

BAB III

KAJIAN TEORITIS TENTANG KOMUNIKASI INTERPERSONAL

A. Teori Komunikasi Interpersonal

1. Teori kebutuhan hubungan interpersonal

Salah satu bagian dalam lapangan komunikasi yang dikenal sebagai relational communication sangat dipengaruhi oleh teori sistem. Inti kerja ini adalah asumsi bahwa fungsi komunikasi interpersonal bertujuan untuk membuat, membina, dan mengubah hubungan dan hubungan pada gilirannya akan memengaruhi sifat komunikasi interpersonal. Poin ini berdasar pada gagasan bahwa komunikasi sebagai interaksi yang menciptakan struktur hubungan. Dalam keluarga, misalnya anggota individu secara sendirian tidak membentuk sebuah sistem, tetapi ketika berinteraksi antara satu dengan anggota lainnya, pola yang dihasilkan memberi bentuk pada keluarga. Gagasan sistem yang penting ini secara luas diadopsi dalam lapangan komunikasi. Proses dan bentuk merupakan dua sisi mata uang, saling menentukan satu sama lain.¹

Seorang antropolog, Greogory Bateson adalah pendiri garis teori ini yang selanjutnya dikenal dengan komunikasi relasional. Kerjanya mengarah pada pengembangan dua proposisi mendasar pada teori ini

¹ Dasrun Hidayat, *Komunikasi Antarpribadi,...* .p.75.

relasional pada umumnya. *Pertama*, sifat mendua dari pesan, yaitu setiap pertukaran interpersonal membawa dua pesan, yaitu pesan “report” dan pesan “command”. Report message mengandung substansi atau isi komunikasi, sedangkan command message membuat pernyataan mengenai hubungan. Dua elemen ini selanjutnya dikenal sebagai “isi pesan” dan “pesan hubungan” atau “komunikasi” dan “metakomunikasi”.²

Pesan report menetapkan mengenai hal-hal yang dikatakan, sedangkan pesan command menunjukkan hubungan antara komunikator. Isi pesan sederhana, seperti kata “I love you” yang dapat dibawakan dalam berbagai cara, dan masing-masing mengatakan sesuatu secara berbeda mengenai hubungan. Frase ini dapat dikatakan dalam cara yang bersifat dominansi, submisif, pleading (memohon), meragukan, atau memercayakan. Isi pesannya sama, tetapi pesan hubungan dapat berbeda pada setiap kasus.³

Proposisi kedua, bahwa hubungan dapat dikarakterisasi dengan komplementer atau simetris. Dalam hubungan yang komplementer, sebuah bentuk perilaku diikuti oleh lawannya. Contohnya, perilaku dominan seorang partisipan memperoleh perilaku submisif dari partisipan lain. Dalam symmetry, tindakan seseorang diikuti oleh

² Muhibudin Wijaya Laksana, *Psikologi Komunikasi*,... p.84.

³ Muhibudin Wijaya Laksana, *Psikologi Komunikasi*,... p.84.

jenis yang sama. Dominansi bertemu dengan sifat dominan atau submisif bertemu dengan submisif.⁴

Di sini kita mulai melihat bagaimana proses interaksi menciptakan struktur dalam sistem. Bagaimana orang merespons satu sama lain menentukan jenis hubungan yang mereka miliki. Sistem yang mengandung serangkaian pesan submisif akan sangat berbeda dengan yang mengandung rangkaian pesan yang bersifat dominansi. Struktur pesan yang mencampur keduanya adalah berbeda pula.

2. Teori Self Disclosure

Disclosure dan understanding merupakan tema penting dalam teori komunikasi pada tahun 60 dan 70-an. Sebagian besar sebagai konsekuensi aliran humanistik dalam psikologi, sebuah ideologi “honest communication” muncul, dan beberapa dari pemikiran kita tentang apa yang membuat komunikasi interpersonal itu baik dipengaruhi oleh gerakan ini. Didorong oleh karya Carl Rogers, disebut Third Force begitu dalam psikologi menyatakan bahwa tujuan komunikasi adalah meneliti pemahaman diri dan orang lain dan pengertian hanya dapat terjadi dengan komunikasi yang benar.⁵

⁴ Muhibudin Wijaya Laksana, *Psikologi Komunikasi*,... .p.85.

