

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Review Hasil Penelitian Sejenis**

Sebelum membahas tinjauan pustaka yang berkaitan dengan permasalahan yang diteliti, penulis akan mengemukakan penelitian terdahulu yang relevan, dianggap memiliki kemiripan dengan permasalahan yang akan diteliti. Tinjauan pustaka tersebut diharapkan dapat dijadikan acuan dan juga referensi dalam meneliti permasalahan yang akan diteliti oleh penulis, diantaranya adalah :

**1. “Peran Komunikasi Antarpribadi Orang Tua Terhadap Anak Dalam Membentuk Perilaku Positif “ Oleh Laila Syafitri Lubis Universitas Sumatera Utara**

Penelitian ini menjelaskan tentang Komunikasi antar orang tua dan anaknya di kelurahan Karang Berombak Kecamatan Medan Barat yang berperan dalam hal membentuk perilaku positif sejak dini kepada sang anak, penelitian ini dilakukan pada tahun 2010. Metode yang digunakan adalah Studi kasus yaitu memusatkan diri secara insentif terhadap suatu objek tertentu dengan mempelajari sebagai suatu kasus, Penelitian ini menggunakan metode analisis kualitatif yang menggunakan data nominal dan menyangkut klasifikasi atau katagorisasi sejumlah variabel ke dalam sub kelas nominal, data yang diambil dengan cara mengambil kesimpulan yang bersifat khusus kepada yang bersifat umum. Kesimpulan dari penelitian ini adalah untuk dapat menanamkan perilaku positif pada diri

sang anak dibutuhkan komunikasi antarpribadi yang efektif dan berlangsung dua arah artinya anak mengerti apa yang diinginkan oleh orang tua dan sebaliknya orang tua berusaha untuk memahami anak mereka agar terjalin komunikasi yang baik dan sesuai dengan yang diharapkan.

2. **“Komunikasi Antarpribadi Penyandang Tunanetra Melalui penggunaan Handphone dengan Aplikasi “Talking Phone“ Oleh Indah Purnamasari Universitas Islam Bandung.**

Penelitian ini menjelaskan tentang Komunikasi Antarpribadi melalui penggunaan Handphone dengan aplikasi talking phone di panti sosial Bina Netra Wyata Guna Bandung. Penelitian ini dilakukan pada tahun 2008. Penelitian ini menggunakan pendekatan studi kasus yang menelaah sekelompok orang dengan karakteristik tertentu. Metode yang digunakan yaitu wawancara secara mendalam, pengamatan langsung ke lapangan, pendokumentasian hasil survei serta data untuk menguraikan suatu fenomena yang terjadi dalam konteks kehidupan. Kesimpulan dari penelitian ini adalah agar komunikasi antarpribadi lebih efektif lagi harus disertai dengan adanya keterbukaan (*openness*), empati (*emphaty*), sikap mendukung (*supportiveness*), sikap positif (*positiveness*) dan kesetaraan (*equality*) tetapi seiring dengan perkembangan teknologi factor-faktor efektifitas komunikasi mengalami pergeseran makna tanpa menghambat terjalinnya suatu hubungan antarpribadi yang dilakukan. Komunikasi Antar pribadi para penyandang tunanetra yang efektif hendaknya diawali

dengan niat dan etika yang baik. Baik itu dilakukan secara langsung maupun bermedia, misalnya melalui handphone. Agar dapat memanfaatkan berbagai fasilitas handphone para tunanetra hendaknya selalu *up to date* mengenai perkembangan teknologi baru dengan meningkatkan informasi dan pengetahuannya.

Dari kedua penelitian tersebut terdapat perbedaan dan persamaan, disini penulis melihat perbedaannya adalah objek penelitiannya berbeda dengan penulis, sedangkan untuk persamaannya adalah sama meneliti tentang komunikasi antarpribadi, dan sama-sama menggunakan metode studi kasus. Berikut adalah gambaran matriks dalam bentuk tabel penelitian terdahulu.

