

## **MENGAPA KITA BERKOMUNIKASI : Fungsi-Fungsi Komunikasi**

Apa yang mendorong kita berkomunikasi (?).

Manfaat-manfaat apa yang kita peroleh dari komunikasi (?).

Sejauh mana komunikasi memberikan andil kepada kepuasan kita.

Berdasarkan pengamatan yang mereka lakukan, para pakar komunikasi mengemukakan fungsi yang berbedabeda meskipun adakalanya terdapat kesamaan dan tumpang tindih di antara berbagai pendapat tersebut.

### **Fungsi Pertama : Komunikasi Sosial**

Fungsi komunikasi sebagai komunikasi sosial mengisyaratkan bahwa komunikasi itu penting untuk membangun konsep-diri, aktualisasi-diri, untuk kelangsungan hidup, untuk memperoleh kebahagiaan, terhindar dari tekanan dan ketegangan.

#### ***Pembentukan konsep-diri***

Konsep-diri adalah pandangan kita mengenai siapa diri kita, dan itu hanya bisa kita peroleh lewat informasi yang diberikan orang lain kepada kita. Aspek-aspek konsep diri seperti jenis kelamin, agama, kesukaan, pendidikan, pengalaman, rupa fisik, kita tanam kepada diri kita lewat pernyataan (umpan balik) orang lain dalam masyarakat yang menegaskan aspek-aspek tersebut - dan ini dilakukan lewat komunikasi.

#### ***Pernyataan eksistensi-diri***

Orang berkomunikasi untuk menunjukkan dirinya eksis. Bila kita berdiam diri, orang lain akan memperlakukan kita seolah-olah kita tidak ada. Pengamatan juga menunjukkan bahwa bila seorang anggota diskusi tidak berbicara sama sekali dan memilih tetap diam, orang lain akan segera menganggap bahwa si pendiam itu tidak ada sama sekali. Mereka tidak meminta si pendiam itu untuk memberi komentar atau berbicara kepadanya. Dan bila kemudian si pendiam memutuskan berbicara, anggota lainnya sering bereaksi seolah-olah si pendiam itu mengganggu saja. Mereka memperhatikannya sedikit saja. Mereka mengharapkan si pendiam itu tidak berbicara. Respon kelompok yang demikian mungkin tidak akan terjadi bila sejak awal si pendiam membuat komentar dalam diskusi dan kemudian menunggu giliran untuk berbicara lagi. Dengan bersikap pasif si pendiam gagal menggunakan pembicaraan untuk menyatakan eksistensi-dirinya.

## **UNTUK KELANGSUNGAN HIDUP, MEMUPUK HUBUNGAN, DAN MEMPEROLEH KEBAHAGIAAN**

Sejak lahir kita tidak dapat hidup sendiri untuk mempertahankan hidup. Kita perlu dan harus berkomunikasi dengan orang lain untuk memenuhi kebutuhan biologis kita seperti makan dan minum, dan memenuhi kebutuhan psikologis kita seperti sukses dan kebahagiaan. Melalui komunikasi pula kita dapat memenuhi kebutuhan emosional kita dan meningkatkan kesehatan mental kita. Kita belajar makna cinta, kasih sayang, keintiman, simpati, rasa hormat, rasa bangga, bahkan irihati dan kebencian. Melalui komunikasi, kita dapat mengalami berbagai kualitas perasaan itu dan membandingkannya antara perasaan yang satu dengan perasaan lainnya.

Komunikasi sosial mengisyaratkan bahwa komunikasi dilakukan untuk pemenuhan-diri untuk merasa terhibur, nyaman dan tenteram dengan diri sendiri dan juga orang lain. Dua orang dapat berbicara berjam-jam dengan topik yang berganti-ganti tanpa mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Pesan-pesan yang mereka pertukarkan mungkin hal-hal yang remeh, namun pembicaraan itu membuat keduanya merasa senang.

### **Fungsi Kedua : Komunikasi Ekspresif**

Erat kaitannya dengan komunikasi sosial adalah komunikasi ekspresif yang dapat dilakukan sendirian ataupun dalam kelompok. Komunikasi ekspresif tidak otomatis bertujuan mempengaruhi orang lain, namun dapat dilakukan sejauh komunikasi tersebut instrumen untuk menyampaikan perasaan-perasaan (emosi) kita. Perasaan-perasaan tersebut terutama dikomunikasikan melalui pesan-pesan nonverbal. Perasaan sayang, peduli, rindu, simpati, gembira, sedih, takut, prihatin, marah dan benci dapat disampaikan lewat kata-kata, namun terutama lewat perilaku nonverbal. Emosi juga dapat disalurkan lewat puisi, lagu, tarian, lukisan dan pemberian bunga maupun drama.

