dengar lewat media massa.
- d. Bahan Diskusi, menyediakan informasi sebagai bahan -diskusi untuk mencapai perBaikan dalam hal perbedaan pendapat mengenai hal-hal yang menyangkut orang banyak.
- e. Pendidikan, pengalihan ilmu pengetahuan dapat mendorong perkembangan intelektual, pembentukan watak, serta membentuk keterampilan dan kemahiran yang diperlukan pada semua bidang kehidupan.
- f. Memajukan Kebudayaan, maksudnya adalah media massa menyebarluaskan hasil-hasil kebudayaan melalui pertukaran program siaran radio dan televisi, ataukah bahan tercetak seperti buku dan penerbitan-penerbitan lainnya.

Pertukaran ini akan memungkinkan peningkatan daya kreativitas guna memajukan kebudayaan nasional masing-masing negara, serta mempertinggi kerjasama hubungan antar negara.

- g. Hiburan, media massa juga difungsikan sebagai alat hiburan dalam rumah tangga. Sifat estetika yang dituangkan dalam bentuk lagu, lirik dan bunyi maupun gam bar dan bahasa, membawa orang pada situasi menikmati hiburan seperti halnya kebutuhan pokok lainnya.
- h. Integrasi, menyediakan bagi bangsa, kelompok, dan individu kesempatan untuk memperoleh berbagai pesan yang mereka perlukan agar dapat saling kenal dan mengerti serta menghargai kondisi pandangan dan keinginan orang lain.

Berdasarkan fungsi komunikasi diatas maka dapat disimpulkan bahwa komunikasi memegang peranan penting dalam organisasi, maupun dalam kehidupan sehari-hari. Setiap tindakan yang dilakukan atau adanya informasi penting yang hendak disampaikan pastilah selalu mengikutsertakan komunikasi sebagai sarannya.

Komunikasi merupakan dasar dari seluruh interaksi antar manusia. Karena tanpa komunikasi - interaksi antar manusia, baik secara perorangan, kelompok maupun organisasi tidak mungkin terjadi. Sebagian besar interaksi manusia berlangsung dalam situasi komunikasi interpersonal (komunikasi antar pribadi).

## **5. Komunikasi Interpersonal**

Komunikasi Interpersonal merupakan bagian dari ilmu komunikasi adalah hal yang sangat penting dalam suatu organisasi untuk kelancaran kegiatan yang

menjadi tujuan suatu organisasi. Ada beberapa pengertian tentang komunikasi interpersonal yang dikemukakan oleh para ahli, diantaranya:

Muhammad (2009:159) mendefensikan “Komunikasi interpersonal adalah proses pertukaran informasi di antara seseorang dengan paling kurang seorang lainnya atau biasanya di antara dua orang yang dapat langsung diketahui balikkannya. Dengan bertambahnya orang yang terlibat dalam komunikasi, menjadi bertambahlah persepsi orang dalam kejadian komunikasi sehingga bertambah komplekslah komunikasi tersebut. Komunikasi interpersonal adalah membentuk hubungan dengan orang lain.

Cangara (2006:31) memberikan pengertian bahwa komunikasi interpersonal atau komunikasi antarpribadi ialah proses komunikasi yang berlangsung antara dua orang atau lebih secara tatap muka.

Bungin (2008:32) menjelaskan bahwa komunikasi interpersonal adalah komunikasi antar-perorangan yang bersifat pribadi baik yang terjadi secara langsung (tanpa medium) maupun tidak langsung (melalui medium). Contohnya kegiatan percakapan tatap muka, percakapan melalui telepon, surat menyurat pribadi. Fokus pengamatannya adalah bentuk-bentuk dan sifat hubungan (*relationship*), percakapan (*discourse*), interaksi dan karakteristik komunikator.

Menurut Effendy (2007:15) umpan balik dalam komunikasi interpersonal dapat langsung diketahui karena komunikasi dilakukan dengan tatap muka (*face to face communication*) dan tanggapan komunikan dapat segera diketahui.