⁵ Dasrun Hidayat, *Komunikasi Antarpribadi*,... .p.83-84.

Menurut psikologi humanistik, komunikasi interpersonal terjadi melalui self-disclosure, feedback, dan sensitivitas untuk mengenal atau mengetahui orang lain. Misunderstanding dan ketidakpuasan dalam hubungan diawali oleh ketidakjujuran, kurangnya kesamaan antara tindakan seseorang dan perasaannya, miskin feedback, serta self disclosure yang ditahan. Banyak riset pengenalan diri muncul dari gerakan humanistik ini. Seorang teoritis yang menggali proses self-disclosure ini adalah Sidney Jourard. Uraian bagi kemanusiaan sifatnya terbuka dan transparan. Transparansi berarti membiarkan dunia untuk mengenal dirinya secara bebas dan pengenalan diri seseorang kepada orang lain. Hubungan interpersonal yang ideal menyuruh seseorang agar membiarkan orang lain memahami mereka sepenuhnya dan membuka untuk memahami orang lain sepenuhnya.⁶

3. Teori disonansi Kognitif

Teori Leon Festinger mengenai disonansi kognitif merupakan salah satu teori yang paling penting dalam sejarah psikologi sosial. Selama bertahun-tahun, teori ini menghasilkan sejumlah riset dan mengisi aliran kritik interpretasi, dan ekstrapolasi. Festinger mengajarkan bahwa dua elemen kognitif termasuk sikap, persepsi,

⁶ Muhibudin Wijaya Laksana, *Psikologi Komunikasi*,... .p.85.

pengetahuan, dan perilaku. Tahap pertama yaitu posisi nol atau irrelevant. Kedua yaitu konsisten atau consonant, dan ketiga yaitu inkonsisten atau dissonant. Disonansi terjadi ketika suatu elemen tidak diharapkan mengikuti yang lain.⁷

Dua premis yang menolak aturan teori disonansi. Pertama yaitu bahwa disonansi menghasilkan ketegangan atau penekanan yang menekan individu agar berubah sehingga disonansi berkurang. Kedua, ketika disonansi hadir, individu tidak hanya berusaha menguranginya, melainkan juga akan menghindari situasi di mana disonansi tambahan bisa dihasilkan. Semakin besar disonansi, semakin besar kebutuhan untuk menguranginya.⁸

Teori disonansi juga membuat beberapa prediksi lain. Teori itu meramalkan, misalnya, semakin sulit inisiatif seseorang terhadap kelompok, semakin besar komitmen orang itu untuk berkembang. Semakin banyak dukungan sosial yang seseorang terima dari teman terhadap ide atau tindakan, semakin besar tekanan untuk percaya pada ide atau tindakan itu. Semakin besar jumlah usaha yang diterapkan dalam tugas, semakin orang akan merasionalisasi nilai tugas tersebut.

Salah satu teori yang paling komperenship mengenai sikap dan perubahannya yaitu milik Milton Rokeach. Dia mengembangkan

⁷ Dasrun Hidayat, *Komunikasi Antarpribadi*,... .p.78.

⁸ Dasrun Hidayat, *Komunikasi Antarpribadi*,... .p.79.

penjelasan yang luas mengenai perilaku manusia berdasarkan kepercayaan, sikap, dan nilai. Rokeach percaya bahwa setiap orang mempunyai sistem yang tersusun dengan baik atas kepercayaan, sikap dan nilai, yang menuntun perilaku. Belief adalah ratusan atau ribuan pernyataan yang kita buat mengenai diri dan dunia. Kepercayaan dapat bersifat umum ataupun khusus, dan itu disusun dalam sistem dalam hal sentralitas atau pentingnya terhadap ego. Rokeach pada dasarnya teoritis konsistensi. Dia memasukan sejumlah hipotesis signifikan mengenai sikap, kepercayaan dan nilai, tetapi dia menyimpulkan bahwa orang dituntun oleh kebutuhan untuk konsisten dan bahwa inkonsistensi menciptakan tekanan untuk berubah.⁹

Rokeach memperluas penjelasannya mengenai konsistensi paling jauh dibandingkan teori lain dalam aliran ini. Dengan meletakkan sistem keseluruhan menjadi pertimbangan, dia melihat konsistensi sebagai hal yang sangat kompleks.