**Tabel 2.1**  
**Penelitian Terdahulu**

No	Nama	Judul	Metode Penelitian	Hasil Penelitian	Analisis Perbedaan
1.	Laila Syafitri Lubis Universitas Sumatera Utara	Peran Komunikasi Antarpribadi Orang Tua Terhadap Anak Dalam Membentuk Perilaku Positif	Metode penelitian yang digunakan adalah metode studi kasus	Hasil Penelitian menunjukkan bahwa komunikasi antara orang tua dan anaknya di Kelurahan Karang Berombak sangat berperan dalam hal membentuk perilaku positif sejak dini kepada anak.	Perbedaan penelitian tersebut dengan penelitian penulis adalah dari subjek dan objeknya, dan pembahasannya berbeda, pada penelitian Laila ini lebih difokuskan kepada sikap positif
2.	Indah Purnamasari	Komunikasi Antarpribadi	Metode yang digunakan	Hasil Penelitian	Perbedaan penelitian

	Universitas Islam Bandung	Penyandang Tunanetra Melalui Penggunaan Handphone dengan Aplikasi “ Talking Phone “	adalah wawancara secara mendalam, dan pengamatan langsung,dengan pendekatan Studi Kasus	adalah komunikasi antarpribadi yang terjadi melalui media handphone dengan aplikasi talking phone setelah kontak pertama, keterlibatan lebih jauh sampai sampai memasuki tahap keakraban karena intensitas komunikasi yang dilakukan oleh tunanetra melalui handphone dengan aplikasi talking phone	tersebut dengan penelitian penulis adalah dari subjek dan objeknya, dan pembahasannya berbeda, pada penelitian Indah ini lebih difokuskan kepada Hubungan Antarribadi
3.	Mela Listiyanty Rohadi Universitas Islam Bandung	Komunikasi Antarpribadi Alvin Adam dengan Narasumber Just Alvin melalui Jurnalisme Rasa	Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah metode kualitatif dengan pendekatan studi kasus	Untuk melihat Komunikasi Antarpribadi Alvin Adam Dengan Narasumber Just Alvin melalui Jurnalisme rasa, dengan melihat dari segi empati, sikap positif dan sikap mendukung	Perbedaan dengan dua penelitian terdahulu adalah pada Penelitian ini, peneliti membahas mengenai empati, sikap positif, dan sikap mendukung melalui Jurnalisme rasa yang dimiliki Alvin Adam

## 2.2 Tinjauan Mengenai Komunikasi

### 2.2.1 Pengertian Komunikasi

Komunikasi adalah suatu interaksi, proses simbolik yang menghendaki orang-orang mengatur lingkungannya dengan membangun hubungan antar sesama, melalui pertukaran informasi, untuk menguatkan sikap dan tingkah laku orang lain, serta berusaha mengubah sikap dan tingkah laku itu. Komunikasi juga bisa dikatakan sebagai proses dimana suatu ide dialihkan dari sumber kepada suatu penerima atau lebih, dengan maksud untuk mengubah tingkah laku.

Istilah komunikasi atau dalam bahasa inggris communication berasal dari kata latin communication, dan bersumber dari kata communis yang berarti sama. Sama disini maksudnya adalah sama makna. Menurut Carl. I. Hovland, “ilmu komunikasi adalah upaya sistematis untuk merumuskan secara tegas asas-asas penyampaian informasi serta pembentukan pendapat dan sikap.”( Uchjana 2011 : 10).

Menurut Wilbur Schramm komunikasi (communication) berasal dari perkataan latin communis, yang berarti (common). Jika kita melakukan komunikasi, kita sedang berusaha mengadakan kesamaan (commonness) dengan orang lain. Ini berarti kita sedang berusaha memberikan informasi, gagasan, atau sikap. Komunikasi selalu menghendaki adanya paling sedikit tiga unsur, yaitu : sumber (source), pesan (message), dan sasaran (destination). Sumber dapat merupakan perorangan (seseorang yang sedang berbicara, menulis, menggambar, melakukan suatu gerak-gerik) atau sebuah organisasi komunikasi (seperti surat kabar, biro publikasi, studio televisi, studio film) (Uchjana 2005 : 22).