### **Fungsi Ketiga : Komunikasi Ritual**

Erat kaitannya dengan komunikasi ekspresif adalah komunikasi ritual yang biasanya dilakukan secara kolektif. Suatu komunitas sering melakukan upacara-upacara berlainan sepanjang tahun dan sepanjang hidup yang disebut para antropolog sebagai rites of passage, mulai dari upacara kelahiran, sunatan, ulang tahun (nyanyi Happy Birthday dan pemotongan kue), pertunangan (melamar, tukar cincin), siraman, pernikahan (ijab-qabul, sungkem kepada orang-tua, sawer dsb.), ulang tahun perkawinan hingga upacara kematian. Kini kegiatan olahragapun sudah menjadi komunikasi ritual, misalnya

Olimpiade, Piala Dunia Sepakbola, PON. Dalam acara-acara itu orang mengucapkan kata-kata atau menampilkan perilaku-perilaku tertentu yang bersifat simbolik.

### **Fungsi Keempat : Komunikasi Instrumental**

Komunikasi instrumental mempunyai beberapa tujuan umum: menginformasikan, mengajar, mendorong, mengubah sikap dan keyakinan, dan mengubah perilaku atau menggerakkan tindakan dan juga untuk menghibur. Bila diringkas kesemua tujuan tersebut dapat disebut **membujuk (bersifat persuasive)**. Komunikasi yang berfungsi memberitahukan atau menerangkan (*to inform*) mengandung muatan persuasive dalam arti pembicara menginginkan pendengarnya mempercayai bahwa fakta atau informasi yang disampaikan akurat dan layak untuk diketahui. Bahkan komunikasi yang menghibur (*to entertain*) pun secara tidak langsung membujuk khalayak untuk melupakan persoalan hidup mereka.

### **APA ITU KOMUNIKASI :**

#### **Definisi Komunikasi**

Lewat komunikasi orang berusaha mendefinisikan sesuatu termasuk istilah "komunikasi" itu sendiri. Apakah komunikasi itu suatu tindakan sesaat, suatu peristiwa, atau suatu proses yang terus berkesinambungan? Apakah komunikasi berlangsung hanya bila kita menyengajakannya? Dapatkah komunikasi berlangsung tanpa disengaja? Lalu, apakah kesengajaan itu? Hingga kini terdapat ratusan definisi komunikasi yang telah dikemukakan para ahli. Seringkali suatu definisi yang telah dikemukakan berbeda bahkan bertentangan dengan definisi lainnya. Tahun 1976 saja pernah dikumpulkan (Fank Dance dan Carl Larson) 126 definisi komunikasi yang berlainan.

#### **Tiga Dimensi Penting Yang Mendasari Definisi-definisi Komunikasi**

##### ***Dimensi Pertama : Tingkat Observasi atau derajat keabstrakannya***

Misalnya, definisi komunikasi yang menyatakan "komunikasi adalah proses yang menghubungkan satu sama lain bagian-bagian terpisah dare dunia kehidupan" adalah terlalu umum, sementara definisi komunikasi yang menyatakan bahwa "komunikasi sebagai alat untuk mengirim pesan militer, perintah, dan sebagainya lewat telepon, telegraf, radio, kurir, dan sebagainya" terlalu sempit.

### ***Dimensi Kedua : Kesengajaan (intentionality)***

**Sebagian** definisi mencakup hanya pengiriman dan penerimaan pesan yang disengaja; sedangkan sebagian definisi lainnya tidak menuntut syarat ini. Contoh definisi yang mensyaratkan kesengajaan (Gerald E Miller) komunikasi sebagai "situasi-situasi yang memungkinkan suatu sumber mentransmisikan suatu pesan kepada seorang penerima dengan disadari untuk mempengaruhi perilaku penerima". Sedangkan definisi yang mengabaikan kesengajaan (Alex Code) " suatu proses yang membuat sama bagi dua orang atau lebih apa yang tadinya merupakan monopoli seseorang atau sejumlah orang".

### ***Dimensi Ketiga : Penilaian Normatif***

Sebagian definisi meskipun secara implisit, menyertakan keberhasilan atau kecermatan; sebagian tidak demikian. Definisi komunikasi dari John B Hoben, misalnya mengasumsikan bahwa komunikasi itu (harus) berhasil: "Komunikasi adalah pertukaran verbal pikiran atau gagasan". Asumsi dibalik definisi adalah suatu pikiran atau gagasan secara berhasil dipertukarkan. Sebagian definisi lainnya tidak otomatis mensyaratkan keberhasilan, seperti definisi komunikasi dari Berard Berelson dan Gary Steiner: "Komunikasi adalah transmisi informasi" , definisi ini tidak mensyaratkan bahwa informasi itu harus diterima atau dimengerti.