B. Hakikat Komunikasi Interpersonal

Terdapat unsur hakikat yang senantiasa muncul baik tersurat maupun tersirat dalam definisi-definisi para ahli, Antara lain sebagai berikut:

⁹ Dasrun Hidayat, *Komunikasi Antarpribadi,...* .p.81-83.

1. Komunikasi interpersonal pada hakikatnya adalah suatu proses.

Kata lain dari proses, ada yang menyebut sebagai sebuah transaksi dan interaksi. Transaksi mengenai apa? Mengenai gagasan, ide, pesan, simbol, informasi atau message. Sedangkan istilah interaksi mengesankan adanya suatu tindakan yang berbalasan. Dengan kata lain suatu proses hubungan yang saling pengaruh mempengaruhi. jadi interaksi sosial (social interaction) adalah suatu proses berhubungan yang dinamis dan saling pengaruh mempengaruhi antara manusia. Di dalam kata “proses” terdapat pula makna adanya aktivitas, ialah aktivitas menciptakan, mengirimkan, menerima, dan menginterpretasi pesan.¹⁰

2. Pesan tersebut tidak ada dengan sendirinya, melainkan diciptakan dan dikirimkan oleh seorang komunikator, atau sumber informasi.

Komunikator ini mengirimkan pesan kepada komunikan atau penerima informasi (*receiver*). Dalam komunikasi interpersonal, komunikator dan komunikan biasanya adalah individu, sehingga proses komunikasi yang terjadi melibatkan sekurangnya dua individu. Kalau pengiriman dan penerimaan pesan tersebut hanya terjadi pada

¹⁰ Suranto Aw, *Komunikasi,...* .p.5.

satu individu, misalnya seseorang sedang bertanya jawab dalam pikirannya sendiri untuk mengambil suatu keputusan, proses transaksi pesan yang demikian itu merupakan komunikasi interpersonal atau intrapribadi.¹¹

3. Komunikasi interpersonal dapat terjadi secara langsung maupun tidak langsung.

Meskipun komunikasi dapat disetting dalam pola komunikasi langsung maupun tidak langsung, namun untuk pertimbangan efektifitas komunikasi, maka komunikasi secara langsung menjadi pilihan utama. Pengiriman pesan dilakukan secara primer atau langsung, sehingga pesan tersebut berposisi sebagai “media” yang menghubungkan komunikator dan komunikan.

Dengan kata lain, proses komunikasi interpersonal kebanyakan berlangsung secara tatap muka. Komunikasi langsung dapat dilakukan secara langsung berbicara dengan lawan bicara. Komunikasi ini, sangat efektif untuk mengetahui tanggapan lawan bicara. Cara komunikasi interpersonal bermedia (tidak langsung) pada situasi tertentu dapat saja menjadi pilihan, misalnya dalam bentuk

¹¹ Suranto Aw, *Komunikasi,...* .p.6.

percakapan melalui telepon, e-mail, surat menyurat, sms, dan sebagainya. meskipun komunikasi secara tidak langsung ini pada situasi dan kondisi tertentu tetap efisien, namun lebih dianjurkan untuk melakukan komunikasi interpersonal secara langsung (*face to face*), karena jika komunikasi itu dilakukan secara langsung, maka kedua belah pihak lebih memahami informasi yang diberikan, selain itu lebih mengenal karakteristik lawan bicara, sehingga resiko salah paham dapat diminimalisir.¹²