Mulyono (2001:196) mengartikan bahwa komunikasi interpersonal merupakan komunikasi tatap muka (*face to face*) ini merupakan hal yang penting

bagi seorang manager atau pemimpin. Keberhasilan dalam komunikasi ini merupakan faktor penentu bagi keberhasilan organisasi dalam mencapai tujuan.

Menurut Hardjana (2003:85) Komunikasi 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.

Menurut Mulyana (2000:73) Komunikasi interpersonal adalah komunikasi antara orang-orang secara tatap muka, yang memungkinkan setiap pesertanya menangkap reaksi orang lain secara langsung, baik secara verbal atau nonverbal. Komunikasi interpersonal ini adalah komunikasi yang hanya dua orang, seperti suami istri, dua sejawat, dua sahabat dekat, guru-murid dan sebagainya.

Dari berbagai defenisi di atas dapat dinyatakan bahwa komunikasi interpersonal adalah komunikasi yang terjadi secara langsung atau tatap muka baik antara seseorang dengan seseorang maupun dengan kelompok, komunikasi ini sangat efektif karena dapat langsung diketahui respon dari komunikan.

## **6. Tujuan Komunikasi Interpersonal**

Terdapat berbagai tujuan dalam komunikasi interpersonal. Menurut 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 pergunakan 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.

Bagi organisasi keberhasilan di dalam berkomunikasi ini merupakan faktor penentu bagi keberhasilan organisasi dalam mencapai tujuannya. Dengan komunikasi yang baik maka bawahan akan dapat menangkap dengan baik pula apa yang ditugaskan kepadanya, sehingga hal ini merupakan titik pangkal dari keberhasilan untuk menyelesaikan tugas-tugasnya, sebaliknya ketidakberhasilan dalam mengkomunikasikan suatu hal kepada bawahan (anggota kelompok) maka akan merupakan awal kegagalan dari penyelesaian tugas-tugas bawahan tersebut (Mulyono, 2001:196).

Dari pengertian diatas dapat dipahami bahwa tujuan komunikasi interpersonal adalah untuk mencapai kedekatan dan kenyamanan dalam

bersosialisasi sehingga dapat diterima oleh orang-orang lingkungan kita sehari-hari dan untuk keberhasilan pencapaian tujuan yang sudah ditargetkan.

## **7. Klasifikasi Komunikasi Interpersonal**

Ada bermacam-macam nama dalam komunikasi interpersonal antaranya komunikasi diadik, dialog, wawancara, percakapan, dan komunikasi tatap muka. Redding mengembangkan klasifikasi komunikasi interpersonal menjadi interaksi intim, percakapan sosial, interogasi atau pemeriksaan dan wawancara (Redding dalam Muhammad (2009:159-160)

### **a. Interaksi Intim**

Interaksi intim termasuk komunikasi diantara teman baik, pasangan yang sudah menikah, anggota famili, dan orang yang mempunyai ikatan emosional yang kuat. Kekuatan dari hubungan menentukan iklim interaksi yang terjadi. Didalam organisasi, hubungan ini dikembangkan dalam sistem komunikasi informal. Misalnya, hubungan yang terlibat diantara kedua orang teman baik dalam organisasi, yang mempunyai interaksi personal mungkin diluar peranan dan fungsinya dalam organisasi.

### **b. Percakapan Sosial**

Percakapan sosial adalah interaksi untuk menyenangkan seseorang secara sederhana dengan sedikit berbicara. Percakapan biasanya tidak begitu terlibat secara mendalam. Tipe komunikasi tatap muka penting bagi pengembangan hubungan informal dalam organisasi.

### c. Interogasi atau Pemeriksaan

Interogasi atau pemeriksaan adalah interaksi antara seorang yang ada dalam kontrol, yang meminta atau bahkan menuntut informasi daripada yang lain. Meskipun bentuk komunikasi ini tidaklah selalu diingini tetapi ada dalam organisasi. Misalnya bila seorang karyawan dituduh mengambil barang-barang organisasi untuk kepentingan pribadinya biasanya karyawan tersebut diinterogasi oleh atasannya untuk mengetahui benar atau tidaknya tujuan tersebut.