### **Tiga Konseptualisasi Komunikasi**

Ada tiga kerangka pemahaman mengenai komunikasi, yakni komunikasi sebagai tindakan satu-arah, komunikasi sebagai interaksi, dan komunikasi sebagai transaksi. (John R. Wenburg & William E Wilmot juga Kenneth K Sereno dan Edward M. **Bodaken**)

### ***Komunikasi sebagai tindakan satu-arah***

Suatu pemahaman populer mengenai komunikasi manusia adalah komunikasi yang mengisyaratkan penyampaian pesan searah dari seseorang (atau suatu lembaga) kepada seseorang (sekelompok orang) lainnya, baik secara langsung (tatap-muka) ataupun melalui media. Misalnya, seseorang itu mempunyai informasi mengenai suatu masalah, lalu ia menyampaikannya kepada orang lain, orang lain mendengarkan, dan mungkin berperilaku sebagai hasil mendengarkan pesan tersebut, lalu komunikasi dianggap telah terjadi. Jadi komunikasi dianggap suatu proses linear yang dimulai dengan

sumber atau pengirim dan berakhir pada penerima, sasaran atau tujuannya.

Pemahaman komunikasi sebagai proses searah sebenarnya kurang sesuai bila diterapkan pada komunikasi tatap-muka, namun mungkin tidak terlalu keliru bila diterapkan pada komunikasi publik (pidato) yang tidak melibatkan tanya-jawab dan komunikasi massa - cetak dan elektronik (untuk acara/program yang tidak interaktif)

### ***Komunikasi sebagai interaksi***

Pandangan ini menyetarakan komunikasi dengan suatu proses sebab-akibat atau aksi-reaksi, yang arahnya bergantian. Seseorang menyampaikan pesan baik verbal atau nonverbal, seseorang penerima bereaksi dengan memberi jawaban verbal atau menganggukkan kepala, kemudian orang pertama bereaksi lagi setelah menerima respons atau umpan balik dari orang kedua, dan begitu seterusnya. Pokoknya masing-masing dan kedua pihak berfungsi secara berbeda, bila yang satu sebagai pengirim, maka yang satunya lagi sebagai penerima. Begitu pula sebaliknya. Pandangan ini selangkah lebih maju dari pandangan pertama, yakni komunikasi sebagai tindakan satu-arah, namun pemahaman ini juga kurang memadai dalam menguraikan proses komunikasi karena mengabaikan kemungkinan bahwa orang-orang dapat mengirim dan menerima pesan pada saat yang sama.

### ***Komunikasi sebagai transaksi***

Ketika anda mendengar seseorang yang berbicara, sebenarnya pada saat itu bisa saja anda pun mengimkan pesan secara nonverbal (isyarat tangan, ekspresi wajah, nada suara dan sebagainya) kepada pembicara tadi. Anda menafsirkan bukan hanya kata-kata pembicara tadi, juga perilaku nonverbalnya. Dua orang atau beberapa orang yang berkomunikasi, saling bertanya, mengangguk, menggeleng, berdehem, mengangkat bahu, memberi isyarat dengan tangan, tertawa dan sebagainya, sehingga proses pengiriman pesan/penyandian dan penyandian balik yang terjadi bersifat spontan dan simultan. Semakin banyak orang yang berkomunikasi semakin rumit transaksi komunikasi yang terjadi.

Kelebihan konseptualisasi komunikasi sebagai transaksi adalah bahwa komunikasi tersebut tidak membatasi kita pada komunikasi yang disengaja atau respon yang dapat diamati. Artinya, komunikasi terjadi apakah pelakunya menyengajanya atau tidak, dan bahkan meskipun menghasilkan respon yang tidak diamati. Berdiam diri, mengabaikan orang lain di sekitar, bahkan meninggalkan ruangan-

semuanya bentuk-bentuk komunikasi, semuanya mengirimkan sejenis pesan. Gaya pakaian dan rambut anda, ekspresi wajah anda, kata yang anda gunakan-semua itu mengkomunikasikan sikap, kebutuhan, perasaan dan penilaian anda.

Dalam komunikasi transaksional, komunikasi dianggap telah berlangsung bila seseorang telah menafsirkan perilaku orang lain, baik perilaku verbal maupun perilaku nonverbalnya. Istilah transaksi mengisyaratkan bahwa pihak-pihak yang berkomunikasi berada dalam keadaan interdependensi atau timbal balik; eksistensi satu pihak ditentukan oleh eksistensi pihak lainnya. Pendekatan transaksi menyarankan bahwa semua unsure dalam proses komunikasi saling berhubungan. Persepsi seorang peserta komunikasi atas orang lain bergantung pada persepsi orang lain terhadapnya, dan bahkan bergantung pula pada persepsinya terhadap lingkungan di sekitarnya.