4. Penyampaian pesan dapat dilakukan baik secara lisan maupun tertulis.

Keuntungan dari komunikasi interpersonal secara lisan adalah kecepatannya, dalam arti ketika seseorang menginginkan melakukan tindakan komunikasi dengan orang lain, pesan dapat disampaikan dengan segera dalam bentuk paparan ucapan secara lisan. Aspek kecepatan ini akan bermakna kalau waktu menjadi persoalan yang esensial. Pada komunikasi interpersonal secara tertulis, keuntungannya adalah bahwa pesan bersifat permanen, karena pesan-pesan yang disampaikan dilakukan secara tertulis. Selain itu, catatan-catatan tertulis juga mencegah kemungkinan terjadinya

¹² Suranto Aw, *Komunikasi,...* .p.6.

penyimpangan (distorsi) terhadap gagasan-gagasan yang ingin disampaikan, disebabkan tersedia waktu yang cukup untuk memikirkan rumusan pernyataan yang tepat kedalam bentuk tulisan.¹³

5. Komunikasi interpersonal tatap muka memungkinkan balikan atau respon dapat diketahui dengan segera (instant feedback).

Artinya penerima pesan dapat dengan segera memberi tanggapan atas pesan-pesan yang telah diterima dari sumber. Salah satu kelebihan apabila komunikasi interpersonal disetting dalam proses komunikasi tatap muka, ialah masing-masing pihak yang terlibat dalam komunikasi itu langsung dapat merasakan dan mengetahui balikan dari partner komunikasi. Begitupula seandainya komunikasi harus dilakukan dengan menggunakan media seperti misalnya melalui percakapan telepon, balikan itupun juga dapat diketahui segera, karena adanya sifat komunikasi yang dinamis dan dua arah.¹⁴

C. Etika Komunikasi Interpersonal

1. Pengertian etika

Dari segi etimologi (asal kata), istilah etika berasal dari kata latin *ethicus* yang berarti kebiasaan. Sesuatu dianggap etis atau baik,

¹³ Suranto Aw, *Komunikasi,...* .p.6.

¹⁴ Suranto Aw, *Komunikasi,...* .p.7.

apabila sesuai dengan kebiasaan masyarakat. Courtland L. Bovee dan John V. Thill dalam suranto AW mendefinisikan etika adalah prinsip perilaku yang mengatur seseorang atau sekelompok orang.¹⁵

Orang yang tidak memiliki etika, melakukan apapun yang diperlukan untuk mencapai tujuannya. Orang-orang yang memiliki etika umumnya dapat dipercaya, adil, dan tidak memihak, menghargai orang lain, dan menunjukkan kepedulian terhadap dampak atas tindakannya dimasyarakat. Frans Magnis Suseno dalam Suranto AW mengatakan etika dapat mengantar orang kepada kemampuan untuk bersikap kritis dan rasional, untuk membentuk pendapatnya sendiri dan bertindak sesuai dengan apa yang dapat dipertanggungjawabkannya sendiri. etika menyanggupkan orang untuk mengambil sikap rasional terhadap semua norma, baik norma-norma tradisi maupun norma-norma lain. Etika membantu manusia untuk lebih otonom. Otonomi manusia tidak terletak dalam kebebasan dari segala norma dan tidak sama dari kewenangan-kewenangan, melainkan tercapai dalam kebebasan untuk mengakui norma-norma yang diyakininya sendiri sebagai kewajibannya.¹⁶

¹⁵ Suranto Aw, *Komunikasi*,... .p125.

¹⁶ Suranto Aw, *Komunikasi*,... .p.125-126.