### d. Wawancara

Wawancara adalah satu bentuk komunikasi interpersonal dimana dua orang terlibat dalam percakapan yang berupa tanya jawab. Salah seorang mengajukan pertanyaan untuk mendapatkan informasi dan yang lainnya mendengarkan dengan baik kemudian memberikan jawaban yang dikehendaki sampai tujuan wawancara tercapai.

Pace yang dikutip oleh Cangara (2006:32) mengemukakan bahwa menurut sifatnya, komunikasi antarpribadi dapat dibedakan atas dua macam, yakni Komunikasi Diadik (*Dyadic Communication*) dan Komunikasi Kelompok Kecil (*Small Group Communication*)

#### a. Komunikasi Diadik

Komunikasi diadik ialah proses komunikasi yang berlangsung antara dua orang dalam situasi tatap muka. Komunikasi diadik dapat dilakukan dalam tiga bentuk, yaitu percakapan, dialog dan wawancara.



## b. Komunikasi Kelompok Kecil

Komunikasi kelompok kecil ialah proses komunikasi yang berlangsung antara tiga orang atau lebih secara tatap muka, dimana anggota-anggotanya saling berinteraksi satu sama lain.

Situasi yang sama dengan komunikasi interpersonal ialah komunikasi kelompok (*group communication*), baik komunikasi kelompok kecil (*small group communication*) maupun komunikasi kelompok besar (*large group communication*) karena kedua jenis komunikasi itu sifatnya tatap muka maka umpan balik berlangsung seketika. (Effendy 2007:15)

Dengan demikian dapat dipahami bahwa komunikasi interpersonal dapat dibedakan menjadi komunikasi antara dua orang dalam pertemuan langsung dan komunikasi antara kelompok orang dalam pertemuan langsung.

## 8. Kebutuhan Komunikasi Interpersonal dalam Organisasi

C.Schutz yang dikutip oleh Muhammad (2009:161-165) mengidentifikasi 3 macam kebutuhan ini, yaitu kebutuhan akan kasih sayang, kebutuhan diikutsertakan dan kebutuhan akan kekuasaan atau kontrol. Karena kebanyakan komunikasi dalam organisasi terjadi dalam tingkatan interpersonal, adalah penting untuk mengenal kebutuhan interpersonal yang kita punyai semua. Meskipun tiap-tiap kebutuhan itu berbeda-beda pada tiap orang atau dari satu situasi kepada situasi lain, pemahaman tentang komunikasi itu akan dapat membantu dalam berkomunikasi dengan orang lain.

a. Kasih Sayang

Kebutuhan akan kasih sayang adalah kebutuhan untuk mempertimbangkan apakah diri kita disukai atau disayangi oleh orang lain. Dalam pengalaman hidup sehari-hari kita semua mempunyai teman atau telah melihat orang berusaha memenuhi kebutuhan ini. Misalnya disukai oleh tiap orang. Orang yang telah memenuhi kriteria ini dinamai personal. Di samping itu juga kelihatan biasa saja jika seseorang tidak sanggup memenuhi kebutuhan ini, dan orang demikian dinamakan Schutz kurang personal atau terlalu personal.

b. Diikutsertakan

Kebutuhan merasa berarti dan diperhitungkan adalah merupakan kebutuhan interpersonal diikutsertakan. Orang-orang yang tidak berhasil memenuhi kebutuhan ini dinamakan kurang sosial atau terlalu sosial. Orang-orang yang kurang sosial tidak suka orang disekelilingnya mereka menganggap komunikasi sebagai ancaman dari orang lain. orang-orang ini sering merasa amat malu dan sangat sulit untuk menciptakan percakapan dengan orang lain dalam organisasi.

c. Kontrol

Kebutuhan yang ketiga menurut Schutz adalah kontrol yaitu kebutuhan yang timbul karena rasa tanggungjawab dan kepemimpinan. Ada tiga tipe dari kontrol yang berbeda yaitu abdikrat yaitu orang yang karena kepribadiannya yang sangat patuh pada orang lain mereka ini tidak percaya atau sedikit percaya pada diri mereka dan sering menganggap diri mereka tidak sanggup mengerjakan sesuatu. Autokrat ialah orang yang tidak pernah cukup

mengontrol, individu-individu ini selalu mencoba mendominasi orang lain. Dan demokrat ialah orang yang merasa senang apakah mereka memiliki posisi kepemimpinan atau kurang dari itu.