Beberapa definisi yang sesuai dengan pemahaman ini antara lain

***John R. Wenburg dan William Wilmot:***  
***"Komunikasi adalah suatu usaha memperoleh makna"***

***Donald Byker dan Loren J. Anderson:***  
***"Komunikasi (manusia) adalah berbagi informasi antara dua orang atau lebih"***

***William 1. Gorden:***  
***"Komunikasi secara ringkas dapat didefinisikan sebagai suatu transaksi dinamis yang melibatkan gagasan dan perasaan"***

***Judy C. Pearson dan Paul E. Nelson:***  
***"Komunikasi adalah proses memahami dan berbagi makna"***

***Stewart L. Tubbs dan Sylvia Moss:***  
***"Komunikasi adalah proses pembentukan makna di antara dua orang atau lebih"***

Para pakar tersebut mendefinisikan komunikasi sebagai proses karena komunikasi merupakan kegiatan yang ditandai dengan tindakan, perubahan, pertukaran, dan perpindahan. Terdapat kontinuitas dari setiap unsurnya. Sepanjang hidup anda berkomunikasi dengan orang lain, dan mereka berkomunikasi dengan anda. Bahkan ketika anda mengemukakan gagasan kepada seseorang, pemahaman timbal balik atas gagasan tersebut terus berkembang sebagai pengaruh dari respons mereka terhadap gagasan tersebut dan sebagai reaksi anda terhadap respon mereka. Lebih jauh lagi, komunikasi terus berlangsung setelah anda dan mereka berpisah, karena setiap pihak terus memikirkan dan merespon apa yang dikatakan pihak lain.

Meskipun kematian menghentikan peran anda sebagai penerima, kematian tidak menghentikan peran anda sebagai sumber. Singkatnya, kita tidak dapat menyetop komunikasi. Kapan komunikasi mulai atau berakhir sulit ditentukan.

## **KONTEKS-KONTEKS KOMUNIKASI**

Komunikasi tidak berlangsung dalam ruang hampa-sosial, melainkan dalam suatu konteks atau situasi tertentu. Secara luas konteks disini berarti semua factor di luar orang-orang yang berkomunikasi, yang terdiri dari: pertama, aspek bersifat fisik seperti iklim, cuaca, suhu udara, bentuk ruangan, warna dinding, penataan tempat duduk, jumlah peserta komunikasi, dan alat yang tersedia untuk menyampaikan pesan; **kedua**, aspek psikologis, seperti: sikap, kecenderungan, prasangka, dan emosi peserta komunikasi; **ketiga**, aspek sosial, seperti: norma kelompok, nilai sosial dan karakteristik budaya; dan **keempat** aspek waktu , yakni kapan berkomunikasi (hari apa, jam berapa, pagi, siang, sore, malam).

Banyak pakar komunikasi mengklasifikasikan komunikasi berdasarkan konteksnya. istilah-istilah lain juga digunakan untuk merujuk kepada konteks ini. Selain konteks yang lazim, juga digunakan istilah tingkat, bentuk, situasi, keadaan, arena, jenis, cara, dan pertemuan.

Indikator paling umum untuk mengklasifikasikan komunikasi berdasarkan konteksnya atau tingkatnya adalah jumlah peserta yang terlibat dalam komunikasi. Maka dikenalah: komunikasi intrapersonal, komunikasi diadik, komunikasi interpersonal, komunikasi kelompok kecil, komunikasi publik (pidato), komunikasi organisasi, komunikasi massa.

### **Komunikasi Intrapersonal**

Komunikasi intrapersonal (intrapribadi) adalah komunikasi dengan diri sendiri, baik kita sadari atau tidak. Contohnya berpikir. Komunikasi ini merupakan landasan komunikasi interpersonal (antarpribadi) dan komunikasi dalam konteks-konteks lainnya. Komunikasi intrapersonal ini inheren dalam komunikasi dua-orang, tiga-orang dan seterusnya, karena sebelum berkomunikasi dengan orang lain kita biasanya berkomunikasi dengan diri sendiri (mempersepsi dan memastikan makna pesan orang lain), hanya saja caranya sering tidak disadari. Keberhasilan komunikasi kita dengan orang lain bergantung pada keefektifan komunikasi kita dengan diri sendiri.

## **Komunikasi Interpersonal**

Komunikasi interpersonal (antarpribadi) adalah komunikasi antara orang-orang secara tatap-muka yang memungkinkan setiap pesertanya menangkap reaksi orang lain secara langsung, baik secara verbal maupun nonverbal. Bentuk khusus dan komunikasi interpersonal ini adalah komunikasi diadik 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 simultan dan spontan, baik secara verbal ataupun nonverbal.

## **Komunikasi Kelompok**

Kelompok adalah sekumpulan orang yang mempunyai tujuan yang sama, yang berinteraksi satu sama lain untuk mencapai tujuan bersama, mengenal satu sama lainnya, dan memandang mereka sebagai bagian dari kelompok tersebut. Kelompok ini misalnya adalah keluarga, tetangga, kawan-kawan terdekat; kelompok diskusi;; kelompok pemecahan masalah; atau suatu komite yang berapat untuk mengambil suatu keputusan. Komunikasi kelompok ini dengan sendirinya melibatkan juga komunikasi interpersonal (antarpribadi).

## **Komunikasi Publik**

Komunikasi publik 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). Beberapa pakar komunikasi menggunakan istilah komunikasi kelompok-besar.