Komunikasi ini mempunyai dimensi isi dan dimensi hubungan, dimensi isi disandi secara verbal, sementara dimensi hubungan disandi secara non verbal. Dimensi isi menunjukkan muatan (isi) komunikasi, yaitu apa yang dikatakan. Sedangkan dimensi hubungan menunjukkan bagaimana cara mengatakannya dan juga mengisyaratkan bagaimana hubungan para peserta komunikasi itu, dan bagaimana seharusnya pesan itu ditafsirkan. ( Mulyana, 2010 : 109 )

Thomas M. Scheidel mengatakan “ Bahwa kita berkomunikasi terutama untuk menyatakan dan mendukung identitas diri, untuk membangun kontak sosial dengan orang di sekitar kita, dan untuk mempengaruhi orang lain untuk merasa, berpikir, dan berperilaku seperti yang kita inginkan”. Namun tujuan dasar kita berkomunikasi adalah untuk mengendalikan lingkungan fisik dan psikologis kita (Mulyana, 2012:4).

Komunikasi pun dikatakan sebagai proses, dilihat dari konteks komunikasi antarpribadi, proses menunjukan adanya kegiatan pengiriman pesan dari seseorang kepada orang lain. Sedangkan dari konteks komunikasi massa, proses dimulai dari kegiatan pengumpulan, pengolahan dan penyebaran berita dari penerbit atau stasiun televisi kepada khalayaknya (Cangara, 1998:49).

Komunikasi pun dikatakan sebagai simbolik yaitu symbol dapat dinyatakan dalam bentuk bahasa lisan atau tertulis (verbal) maupun melalui isyarat-isyarat tertentu (nonverbal). Simbol membawa pernyataan dan diberi arti oleh penerima, karena itu member arti terhadap symbol yang dipakai dalam berkomunikasi bukanlah hal yang mudah, melainkan suatu persoalan yang cukup rumit (Cangara, 1998:50).

Komunikasi pun dikatakan sebagai multidimensional yaitu dimensi isi (content dimension) dan dimensi hubungan (relationship dimension). Dalam komunikasi antarmanusia atau antarpribadi, kedua dimensi ini menunjukan pada kata, bahasa dan informasi yang dibawa oleh pesan. Sedangkan dimensi hubungan menunjukan bagaimana peserta komunikasi berinteraksi satu sama lain. Asumsi dasar hubungan multidimensional, bahwa sebuah elemen bisa saja mempengaruhi dan dipengaruhi oleh satu unsur atau lebih. Artinya sumber tidak hanya mempengaruhi pesan tetapi juga bisa mempengaruhi saluran dan penerima. Begitu juga sebaliknya saluran dan penerima dapat mempengaruhi sumber ( Cangara, 1998: 53 ).

Komunikasi adalah suatu proses penyampaian pesan (ide, gagasan) dari satu orang kepada orang lain agar terjadi saling mempengaruhi, komunikasi dapat dilakukan dengan kata – kata yang mudah di mengerti. Selain itu dalam kehidupan sehari-hari, komunikasi yang baik sangat penting untuk berinteraksi antar personal maupun antar masyarakat agar tidak terjadi kesalahpahaman dalam lingkungan masyarakat. Secara umum, komunikasi merupakan salah satu istilah paling populer dalam kehidupan manusia.

Sebagai sebuah aktivitas, komunikasi selalu dilakukan manusia. Manusia tidak bisa tidak berkomunikasi. Jika manusia normal merupakan makhluk sosial yang selalu membangun interaksi antarsesamanya, maka komunikasi adalah sarana utamanya. Selain itu dalam kehidupan sehari-hari, komunikasi yang baik sangat penting untuk berinteraksi antar personal maupun antar masyarakat agar terjadi keserasian dan mencegah konflik dalam lingkungan masyarakat. Dalam

hubungan bilateral antar negara diperlukan juga komunikasi yang baik agar hubungan tersebut dapat berjalan dengan baik dan lancar.

Menurut Harold Lasswell cara yang baik untuk menggambarkan komunikasi adalah dengan menjawab pertanyaan-pertanyaan berikut : “*Who Says What In Which Channel With What Effect?*” atau “Siapa Mengatakan Apa Dengan Saluran Apa Kepada Siapa Dengan pengaruh Bagaimana?”.