2. Etika Komunikasi Interpersonal

Etika komunikasi merupakan suatu rangkuman istilah yang mempunyai pengertian tersendiri, yakni norma, nilai, atau ukuran tingkah laku yang baik dalam kegiatan komunikasi di suatu masyarakat. Pada dasarnya komunikasi interpersonal dapat berlangsung secara lisan maupun tertulis. Secara lisan dapat terjadi secara langsung (tatap muka), maupun dengan menggunakan media seperti telepon, SMS, facebook, e-mail, dan sebagainya. Baik komunikasi langsung maupun tidak langsung, norma etika perlu diperhatikan.¹⁷

Komunikasi interpersonal merupakan proses komunikasi antar pribadi atau antar individu. Untuk menjaga agar proses komunikasi tersebut berjalan baik, agar tujuan komunikasi dapat tercapai tanpa menimbulkan kerenggangan hubungan antar individu, maka diperlukan etika berkomunikasi. Cara paling mudah menerapkan etika komunikasi interpersonal ialah, pihak-pihak yang terlibat dalam proses komunikasi, bahkan kita semuanya sebagai anggota masyarakat, perlu memperhatikan beberapa hal berikut ini:¹⁸

- a. Nilai-nilai dan norma-norma sosial budaya setempat
- b. Segala aturan, ketentuan, tata-tertib yang sudah disepakati

¹⁷ Suranto Aw, *Komunikasi,...* .p.135.

¹⁸ Suranto Aw, *Komunikasi,...* .p.136.

- c. Adat-istiadat kebiasaan yang dijaga kelestariannya
- d. Tata krama pergaulan yang baik
- e. Norma kesusilaan dan budi pekerti
- f. Norma sopan santun dalam segala tindakan.

Dalam pergaulan dan kehidupan bermasyarakat, antara etika dan komunikasi merupakan dua hal yang tidak dapat dipisahkan. Di manapun orang berkomunikasi, selalu memerlukan pertimbangan etis, agar lawan bicara dapat menerima dengan baik. Berkomunikasi tidak selamanya mudah. Apalagi kalau kita tidak mengetahui jati diri (latar belakang sosial budaya) mereka yang kita hadapi. Tentu kita akan menebak-nebak dan merancang persiapan komunikasi yang sesuai dengan tuntutan etis kedua belah pihak. Ketika kita paham tentang karakter orang yang kita hadapi kita akan lebih mudah berusaha menampilkan diri sebaik-baiknya dalam berkomunikasi.¹⁹

Etika yang tergambarkan dalam tata krama berkomunikasi adalah kebiasaan dan mungkin merupakan kesepakatan dalam hubungan antara warga dimasyarakat. Ukuran etika itu berlaku secara selingkung, dan kadang-kadang sulit dimengerti akal sehat. Misalnya, ada bangsa lain yang makan sambil mengeluarkan bunyi ciplak, hal ini tidak dianggap tidak sopan, malah sangat sopan karena

¹⁹ Suranto Aw, *Komunikasi,...* .p.136.

menunjukkan kesungguhan menikmati hidangan. Sebaliknya bagi kebanyakan orang Indonesia hal itu dipandang sebagai tidak sopan.²⁰

3. Etika Komunikasi Interpersonal Tatap Muka

Komunikasi tatap muka, berarti mempertemukan orang-orang yang terlibat dalam proses komunikasi. Beberapa hal yang perlu diperhatikan ketika berkomunikasi secara tatap muka yaitu:

- 1) Melakukan komunikasi tatap muka dengan mengadakan pembicaraan adalah cara yang efektif untuk menyelesaikan tugas dan pekerjaan.
- 2) Dalam suatu pembicaraan, pemahaman terhadap ekspresi wajah sangat penting karena melalui ekspresi wajah kita dapat memperkirakan apakah ada kesesuaian dengan pesan verbal yang disampaikan.
- 3) Wajah setiap orang selalu menyatakan hati dan perasaannya, wajah diibaratkan cermin dari pikiran dan perasaan seseorang.
- 4) Senyuman, merupakan salah satu mengexpresikan perasaan. Ada berbagai makna dari senyuman seseorang.²¹

Beberapa norma etika berkomunikasi interpersonal secara tatap muka yang perlu diperhatikan yaitu:

²⁰ Suranto AW, *Komunikasi...*, p.137.

²¹ Suranto Aw, *Komunikasi...* .p.137-138.