Komunikasi publik biasanya berlangsung lebih formal dan lebih sulit daripada komunikasi interpersonal atau komunikasi kelompok, karena komunikasi publik menuntut persiapan pesan yang cermat, keberanian dan kemampuan menghadapi sejumlah besar orang. Daya tarik fisik pembicara bahkan sering merupakan factor penting yang menentukan efektifitas pesan, selain keahlian dan kejujuran yang dimiliki pembicara. Dalam komunikasi publik hanya satu pihak yang aktif (pembicara) sedangkan pihak lainnya cenderung pasif. Umpan balik yang mereka berikan terbatas, terutama umpan balik yang bersifat verbal. Umpan balik nonverbal lebih jelas diberikan oleh orang-orang yang duduk di jajaran depan, karena merekalah yang paling jelas terlihat. Sesekali pembicara menerima umpan balik yang bersifat serempak, seperti tertawa atau tepuk tangan. Komunikasi publik sering bertujuan memberikan penerangan, menghibur, memberikan penghormatan, atau membujuk.

## **Komunikasi Organisasi**

Komunikasi organisasi terjadi dalam suatu organisasi, bersifat formal dan juga informal, dan berlangsung dalam suatu jaringan yang lebih besar dari komunikasi kelompok. Komunikasi organisasi seringkali melibatkan juga komunikasi diadik, komunikasi interpersonal (antarpribadi) dan adakalanya juga komunikasi publik. Komunikasi formal adalah komunikasi menurut struktur organisasi, yakni komunikasi ke bawah, komunikasi ke atas dan komunikasi horizontal, sedangkan komunikasi informal tidak tergantung pada struktur organisasi, seperti komunikasi antar sejawat, juga termasuk gossip.

## **Komunikasi Massa**

Komunikasi massa adalah komunikasi yang menggunakan media massa, baik cetak (majalah, surat kabar) atau elektronik (radio, televisi), yang dikelola oleh suatu lembaga atau orang yang dilembagakan, yang ditujukan kepada sejumlah orang yang tersebar di banyak tempat, anonim, dan heterogen. Pesan-pesannya bersifat umum, disampaikan secara cepat, serentak dan selintas (khususnya media elektronik). Komunikasi interpersonal, komunikasi kelompok dan komunikasi organisasi berlangsung juga dalam proses untuk mempersiapkan pesan yang disampaikan media massa ini.

## **Konteks Komunikasi Lainnya**

Konteks-konteks komunikasi lainnya dapat dirancang berdasarkan kriteria tertentu, misalnya berdasarkan derajat keterlibatan teknologi dalam komunikasi. Komunikasi Medio ("medio" dari bahasa latin yang berarti "pertengahan") terletak diantara komunikasi tatap-muka dengan komunikasi massa, misalnya telepon, faksimil, radio CB, televisi sirkuit, E-mail. Konteks komunikasi dapat juga diklasifikasikan berdasarkan bidang, kejuruan atau kekhususan, sehingga menjadi: komunikasi politik, komunikasi kesehatan, komunikasi pertanian komunikasi bisnis, komunikasi instruksional, komunikasi pembangunan, komunikasi antarbudaya, komunikasi internasional.

## **KOMUNIKASI YANG EFEKTIF**

Manusia telah berkomunikasi selama puluhan ribu tahun. Sebagian besar waktu jaja manusia digunakan untuk berkomunikasi. Meskipun demikian, ketika manusia dilahirkan is tidak dengan sendirinya dibekali dengan kemampuan untuk berkomunikasi efektif.

Komunikasi dianggap efektif paling tidak harus menghasilkan 5 hal *pengertian, kesenangan, pengaruh pada sikap, hubungan yang makin baik dan tindakan.* (Stewart L. Tubbs dan Sylvia Moss)

### **Menyampaikan informasi dan menghasilkan pengertian**

Pengertian artinya penerimaan yang cermat dari isi pesan seperti yang dimaksud oleh pemberi /sumber pesan. (Betapa sering kita bertengkar karena pesan kita diartikan Lain).

### **Menghasilkan kesenangan**

Tidak semua komunikasi ditujukan untuk menyampaikan informasi dan membentuk pengertian. Ketika mengucapkan "Selamat pagi, apa kabar?" , kita tidak bermaksud mencari keterangan/informasi. Komunikasi ini dimaksud untuk menimbulkan kesenangan. Komunikasi seperti inilah yang membuat hubungan kita hangat, akrab, dan menyenangkan.

### **Mempengaruhi sikap**

Komunikasi ini yang paling sering kita lakukan. Komunikasi ini kita sebut komunikasi persuasif. Misalnya, khotib membangkitkan sikap beragama dan mendorong jemaah beribadah lebih baik. Guru mengajak muridnya lebih mencintai ilmu pengetahuan. Pemasang Man ingin merangsang selera konsumen untuk membeli.