Berdasarkan definisi di atas dapat diturunkan lima unsur komunikasi yang saling bergantung satu sama lain, yaitu :

1. Sumber (source), sering disebut juga pengirim (sender), penyandi (encoder), komunikator (communicator), pembicara (speaker) atau originator. Sumber adalah pihak yang berinisiatif atau mempunyai kebutuhan untuk berkomunikasi. Sumber boleh jadi seorang individu, kelompok, organisasi, perusahaan atau bahkan suatu negara. Kebutuhan ini sangatlah bervariasi, mulai dari menyampaikan informasi, menghibur hingga kebutuhan untuk mengubah perilaku orang lain.
2. Pesan adalah apa yang dikomunikasikan oleh sumber kepada penerima. Pesan merupakan seperangkat simbol verbal dan atau non verbal yang mewakili perasaan, nilai, gagasan atau maksud sumber tadi. Pesan mempunyai tiga komponen : makna, simbol yang digunakan untuk menyampaikan makna dan bentuk atau organisasi pesan. Simbol terpenting adalah kata-kata (bahasa), yang dapat merepresentasikan objek (benda), gagasan dan perasaan, baik ucapan (percakapan, wawancara, diskusi, ceramah) ataupun tulisan (surat, esai, artikel, novel, puisi, fablet)



3. Saluran atau media adalah alat atau wahana yang digunakan sumber untuk menyampaikan pesannya kepada penerima. Saluran ini merujuk pada cara penyajian pesan : apakah langsung (tatap-muka) atau lewat media cetak (surat kabar, majalah) atau media elektronik (radio, televisi). Pengirim pesan akan memilih saluran-saluran itu, bergantung pada situasi, tujuan yang hendak dicapai dan jumlah penerima pesan yang dihadapi.
4. Penerima (receiver) sering juga disebut sasaran/tujuan (destination), komunikate (communicate), penyandi-balik (decoder) atau khalayak (audience), pendengar (listener), penafsir (interpreter), yaitu orang yang menerima pesan dari sumber.
5. Efek yaitu apa yang terjadi pada penerima setelah ia menerima pesan tersebut, misalnya penambahan pengetahuan (dari tidak tahu menjadi tahu), terhibur, perubahan sikap (dari tidak setuju menjadi setuju), perubahan keyakinan, perubahan perilaku (dari tidak bersedia membeli barang yang ditawarkan menjadi bersedia membelinya) dan sebagainya. (Mulyana, 2008: 69-72).

### **2.2.2 Fungsi Komunikasi**

Menurut William I. Gordon, dalam buku Deddy Mulyana (2008: 5-38) mengatakan bahwa ada 4 macam fungsi komunikasi, yaitu :

#### **1. Komunikasi Sosial**

Fungsi komunikasi sebagai komunikasi sosial setidaknya mengisyaratkan bahwa komunikasi penting untuk membangun konsep diri kita, aktualisasi-diri, untuk kelangsungan hidup, untuk memperoleh kebahagiaan, terhindar

dati tekanan dan ketegangan, antarlain melalui komunikasi yang menghibur dan memupuk hubungan dengan orang lain. Melalui komunikasi kita bekerja sama dengan berbagai anggota masyarakat untuk mencapai tujuan bersama.

## 2. Komunikasi Ekspresif

Erat kaitannya dengan komunikasi sosial adalah komunikasi ekspresif yang dapat dilakukan baik sendirian maupun dalam kelompok. Komunikasi ekspresif tidak otomatis bertujuan mempengaruhi orang lain, namun dapat dilakukan sejauh komunikasi tersebut menjadi instrumen untuk menyampaikan perasaan-perasaan (emosi) kita. Perasaan tersebut dikomunikasikan melalui pesan-pesan nonverbal.

## 3. Komunikasi Ritual

Erat kaitannya dengan komunikasi ekspresif adalah komunikasi ritual yang biasa 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, ulangtahun, siraman, pernikahan hingga upacara kematian. Dalam acara-acara itu orang mengucapkan kata-kata atau menampilkan perilaku simbolik.

## 4. Komunikasi Instrumental

Komunikasi instrumental mempunyai beberapa tujuan umum : menginformasikan, mengajar, mendorong, mengubah sikap dan keyakinan, dan mengubah perilaku atau menggerakkan tindakan, dan juga menghibur.

Bila diringkas maka kesemua tujuan tersebut dapat disebut membujuk (bersifat persuasif). Komunikasi yang berfungsi memberitahukan atau menerangkan mengandung muatan persuasif dalam artian bahwa pembicara menginginkan pendengarnya mempercayai bahwa fakta atau informasi yang disampaikan akurat dan layak diketahui.