Dengan demikian, komunikasi interpersonal sangat dibutuhkan oleh setiap orang karena setiap orang memiliki kebutuhan komunikasi interpersonal yang berbeda kita harus mengetahui kebutuhan interpersonal kita sendiri agar dapat mengubah perilaku kita yang tidak sesuai dengan lingkungan kita agar tidak merugikan orang lain.

### **9. Efektivitas Komunikasi Interpersonal**

Menurut Devito (1986:70-75) Efektivitas Komunikasi Interpersonal dimulai dengan lima kualitas umum yang dipertimbangkan yaitu keterbukaan (*openness*), empati (*empathy*), sikap mendukung (*supportiveness*), sikap positif (*positiveness*), dan kesetaraan (*equality*).

#### **1. Keterbukaan (*Openness*).**

Keterbukaan ialah sikap dapat menerima masukan dari orang lain, serta berkenaan menyampaikan informasi penting kepada orang lain. Kualitas keterbukaan mengacu pada sedikitnya tiga aspek dari komunikasi interpersonal yaitu:

- a. Pertama, komunikator interpersonal yang efektif harus terbuka kepada orang yang diajak berinteraksi. Ini tidaklah berarti bahwa orang-orang harus dengan segera membukakan semua riwayat hidupnya. Memang ini mungkin menarik, tapi biasanya tidak membantu komunikasi. Sebaliknya,

harus ada kesediaan untuk membuka diri mengungkapkan informasi yang biasanya disembunyikan, asalkan pengungkapan diri ini patut.

- b. Kedua mengacu kepada kesediaan komunikator untuk bereaksi secara jujur terhadap stimulus yang datang. Orang yang diam, tidak kritis dan tidak tanggap pada umumnya merupakan peserta percakapan yang menjemukan. Kita ingin agar orang bereaksi secara terbuka terhadap apa yang kita ucapkan, dan kita berhak mengharapkan hal ini. Kita memperlihatkan keterbukaan dengan cara bereaksi secara spontan terhadap orang lain.
- c. Ketiga menyangkut “kepemilikan perasaan dan pikiran. Terbuka dalam pengertian ini adalah mengakui bahwa perasaan dan pikiran yang kita lontarkan adalah memang milik kita dan kita bertanggungjawab atasnya. Cara terbaik untuk menyatakan tanggung jawab ini adalah dengan pesan yang menggunakan kata Saya (kata ganti orang pertama tunggal)

## 2. Empati (*empathy*)

Empati ialah kemampuan seseorang untuk merasakan kalau seandainya menjadi orang lain, dapat memahami sesuatu yang sedang dialami orang lain, dapat merasakan apa yang dirasakan orang lain, dan dapat memahami sesuatu persoalan dari sudut pandang orang lain, melalui kaca mata orang lain. Orang yang empatik mampu memahami motivasi dan pengalaman orang lain, perasaan dan sikap mereka, serta harapan dan keinginan mereka untuk masa mendatang. Kita dapat mengkomunikasikan empati baik secara verbal maupun non verbal. Secara nonverbal, kita dapat mengkomunikasikan empati dengan memperlihatkan (1) keterlibatan aktif melalui ekspresi wajah dan gerak-gerik

yang sesuai; (2) konsentrasi terpusat meliputi kontak mata, postur tubuh yang penuh perhatian, dan kedekatan fisik; serta (3) sentuhan atau belaian yang sepantasnya.