### **Menghasilkan hubungan sosial yang lebih baik**

Sebuah penelitian yang pernah dilakukan (Philip G Zimbardo) membuktikan kurangnya komunikasi (tingginya anonimitas/tidak saling mengenal) menjadikan orang agresif, senang mencuri, merusak dan kurang memiliki tanggung jawab social. Peneliti menyimpan dua bush mobil bekas di dua tempat yang berbeda, pertama di wilayah Bronx, New York, kota dengan tingkat anonimitas yang tinggi, kedua di Palo Alto, sebuah kota kecil di California, di mana orang sating mengenal dengan baik. Di Palo Alto mobil ini tidak disentuh orang selama satu minggu, kecuali waktu turun hujan, seorang pejalan kaki menutup kap mobil agar air hujan tidak membasahi mesin mobil. Di Bronx dalam beberapa jam saja, di siang hari bolong, beberapa orang dewasa beramai-ramai di hadapan orang lain, mencopoti bagian-bagian dari mobil yang dapat mereka gunakan. Tidak ada yang mencoba mencegah perbuatan itu. Tahap berikutnya anak-anak mulai menghancurkan jendela depan dan belakang. Berikutnya, beberapa orang dewasa yang berpakaian periente merusak apa yang masih

dapat di rusak. Dalam tempo kurang dad tiga hari, mobil itu sudah menjadi onggokan besi tua yang menyedihkan.

Apa yang terjadi bila orang gagal menumbuhkan hubungan interpersonal? Banyak - kata Vance Pakard (1974), is akan menjadi agresif, senang berkhayal, "dingin", sakit fisik dan mental, dan menderita "*flight syndrome*" (ingin melarikan did dad lingkungannya).

### **Menghasilkan tindakan nyata**

Komunikasi yang menimbulkan pengertian memang sukar, jauh lebih sukar lagi komunikasi persuasif yang menghasilkan tindakan nyata atau yang mendorong orang untuk bertindak. Namun demikian, keberhasilan komunikasi biasanya diukur dari tindakan nyata yang dihasilkan. Karena untuk menimbulkan tindakan, kita harus berhasil lebih dahulu menanamkan pengertian, membentuk dan mengubah sikap atau menumbuhkan hubungan yang baik. Tindakan adalah hasil kumulatif seluruh proses komunikasi.

### **KOMUNIKASI INTERPERSONAL YANG EFEKTIF**

Komunikasi interpersonal yang efektif meliputi banyak unsur, tetapi hubungan interpersonal barangkali yang paling penting, banyak penyebab dari rintangan komunikasi berakibat kecil saja bila ada hubungan yang baik di antara komunikator. Sebaliknya pesan yang paling jelas, paling tegas, dan paling cermat, tidak dapat menghindari kegagalan, jika terjadi hubungan interpersonal yang buruk (*Anita Taylor et al. 1977:187*).

### **Faktor-faktor yang menumbuhkan hubungan interpersonal dalam komunikasi interpersonal**

Pola-pola komunikasi interpersonal mempunyai efek yang berlainan pada hubungan interpersonal. Tidak benar anggapan orang bahwa makin sering orang melakukan komunikasi interpersonal dengan orang lain, makin baik hubungan mereka. Yang menjadi soal bukan berapa *kali* komunikasi dilakukan, tetapi **bagaimana** komunikasi itu dilakukan. Bila antara anda dan saya berkembang sikap curiga, makin sering anda berkomunikasi dengan saya, makin jauh jarak kita. Tiga hal yang akan menumbuhkan hubungan interpersonal yang baik percaya, sikap suportif, dan sikap terbuka.

## ***Percaya (trust)***

Diantara berbagai faktor yang mempengaruhi komunikasi interpersonal, faktor percaya adalah yang paling penting. Bila saya percaya pada anda, bila perilaku anda dapat saya duga, bila saya yakin anda tidak akan mengkhianati saya atau merugikan saya, maka saya akan lebih banyak membuka diri saya kepada anda. Hal ini seluruhnya akan membuka saluran komunikasi, memperjelas pengiriman dan penerimaan informasi, serta memperluas peluang komunikasi untuk mencapai maksudnya.

Selain pengalaman, ada tiga faktor utama yang dapat menumbuhkan sikap percaya atau mengembangkan komunikasi yang didasarkan pada sikap saling percaya, yakni: **menerima, empati dan kejujuran.**

**Menerima** adalah kemampuan berhubungan dengan orang lain tanpa menilai dan tanpa berusaha mengendalikan. Menerima adalah sikap yang melihat orang lain sebagai manusia, sebagai individu yang patut dihargai (*Anita Taylor 1977:193*).

Empati artinya membayangkan diri kita pada kejadian yang menimpa orang lain, dengan empati kita berusaha melihat seperti orang lain tersebut melihat, merasakan seperti orang lain merasakan. Berbeda dengan simpati, dalam simpati kita menempatkan diri pada posisi yang dihadapi orang lain, sedangkan empati kita tidak menempatkan diri pada posisi orang lain. Milton J. Bennet (1979:418) melukiskan perbedaan antara simpati dengan empati dengan pengalaman pribadinya.