### 2.2.3 Tujuan Komunikasi

Ada empat tujuan komunikasi yang ditentukan oleh Arnold dan Browsers yaitu:

1. Menemukan : Salah satu tujuan utama komunikasi menyangkut penemuan diri. Bila kita berkomunikasi dengan orang lain, kita belajar mengenai diri sendiri selain juga tentang orang lain. Kenyataannya, persepsi diri kita sebagian besar dihasilkan dari apa yang telah kita pelajari tentang diri sendiri dan orang lain selama komunikasi, khususnya dalam pertemuan-pertemuan antarpribadi. Dengan berbicara tentang diri kita sendiri dengan orang lain kita memperoleh umpan balik yang berharga mengenai perasaan, pemikiran, dan perilaku kita. Cara lain di mana kita melakukan penemuan diri adalah proses perbandingan sosial, melalui perbandingan kemampuan, prestasi, sikap, pendapat, nilai, dan kegagalan kita dengan orang lain.
2. Untuk Berhubungan : Salah satu motivasi yang paling kuat adalah berhubungan dengan orang lain, membina dan memelihara hubungan dengan orang lain. Kita ingin merasa dicintai dan disukai, dan

kemudian kita juga ingin mencintai dan menyukai orang lain. Kita menghabiskan banyak waktu dan energy komunikasi kita untuk membina dan memelihara hubungan sosial.

3. Untuk meyakinkan : Media untuk massa ada sebagian besar untuk meyakinkan kita agar mengubah sikap dan perilaku kita. Media dapat hidup karena adanya dana dari iklan, yang diarahkan untuk mendorong kita membeli berbagai produk.
4. Untuk bermain : Kita menggunakan banyak perilaku komunikasi kita untuk bermain dan menghibur diri. Kita mendengarkan pelawak, pembicaraan, musik, dan film sebagian besar untuk hiburan. Demikian pula, banyak dari perilaku komunikasi kita dirancang untuk menghibur orang lain, menceritakan lelucon, mengutarakan sesuatu yang baru, dan mengaitkan cerita-cerita yang menarik. Adakalanya hiburan ini merupakan tujuan akhir, tetapi adakalanya ini merupakan cara untuk mengikat perhatian orang lain sehingga kita dapat mencapai tujuan-tujuan lain.

#### **2.2.4 Komunikator**

Komunikator adalah pihak yang mengirim pesan kepada khalayak. Karena itu komunikator bisa disebut pengirim, sumber, source, atau encoder. Sebagai pelaku utama dalam proses komunikasi, komunikator memegang peranan yang sangat penting, terutama dalam mengendalikan jalannya komunikasi. Untuk itu, seorang komunikator harus terampil berkomunikasi, dan juga kaya ide serta penuh daya kreativitas. Suatu hal yang sering dilupakan oleh komunikator sebelum

memulai aktivitas komunikasinya, ialah bercermin pada dirinya apakah syarat-syarat yang harus dimiliki seorang komunikator yang handal telah dipenuhi atau belum. Seseorang Komunikator harus mempunyai kredibilitas.

Kredibilitas menurut Aristoteles, “ bisa diperoleh jika seseorang komunikator memiliki ethos, pathos, dan logos. Ethos ialah kekuatan yang dimiliki pembicara dari karakter pribadinya, sehingga ucapan-ucapannya dapat dipercaya. Pathos ialah kekuatan yang dimiliki seorang pembicara dalam mengendalikan emosi pendengarnya, sedangkan logos adalah kekuatan yang dimiliki komunikator melalui argumentasinya. ( Cangara, 1998: 87 ).

Etos komunikator adalah nilai diri seorang yang merupakan paduan dari kognisi (cognition), afeksi (affection), dan konasi (conation). Kognisi adalah proses memahami yang bersangkutan dengan pikiran, afeksi adalah perasaan yang ditimbulkan oleh perangsang dari luar, dan konasi adalah aspek psikologis yang berkaitan dengan upaya dan perjuangan ( Uhjana, 2008 : 16 )

Menurut bentuknya kredibilitas dapat dibedakan atas tiga macam, yakni :

1. *Intial credibility*, yakni kredibilitas yang diperoleh komunikator sebelum proses komunikasi berlangsung. Misalnya seorang pembicara yang sudah punya nama bisa mendatangkan banyak pendengar, atau tulisan seorang pakar yang sudah terkenal akan mudah dimuat di surat kabar, meski editor belum membacanya.
2. *Derived Credibility* ialah kredibilitas yang diperoleh seseorang pada saat komunikasi bergabung, misalnya pembicara memperoleh tepuk tangan dari pendengar karena pidatonya masuk diakalnya atau membakar semangatnya.
3. *Terminal Credibility* yakni kredibilitas yang diperoleh seorang komunikator setelah pendengar atau pembaca mengikuti ulasannya. Seorang komunikator yang ingin memperoleh kredibilitas perlu memiliki pengetahuan yang dalam, pengalaman yang luas, kekusaan yang dipengaruhi dan status sosial yang dihargai. (Cangara, 1998: 89).