### 3. Sikap mendukung (*supportiveness*)

Hubungan interpersonal yang efektif adalah hubungan di mana terdapat sikap mendukung (*supportiveness*). Artinya masing-masing pihak yang berkomunikasi memiliki komitmen untuk mendukung terselenggaranya interaksi secara terbuka.

### 4. Sikap positif (*positiveness*)

Sikap positif ditunjukkan dalam bentuk sikap dan perilaku. Sikap positif dapat ditunjukkan dengan berbagai macam perilaku dan sikap, antara lain:

- a. Menghargai orang lain
- b. Berfikiran positif terhadap orang lain
- c. Tidak menaruh curiga secara berlebihan
- d. Meyakini pentingnya orang lain
- e. Memberikan pujian dan penghargaan
- f. Komitmen menjalin kerjasama

### 5. Kesetaraan (*equality*)

Dalam setiap situasi, barangkali terjadi ketidaksetaraan. Salah seorang mungkin lebih pandai, lebih kaya, lebih cantik atau lebih tampan daripada yang lain. Tidak pernah ada dua orang yang benar-benar setara. Terlepas dari ketidaksetaraan ini, komunikasi interpersonal akan lebih efektif bila suasananya setara Artinya, pengakuan bahwa kedua belah pihak memiliki

kepentingan, kedua belah pihak sama-sama bernilai dan berharga, dan saling memerlukan. Kesetaraan tidak mengharuskan kita menerima dan menyetujui begitu saja semua perilaku verbal dan nonverbal pihak lain. Kesetaraan berarti kita menerima pihak lain.

Menurut Mulyono (2001:214) ada beberapa teknik guna mengurangi hambatan agar tercipta hubungan yang efektif yaitu:

- 1) Pesan/ informasi dibuat sejas mungkin sehingga dapat dimengerti oleh penerima yang mempunyai pandangan dan pengalaman yang berbeda.
- 2) Penggunaan bahasa yang biasa dipakai, sederhana sehingga mudah diterima dimengerti oleh penerima pesan/ penerima informasi.
- 3) Hilangkan kegaduhan atau kebisingan yang ada. Hal ini untuk mengantisipasi kegaduhan komunikasi.
- 4) Buat suasana akrab dan bersahabat, hal ini untuk bisa mengendalikan reaksi emosional seseorang.
- 5) Menggunakan kode-kode atau simbol yang sederhana dengan komunikasi verbal yang cocok. Hal ini untuk mengatasi komunikasi verbal yang tidak konsisten.
- 6) Harulah peka terhadap dunia dan pengetahuan dari penerima pesan pergunakan tatap muka/ sambung rasa yang mengasyikkan sehingga ketidakpercayaan terhadap pemberi pesan dapat dihilangkan.
- 7) Untuk hal-hal/ bagian-bagian yang penting harus dijelaskan beberapa kali atau berulang kali dengan bentuk yang lain. Hal ini untuk mengatasi ketidakjelasan dari penerima informasi yang tersembunyi.

Menurut Roger yang dikutip oleh Muhammad (2009:176) hubungan interpersonal akan terjadi secara efektif apabila kedua pihak memenuhi kondisi berikut:

- a. Bertemu satu sama lain secara efektif
- b. Empati secara tepat terhadap pribadi yang lain dan berkomunikasi yang dapat dipahami satu sama lain secara berarti.
- c. Menghargai satu sama lain, bersifat positif dan wajar tanpa menilai atau keberatan.
- d. Menghayati pengalaman satu sama lain dengan sungguh-sungguh, bersikap menerima atau empati satu sama lain.
- e. Merasa bahwa saling menjaga keterbukaan dan iklim yang mendukung dan mengurangi kecenderungan gangguan arti.
- f. Memperlihatkan tingkah laku yang percaya penuh dan memperkuat perasaan aman terhadap yang lain.