" Aku dan istriku telah menemukan bahwa perbedaan antara simpati dan empati sangat menonjol dalam komunikasi yang menyangkut hubungan (interpersonal). Sebagai contoh adalah pengalaman kami dalam berhubungan satu dengan yang lain pada waktu sakit. Bila sakit aku ingin ditinggalkan sendirian (mungkin lebih baik menanggung derita dengan tabah). Bila istriku sakit ia ingin diperhatikan betul (mungkin makin lebih menyenangnya). Ketika kami baru menikah, aku ungkapkan simpatiku pada istriku yang sedang sakit dengan meninggalkannya sendirian. Tentu saja, ia akan bersimpati padaku, ketika aku sakit, dengan menanyakan apa perasaanku kira-kira 10 menit sekali. Setelah bertahun-tahun kebingungan, mengapa kami jengkel ketika kami sakit, kami menemukan bahwa kami mempunyai ekspetasi yang berbeda bagaimana sepatutnya yang sakit dilayani. Kami sekarang berusaha berempati, dan bukan bersimpati, dengan membayangkan pengalaman orang lain ketika sakit, kami memperlakukan orang lain

berbeda dari cara kami memperlakukan diri kami."

Kejujuran adalah faktor ketiga yang menumbuhkan sikap percaya. Menerima dan empati mungkin saja dipersepsi salah oleh orang lain. Sikap menerima kita dapat ditanggapi sebagai sikap acuh tak acuh, dingin dan tidak bersahabat; empati dapat ditanggapi sebagai pura-pura. Supaya ditanggapi sebenarnya, kita harus jujur mengungkapkan diri kita kepada orang lain. Kita harus menghindari terlalu banyak melakukan "penopengan" atau upengelolaan kesan". Kita tidak menaruh kepercayaan kepada orang yang tidak jujur atau sering menyembunyikan pikiran dan pendapatnya. Kita menaruh kepercayaan kepada orang yang terbuka, atau tidak mempunyai pretensi yang dibuat-buat. Kita berhati-hati pada orang yang terlalu "halus" sehingga sering menyembunyikan isi hatinya atau membungkus pendapatnya dan sikapnya dengan lambang-lambang verbal dan nonverbal. Kejujuran menyebabkan perilaku kita dapat diduga (predictable). Ini mendorong orang lain untuk percaya kepada kita. Di sini berlaku kalimat singkat : Terus teranglah agar terang terus!

### ***Sikap Suportif***

Sikap suportif adalah sikap yang mengurangi sikap defensif dalam komunikasi. Orang bersikap defensif bila ia tidak menerima, tidak jujur, dan tidak empatik. Sudah jelas, dengan sikap defensif komunikasi interpersonal akan gagal; karena orang defensif akan lebih banyak melindungi diri dari *ancaman* yang ditanggapinya dalam situasi komunikasi ketimbang memahami pesan orang lain. Jack Gibb menyebutkan enam perilaku yang menimbulkan perilaku *suportif* (1961:10-15) yang banyak dikutip ahli-ahli komunikasi interpersonal.

#### Perilaku Defensif dan Suportif dari Jack Gibb

##### **Iklm Defensif**

1. Evaluasi
2. Kontrol
3. Strategi
4. Netralitas
5. Superioritas
6. Kepastian

##### **Iklm Suportif**

1. Deskripsi
2. Orientasi masalah
3. Spontanitas
4. Empati
5. Persamaan
6. Provisionalisme

Dalam penelitiannya Gibb mengungkapkan, bahwa makin sering orang menggunakan perilaku di sebelah kiri, makin besar kemungkinan komunikasi menjadi defensif. Sebaliknya, komunikasi defensif

berkurang dalam iklim suportif, ketika orang menggunakan perilaku di sebelah kanan.