### 2.2.5 Peranan Komunikator dalam komunikasi

Ada faktor yang penting pada diri komunikator bila dia melancarkan komunikasi, yaitu daya tarik sumber (*source attractiveness*) dan kredibilitas sumber (*source credibility*) (Uchjana 2011 : 38).

1. Daya Tarik Sumber : Seorang komunikator akan berhasil dalam komunikasi, akan mampu mengubah sikap, opini, dan perilaku komunikan melalui mekanisme daya tarik jika pihak komunikan merasa bahwa komunikator ikut serta dengannya. Dengan lain perkataan, komunikan merasa ada kesamaan antara komunikator dengannya. Dengan lain perkataan, komunikan merasa ada kesamaan antara komunikator dengannya sehingga komunikan bersedia taat pada isi pesan yang dilancarkan oleh komunikator.
2. Kredibilitas Sumber : Faktor kedua yang bisa menyebabkan komunikasi berhasil ialah kepercayaan komunikan kepada komunikator. Kepercayaan ini banyak bersangkutan dengan profesi atau keahlian yang dimiliki seseorang komunikator.

Berdasarkan dari kedua faktor itu adalah seorang komunikator dalam menghadapi komunikan harus bersikap empatik (*empaty*), yaitu kemampuan seseorang untuk memproyeksikan dirinya kepada peranan orang lain. Dengan lain perkataan, dapat merasakan apa yang dirasakan oleh orang lain. Seorang komunikator harus bersifat empatik ketika ia berkomunikasi dengan komunikan yang sedang sibuk, marah, bingung, sedih, sakit, kecewa, dan sebagainya.

### 2.2.6 Komunikasi AntarPribadi

Komunikasi antarpribadi menurut Kathleen S. Verderber et al. adalah “komunikasi antarpribadi merupakan proses melalui mana orang menciptakan dan mengelola hubungan mereka, melaksanakan tanggung jawab secara timbal balik dalam menciptakan makna.” (Budyatna & Ganiem, 2011:14)

Richard L, Weaver II menjelaskan komunikasi antarpribadi dengan menyebutkan karakteristik-karakteristik komunikasi antarpribadi, menurutnya terdapat delapan karakteristik dalam komunikasi antarpribadi yaitu : melibatkan sedikit dua orang, adanya umpan balik atau feedback, tidak harus tatap muka, tidak harus bertujuan, menghasilkan beberapa pengaruh atau effect, tidak harus melibatkan atau menggunakan kata-kata, dipengaruhi oleh konteks, dan dipengaruhi oleh kegaduhan dan noise. (Budyatna & Ganiem, 2011:14)

Komunikasi antarpribadi ini memiliki keunikan karena selalu dimulai dari proses hubungan yang bersifat psikologis, dan proses psikologis selalu mengakibatkan keterpengaruhan. Devito menjelaskan “Bahwa komunikasi antarpribadi merupakan pengiriman pesan dari seseorang dan diterima oleh orang lain dengan efek dan umpan balik yang langsung.” (Liliweri, 1996: 12).

Menurut Effendy Komunikasi antarpribadi adalah “komunikasi antara seorang komunikator dengan seorang komunikan.” Jenis komunikasi ini dianggap paling efektif untuk mengubah sikap, pendapat, atau perilaku manusia berhubung prosesnya yang dialogis.” (Liliweri, 1996: 12).

Sifat dialogis ini ditujukan dengan melalui komunikasi lisan dalam percakapan yang menampilkan arus balik yang langsung, jadi komunikator

mengetahui tanggapan komunikan pada saat itu juga, sehingga komunikator mengetahui dengan pasti pesan-pesan yang telah disampaikan olehnya itu diterima apa ditolak, berdampak positif apa negative. Dain apabila pesan itu tidak diterima maka komunikasi member kesempatan seluas-luasnya kepada komunikasi untuk bertanya.