#### **10. Hambatan-hambatan dalam komunikasi Interpersonal**

Komunikasi antar personal adalah komunikasi yang dilakukan antara 2 orang atau lebih, di dalam komunikasi selalu ada hambatan yang dapat mengganggu kelancaran jalannya proses komunikasi. Sehingga informasi dan gagasan yang disampaikan tidak dapat diterima dan dimengerti dengan jelas oleh penerima pesan atau receiver. Menurut Cangara (2000:145-149) hambatan atau gangguan komunikasi pada dasarnya dapat dibedakan atas tujuh macam, yaitu:

### 1. Hambatan Teknis

Hambatan teknis terjadi jika salah satu alat yang digunakan dalam berkomunikasi mengalami gangguan, sehingga informasi yang ditransmisi melalui saluran mengalami kerusakan.

### 2. Hambatan Sematik

Hambatan sematik ialah hambatan komunikasi yang disebabkan karena kesalahan pada bahasa yang digunakan.

### 3. Hambatan Psikologis

Hambatan psikologis terjadi karena adanya gangguan yang disebabkan oleh adanya persoalan-persoalan yang terjadi dalam diri individu. Misalnya rasa curiga penerima kepada sumber, situasi berduka atau karena kondisi kejiwaan sehingga dalam penerimaan dan pemberian informasi tidak sempurna.

### 4. Hambatan Fisik

Hambatan fisik ialah hambatan yang disebabkan karena kondisi geografis. Dalam komunikasi interpersonal, hambatan fisik bisa juga diartikan karena adanya gangguan organik, yakni tidak berfungsinya salah satu panca indera pada penerima.

### 5. Hambatan Status

Hambatan status ialah hambatan yang disebabkan karena jarak sosial diantara peserta komunikasi, misalnya perbedaan status antara senior dan yunior atau atasan dan bawahan. Perbedaan ini biasanya menuntut perilaku komunikasi yang selalu memperhitungkan kondisi dan etika yang sudah



membudaya dalam masyarakat, yakni bawahan cenderung hormat kepada atasan, atau rakyat pada raja yang memimpinya.

#### 6. Hambatan kerangka berpikir

Hambatan kerangka berpikir ialah hambatan yang disebabkan adanya perbedaan persepsi antara komunikator dan khalayak terhadap pesan yang digunakan dalam komunikasi, ini disebabkan karena latar belakang pengalaman dan pendidikan yang berbeda.

#### 7. Hambatan Budaya

Hambatan budaya ialah hambatan yang terjadi disebabkan karena adanya perbedaan norma, kebiasaan dan nilai-nilai yang dianut oleh pihak-pihak yang terlibat dalam komunikasi.

Dari teori diatas dapat diketahui bahwa ada berbagai macam hambatan dalam komunikasi interpersonal. Hambatan tersebut akan berpengaruh dalam penerimaan pesan dan dapat mengakibatkan komunikasi interpersonal tidak berjalan dengan lancar, oleh karena itu dalam melakukan komunikasi interpersonal harus menghindari atau mengantisipasi hambatan- hambatan tersebut agar komunikasi interpersonal dapat berjalan lancar dan tujuan yang ingin dicapai dapat terwujud.

### **11. Pengaruh Komunikasi Interpersonal Terhadap Kinerja Karyawan**

Komunikasi merupakan sarana untuk mengadakan koordinasi antara berbagai subsistem dalam perkantoran. Menurut Kohler (2007:1) ada dua model komunikasi dalam rangka meningkatkan kinerja dan mencapai tujuan perkantoran ini. Pertama, komunikasi koordinatif, yaitu proses komunikasi yang berfungsi

untuk menyatukan bagian-bagian (subsistem) perkantoran. Kedua, komunikasi interaktif, ialah proses pertukaran informasi yang berjalan secara berkesinambungan, pertukaran pendapat dan sikap yang dipakai sebagai dasar penyesuaian di antara sub-sub sistem dalam perkantoran, maupun antara perkantoran dengan mitra kerja. Frekuensi dan intensitas komunikasi yang dilakukan juga turut mempengaruhi hasil dari suatu proses komunikasi tersebut.