1. **Evaluasi dan Deskripsi.** Evaluasi artinya penilaian terhadap orang lain; memuji atau mengecam. Dalam evaluasi kita mempersoalkan nilai dan motif orang lain. Bila kita menyebutkan kelemahan orang lain, mengungkapkan betapa jelek perilakunya, meruntuhkan harga dirinya, kita akan melahirkan sikap defensif. Deskripsi artinya penyampaian perasaan dan persepsi anda tanpa menilai. Pada evaluasi anda umumnya menggunakan kata-kata sifat (salah, ngawur, bodoh), pada deskripsi, biasanya anda menggunakan kata-kata kerja (anda tidak menyebutkan pencita Sonata Musim Semi; anda seringkali berpindah dari satu persoalan ke persoalan lain; anda tidak mengikuti perkembangan terakhir dalam bidang ini). Kita dapat melakukan evaluasi pada gagasan, bukan pada pribadi (walaupun banyak orang merasa diserang, ketika gagasannya dipersoalkan). Deskripsi dapat terjadi juga pada saat kita mengevaluasi gagasan orang lain, orang "merasa" bahwa kita menghargai diri mereka (*menerima* mereka sebagai individu yang patut dihargai).
2. **Kontrol dan Orientasi masalah.** Perilaku kontrol artinya berusaha untuk merubah orang lain, mengendalikan perilakunya, mengubah sikap, pendapat dan tindakannya. Melakukan kontrol juga berarti mengevaluasi orang lain sebagai orang yang jelek sehingga perlu diubah. Itu berarti kita tidak menerimanya. Setiap orang tidak ingin didominasi orang lain. Kita ingin menentukan perilaku yang kita senangi. Karena itu kontrol orang lain kita tolak. Orientasi masalah sebaliknya, adalah mengkomunikasikan keinginan untuk bekerja sama mencari pemecahan masalah. Dalam orientasi masalah anda tidak mendiktekan pemecahan. Anda mengajak orang lain bersama-sama untuk menetapkan tujuan dan merumuskan bagaimana mencapainya.
3. **Strategi dan Spontanitas.** Strategi adalah penggunaan tipuan-tipuan atau manipulasi untuk mempengaruhi orang lain. Anda menggunakan strategi bila orang menduga anda mempunyai motif-motif tersembunyi; anda berkomunikasi dengan "ada udang di balik batu". Spontanitas artinya sikap jujur dan dianggap tidak menyelimuti motif yang terpendam. Bila orang tahu kita melakukan strategi, ia akan menjadi defensif.
4. **Netralitas dan Empati.** Netralitas berarti sikap impersonal - memperlakukan orang lain tidak sebagai persona, melainkan sebagai objek. Bersikap netral bukan berarti objektif, melainkan bersikap acuh tak acuh, tidak menghiraukan

perasaan dan pengalaman orang lain. Lawan netralitas ialah empati (yang sudah kita uraikan). Tanpa empati, orang seakan-akan mesin yang hampa perasaan dan tanpa perhatian.

5. **Superioritas dan Persamaan.** Superioritas artinya sikap menunjukkan anda lebih tinggi atau lebih baik dari orang lain karena status, kekuasaan, kemampuan intelektual, kekayaan, atau kecantikan. Superioritas akan melahirkan sikap defensif. Persamaan adalah memperlakukan orang lain secara horizontal dan demokratis. Dalam persamaan anda tidak mempertegas perbedaan. Status boleh jadi berbeda, tetapi komunikasi anda tidak vertikal. Anda tidak menggurui tetapi berbincang pada tingkat yang sama. Dengan persamaan, anda mengkomunikasikan **penghargaan dan rasa hormat pada perbedaan pandangan dan keyakinan.**
  
6. **Kepastian dan Provisionalisme.** Dekat dengan superioritas adalah kepastian (certainty). Orang yang memiliki kepastian bersifat dogmatis, ingin menang sendiri, dan melihat pendapatnya sebagai kebenaran mutlak yang tidak dapat diganggu-gugat. Provisionalisme, sebaliknya, adalah kesediaan untuk meninjau kembali pendapat kita, untuk mengakui bahwa pendapat manusia adalah tempat kesalahan; karena itu wajar juga kalau pendapat dan keyakinan suatu saat bisa berubah. ("provisional" dalam bahasa Inggris, artinya bersifat sementara atau menunggu sampai ada bukti yang lengkap).

### **Sikap Terbuka**

Sikap terbuka (open-mindedness) amat besar pengaruhnya dalam menumbuhkan komunikasi interpersonal yang efektif. Lawan dari sikap terbuka adalah dogmatisme; sehingga untuk memahami sikap terbuka, kita harus mengidentifikasi lebih dahulu karakteristik orang dogmatis. Berikut karakteristik orang terbuka dikontraskan dengan karakteristik orang tertutup atau dogmatis ( *Brooks dan Emmert 1977*).

	Sikap Terbuka	Sikap Tertutup
1.	Menilai pesan secara objektif, dengan menggunakan data dan keajekan logika	Menilai pesan berdasarkan motif- motif pribadi. Tidak memperhatikan logika dari proposisi, lebih melihat sejauh mana proposisi itu sesuai dengan dirinya
2.	Membedakan dengan mudah, melihat nuansa	Berpikir simplisitis, artinya berpikir hitam putih (tanpa nuansa). Dunia terbagi dua yang pro-kita di mana segala kebaikan terdapat dan yang kontra-kita di mana segala kejelekan terdapat
3.	Berorientasi pada isi	Bersandar lebih banyak pada sumber pesan (siapa) dari pada isi pesan (apa)
4.	Mencari informasi dari berbagai sumber	Mencarai informasi tentang kepercayaan orang lain dari sumbernya sendiri, bukan dari sumber kepercayaan orang lain.
5.	Lebih bersifat provisional dan bersedia mengubah kepercayaannya	Secara kaku mempertahankan dan memegang teguh sistem yang dipercayainya.
6.	Mencari pengertian pesan yang tidak sesuai dengan rangkaian kepercayaannya	Menolak, mengabaikan, mendistorsi dan Menolak pesan yang tidak konsisten dengan sistem yang dipercayainya