Devito mengemukakan bahwa komunikasi antarpribadi mengandung lima ciri yaitu: keterbukaan (*openness*), empati (*empathy*), dukungan (*supportiveness*), perasaan positif (*positivness*), dan kesamaan (*equality*) “(Liliweri, 1996: 12).

Komunikasi antarpesona atau komunikasi antarpribadi adalah komunikasi antara komunikator dengan seorang komunikan. Komunikasi jenis ini dianggap paling efektif dalam hal mengubah sikap, pendapat, atau perilaku, seseorang, karena sifatnya dialogis, berupa percakapan. Arus balik bersifat langsung. Komunikator mengetahui tanggapan komunikan ketika itu juga, pada saat komunikasi dilancarkan. Komunikator mengetahui tanggapan komunikan ketika itu juga, pada saat komunikasi dilancarkan. Komunikator mengetahui tanggapan komunikan ketika itu juga, pada saat komunikasi dilancarkan. Komunikator mengetahui pasti apakah komunikasinya itu positif atau negatif, berhasil atau tidak. Jika tidak, ia dapat meyakinkan komunikan ketika itu juga karena ia dapat member kesempatan kepada komunikan untuk bertanya seluas-luasnya (Ucjana, 2008:8).

Komunikasi antarpribadi dikatakan sebagai perilaku spontan, *scrited*, dan *contrived* yaitu perilaku baik yang verbal maupun nonverbal. Kita dapat mengatakan apa saja yang ada dalam benak kemudian mewujudkan perilaku itu



secara spontan, *scripted*, dan *contrived*. Cara tampilan yang dipilih pun sangat bergantung pada tujuan dan sasaran hubungan, situasi dan kondisi, waktu dan tempat berkomunikasi. Ada tiga cara tampilan perilaku manusia yang dilator belakang oleh alasan emosional maupun rasional. Bentuk perilaku spontan adalah perilaku yang bersifat spontan. Dalam komunikasi antarpribadi perilaku ini dilakukan secara tiba-tiba, serta merta untuk menjawab suatu rangsangan dari luar. Perilaku spontan biasa dilakukan tanpa dipikirkan terlebih dahulu. Sedangkan bentuk perilaku *scripted* adalah perilaku yang bersifat *scripted*. Kadang-kadang kita kurang menyadari bahwa sebagian reaksi emosi manusia terhadap pesan tertentu dilakukan melalui proses belajar sehingga perilaku itu menjadi rutin. Kita menyebutnya perilaku karena kebiasaan. (Liliweri, 1996: 31-32).

### 2.2.7 Empati

Henry Backrack mendefinisikan “Empati adalah kemampuan seseorang untuk ‘mengetahui apa yang sedang dialami orang lain pada suatu saat tertentu, dari sudut pandang orang lain itu, melalui kacamata orang lain itu”. ( Devito, 1997 : 260). Sedangkan Berempati adalah merasakan sesuatu seperti orang yang mengalaminya, orang yang empatik mampu memahami motivasi dan pengalaman orang lain, perasaan dan sikap mereka, serta harapan dan keinginan mereka untuk masa mendatang. Langkah pertama dalam mencapai empati adalah menahan godaan untuk mengevaluasi, menilai, menafsirkan, dan mengkritik. Langkah kedua adalah makin banyak mengenal seseorang keinginannya , pengalamannya, kemampuannya, ketakutannya dan sebagainya. Makin mampu melihat apa yang

dilihat orang itu dan merasakan seperti apa yang dirasakannya. Ketiga adalah cobalah merasakan apa yang sedang dirasakan orang lain dari sudut pandangnya.

Mengkomunikasikan empati bisa dilakukan secara verbal maupun nonverbal, secara nonverbal, kita dapat mengkomunikasikan dengan memperlihatkan keterlibatan aktif dengan orang itu melalui ekspresi wajah dan gerak gerik yang sesuai, konsentrasi terpusat meliputi kontak mata, postur tubuh yang penuh perhatian, dan kedekatan fisik, dan juga sentuhan atau belaian yang sepantasnya.