Dalam hal komunikasi yang terjadi antar pegawai, kompetensi komunikasi yang baik akan mampu memperoleh dan mengembangkan tugas yang diembannya, sehingga tingkat kinerja suatu organisasi (perkantoran) menjadi semakin baik. Dan sebaliknya, apabila terjadi komunikasi yang buruk akibat tidak terjalinnya hubungan yang baik, sikap yang otoriter atau acuh, perbedaan pendapat atau konflik yang berkepanjangan, dan sebagainya, dapat berdampak pada hasil kerja yang tidak maksimal.

Banyak ahli komunikasi yang memiliki kesamaan pandangan mengenai hubungan antara proses komunikasi dan kinerja perkantoran. Mereka bersepakat bahwa komunikasi efektif dan tingkat kinerja perkantoran berhubungan secara signifikan. Memperbaiki komunikasi perkantoran berarti memperbaiki kinerja perkantoran. Pandangan tersebut mengisyaratkan diterimanya konsep-konsep sebagai berikut:

- a. Komunikasi merupakan salah satu unsur penting yang menandai kehidupan di dalam suatu perkantoran. Ketika perkantoran itu berharap dapat bekerja dalam sebuah manajemen yang efisien, maka di dalamnya mesti dilakukan langkah-langkah komunikasi internal secara terencana.

- b. Komunikasi dapat digunakan untuk mengubah, mempertahankan, dan meningkatkan kemajuan sebuah perkantoran.
- c. Perkantoran yang berfungsi baik, ditandai oleh adanya kerjasama secara sinergis dan harmonis dari berbagai komponen. Senantiasa terjadi komunikasi, kerjasama, saling koreksi, dan terdapat sistem pembagian tugas antarkomponen tersebut.

Suatu perkantoran dikonstruksi dan dipelihara dengan komunikasi. Artinya, ketika proses komunikasi antar komponen tersebut dapat diselenggarakan secara harmonis, maka perkantoran tersebut semakin kokoh dan kinerja perkantoran akan meningkat.

Menurut definisi *Hovland* “Komunikasi adalah proses yang memungkinkan seseorang (komunikator) menyampaikan rangsangan (biasanya lambang-lambang verbal) untuk mengubah perilaku orang lain (komunikan)”.

Salah satu jenis komunikasi yang sangat penting adalah komunikasi interpersonal atau komunikasi yang terjadi secara tatap muka antara beberapa pribadi yang memungkinkan respon verbal maupun nonverbal berlangsung secara langsung. Dalam operasionalnya, komunikasi berlangsung secara timbal balik dan menghasilkan *feed back* secara langsung dalam menanggapi suatu pesan. Komunikasi yang dilakukan dengan dua arah dan *feed back* secara langsung akan sangat memungkinkan untuk terjadinya komunikasi yang efektif. Hal ini sesuai dengan pendapat *Effendy* yang mengatakan bahwa, “Efektifitas komunikasi antar pribadi itu ialah karena adanya arus balik langsung”.

Di dalam suatu organisasi khususnya perkantoran, proses komunikasi adalah proses yang pasti dan selalu terjadi. Komunikasi adalah sarana untuk mengadakan koordinasi antara berbagai subsistem dalam perkantoran. Perkantoran yang berfungsi baik, ditandai oleh adanya kerjasama secara sinergis dan harmonis dari berbagai komponen. Suatu perkantoran dikonstruksi dan dipelihara dengan komunikasi. Artinya, ketika proses komunikasi antar komponen tersebut dapat diselenggarakan secara harmonis, maka perkantoran tersebut semakin kokoh dan kinerja perkantoran akan meningkat.

Peningkatan kinerja pegawai secara perorangan akan mendorong kinerja sumber daya manusia secara keseluruhan dan memberikan *feed back* yang tepat terhadap perubahan perilaku, yang direfleksikan dalam kenaikan produktifitas. Jadi dapat dikatakan bahwa keberhasilan suatu organisasi sangat didukung dari tingkat kinerja pegawai yang sangat dipengaruhi oleh proses komunikasi yang terjadi antar pegawai. Peningkatan kinerja pegawai secara perorangan akan mendorong kinerja sumber daya manusia secara keseluruhan dan memberikan *feed back* yang tepat terhadap perubahan perilaku, yang direfleksikan dalam kenaikan produktifitas.