- 1) Waktu berbicara hendaklah kita tenang, sekali-kali boleh saja menegaskan pembicaraan dengan gerak tangan secara halus dan sopan. Gerak tangan hendaklah tidak terlalu banyak, dan jangan menggunakan telunjuk untuk menunjuk lawan bicara.
- 2) Jangan kita bicarakan sesuatu yang ingin dilupakan orang lain. Kembangkan tema pembicaraan yang berguna baik bagi kita maupun teman. Kalau teman kita sudah tidak tertarik dengan satu tema pembicaraan tertentu, hendaknya kita memaklumi dan menyesuaikannya.
- 3) Janganlah mempergunjingkan orang lain. Apalagi yang digunjingkan itu tentang kejelekan dan sisi negatif orang lain. Memang menggunjing atau ngerumpi itu mengasyikan, tetapi hal itu menunjukkan sifat jelek karena hanya membicarakan kesalahan orang lain, tanpa dapat mengetahui bahwa diri kita mungkin saja juga banyak kekurangan dan kesalahan.
- 4) Jangan memborong seluruh pembicaraan. Biasakanlah mendengarkan orang lain dan jangan memotong pembicaraan orang lain. Tuhan memberikan telinga lebih banyak dari mulut. Kita mempunyai dua telinga tetapi hanya punya satu mulut. Ini adalah pelajaran budi pekerti yang nyata, agar kita lebih banyak

mendengarkan daripada berbicara. Hendaklah kita berdiam dan memperhatikan ketika orang tua sedang berbicara.

- 5) Waktu berbicara hendaknya kita mengambil jarak yang sesuai dengan orang yang kita ajak bicara. Nilai-nilai budi pekerti telah mengajari kepada para pengantunya untuk mengatur jarak sedemikian rupa sehingga sesuai dengan tujuan komunikasi. Bila kita memasuki restoran yang didalamnya hanya ada seorang konsumen, orang tersebut tidak kita kenal, lagipula kita tidak ingin berinteraksi dengannya, maka akan terasa nyaman apabila mengambil tempat duduk yang berjauhan dengan dia. Tetapi ketika kita bertemu dengan teman lama disebuah taman, dan tempat duduk disebelah teman kita itu masih kosong, maka lebih baik apabila kita duduk berdampingan dengannya.
- 6) Ketika kita tengah berbincang dengan teman, suara hendaklah disesuaikan, jangan terlalu keras. Kalau hendak batuk, bersin, atau menguap, hendaklah mulut ditutup dengan tangan. Kalau pembicaraan selesai hendaklah mengucapkan terimakasih.²²

Salah satu bagian dari etika komunikasi interpersonal misalnya, yaitu menyapa. Menyapa merupakan Tindakan sederhana yang perlu dilakukan kepada individu, seperti teman,

²² Suranto Aw, *Komunikasi,...* .p.138-139.

tetangga, famili adalah menyapa. Dalam menyapa, awali dengan menyebut namanya. Usahakan tidak menyapa dengan nama parapan. Nama parapan itu julukan kepada seseorang bukan dengan nama aslinya, tetapi nama lain yang diberikan oleh orang atau kelompok orang tertentu. Teman anda yang namanya Budi, panggilah Budi, bukan Budeng. Teman anda yang namanya Sri, jangan dipanggil Srinthil. Hindari kebiasaan memberi nama parapan kepada teman, apalagi dengan nama parapan yang bermakna merendahkan, seperti: Kodok, Benjo, Menthok, Bince, Boded, Bolot, dan sebagainya. Mungkin teman anda menerima saja dipanggil dengan nama samaran yang jelek itu. Tetapi bagaimana jika didengar orang tua nya?

Untuk menunjukkan apresiasi kedekatan terhadap teman, kalau memang nama parapan itu dianggap perlu karena dimaknai sebagai pertanda keakraban pertemanan, sebaiknya dicari nama yang baik, memberi semangat, dan dapat diterima oleh yang diberi nama. Misalnya nama aslinya Joko, panggil dia dengan Jack. Sudadi dipanggil Deddy.²³

²³ Suranto Aw, *Komunikasi,...* .p.141-142.