## **B. Definisi Operasional**

Berdasarkan kerangka teoritis yang mendasari penelitian ini, selanjutnya disusun dalam suatu kerangka konsep didalamnya terdapat variabel-variabel dan indikator yang tujuannya menjelaskan masalah penelitian. Menurut Singarimbun (1995 : 7) konsep merupakan definisi yang dipakai untuk menggambarkan secara abstrak suatu fenomena sosial atau fenomena alami. Kerangka konsep merupakan

kemampuan peneliti menyusun konsep operasional yang bertitik tolak pada kerangka teori dan tujuan penelitian. Dalam kerangka konsep harus dapat menunjukkan secara sistematis variabel-variabel penelitian yang menjadi kerangka operasional agar kerangka tersebut dapat diteliti secara empiris, maka harus dioperasionalkan.

1. Komunikasi sebagai suatu proses pengiriman dan penyampaian pesan baik verbal maupun non verbal oleh seseorang kepada orang lain untuk mengubah sikap, pendapat, perilaku, baik langsung secara lisan maupun tidak langsung melalui media (Sarwono, 2009:12).
2. Komunikasi interpersonal adalah proses pertukaran informasi di antara seseorang dengan paling kurang seorang lainnya atau biasanya di antara dua orang yang dapat langsung diketahui balikkannya (Arni Muhammad, 2009:159) mendefensikan “.
3. Pimpinan adalah pengelola suatu usaha yang bertugas merencanakan dan mengatur suatu perusahaan sehingga dapat berjalan dan berkembang dengan baik
4. Kebun binatang Kasang Kulim adalah suatu objek wisata di Kota Pekanbaru yang berisikan berbagai macam binatang dan berbagai arena permainan lainnya.

### **C. Penelitian Terdahulu yang Relevan**

Adapun penelitian terdahulu yang digunakan dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut :

No	Nama penelitian/ tahun	Judul	Hasil penelitian
1.	Made Dewantara (2013)	Pengaruh Komunikasi Interpersonal Antar Karyawan Terhadap Kinerja Karyawan Tarumanagara Knowledge Center	Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang positif antara komunikasi interpersonal terhadap kinerja karyawan.
2.	Sudarto (2013)	Pengaruh komunikasi interpersonal dan motivasi Terhadap kinerja karyawan PT westfalia indonesia	Hasil penelitian yaitu komunikasi interpersonal yang terjadi di perusahaan belum sesuai harapan / keinginan sehingga mempengaruhi kinerja karyawan. Berdasarkan hasil estimasi menunjukkan bahwa komunikasi interpersonal tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan, sedangkan motivasi memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kinerja karyawan di perusahaan
3.	Selsia Kartika Sari (2015)	Komunikasi Interpersonal Antar Karyawan Dan Motivasi Kerja Pada Karyawan Pt Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kantor Wilayah Semarang	Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi interpersonal antar karyawan memberikan pengaruh yang signifikan terhadap Motivasi Kerja Pada Karyawan Pt Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kantor Wilayah Semarang

Adapun perbedaan dan persamaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu yaitu :

1. Penelitian Made Dewantara, persamaan penelitian ini yaitu sama objek penelitiannya yang sama-sama mengambil objek pada karyawan serta variabel yang sama sedangkan perbedaannya dapat dilihat dari jumlah sampel yang digunakan.

2. Penelitian Sudarto, persamaan penelitian ini yaitu sama-sama mengambil objek karyawan serta variabel yang sama pula tentang komunikasi interpersonal sedangkan perbedaannya dapat diketahui objek penelitian yang lain yaitu jumlah sampel serta variabel yang diteliti juga terdiri dari 2 variabel yaitu variabel motivasi.
3. Penelitian Selsia Kartika Sari, persamaan penelitian ini yaitu sama objek penelitiannya yang sama-sama mengambil objek pada karyawan serta variabel yang sama sedangkan perbedaannya dapat dilihat dari jumlah sampel yang digunakan.