Jerry Authier dan Kay Gustafson menyarankan beberapa metode mengkomunikasikan secara verbal, yaitu :

1. Merefleksi balik kepada pembicara, perasaan dan intensitasnya yang sedang dirasakan.
2. Membuat pernyataan tentatif dan bukan mengajukan pertanyaan.
3. Pertanyakan pesan yang berbaur, pesan yang komponen verbal dan nonverbalnya saling bertentangan.
4. Lakukan pengungkapan diri yang berkaitan dengan peristiwa dan perasaan orang itu untuk mengkomunikasikan pengertian dan pemahaman terhadap apa yang sedang dialami orang itu. (Devito, 1997 : 261).

Komunikasi Empatik adalah komunikasi dengan empati berarti komunikasi yang dilandasi kesadaran untuk memahami dengan perasaan, kepedulian, dan perhatian terhadap komunikan atau siapapun. Kawan yang kita ajak bicara. Dalam berkomunikasi secara empatik berarti sebagai komunikator kita mencoba menunjukkan empati kita kepada orang lain, kawan bicara, atau komunikan. Berkomunikasi secara empatik adalah “ Berkomunikasi dengan rasa hati yang mendalam” ( Subandy, 2004: xxv). Berkomunikasi secara empatik ini

akan menumbuhkan sikap empati untuk mencapai pemahaman dan memperbaiki komunikasi kita secara tepat dalam kehidupan sehari-hari.

Empati dalam komunikasi ini amatlah penting dan biasanya dihubungkan dengan pembahasan mengenai persepsi dan kemampuan untuk mendengarkan. Dan diyakini pula bahwa unsur primer yang ada dalam persepsi persona yang akurat adalah empati. Menurut Rogers “Kendala utama bagi komunikasi antarpersona satu sama lain adalah kecenderungan alamiah kita untuk menghakimi, menilai, menyetujui, atau membantah pernyataan orang lain ataupun pernyataan kelompok.”(Subandy, 2004: xxiii). Kegagalan komunikasi dianggap antara lain karena kurangnya kemampuan mendengarkan dengan empati dan juga tidak *respect* dengan orang yang kita ajak berbicara. Empati adalah kunci dari mendengarkan secara efektif dengan demikian akan menghasilkan komunikasi secara efektif.

Komunikasi Non verbal pun termasuk kedalam unsur yang ada di dalam empati, “komunikasi Nonverbal adalah setiap informasi atau emosi dikomunikasikan tanpa menggunakan kata-kata atau nonlinguistik. Komunikasi nonverbal adalah penting, sebab apa yang sering kita lakukan mempunyai makna jauh lebih penting daripada apa yang kita katakan. “ (Budyatna & Ganiem, 2011:110).

Menurut Ricahard L.Weaver II “ Bahwa kata-kata pada umumnya memicu salah satu sekumpulan alat indra seperti pendengaran, sedangkan komunikasi nonverbal dapat memicu sejumlah alat indra seperti penglihatan,

penciuman, perasaan, untuk menyebutkan beberapa.” (Budyatna & Ganiem, 2011:110).

Menurut Verderber et al komunikasi memiliki lima fungsi yaitu :  
“Melengkapi informasi, mengatur interaksi, mengekspresikan atau menyembunyikan emosi dan perasaan, menyajikan sebuah citra, dan memperlihatkan kekuasaan dan kendali.”(Budyatna & Ganiem, 2011:117).  
Diantara tersebut yang termasuk kedalam penelitian ini adalah mengekspresikan atau menyembunyikan emosi dan perasaan itu bisa dilakukan dengan cara tersenyum, merangkul, mencium, duduk berdekatan, menatap matanya, menyediakan lebih banyak waktu dengan siapa kita peduli. Secara alternative kita dapat gunakan perilaku nonverbal untuk menutupi perasaan kita yang sebenarnya. Namun demikian, lebih sering daripada tidak, kita menunjukan emosi kita yang sebenarnya secara nonverbal daripada menjelaskan emosi kita dengan kata-kata. Adakalanya kita mencoba menyembunyikan emosi dan perasaan kita, tetapi secara tidak sengaja suka bocor atau terbaca orang.

Penelitian ini pun menggunakan komunikasi mata, yang berhubungan dengan komunikasi nonverbal yang terjadi di dalam empati juga. Mark Knapp mengemukakan ada empat fungsi utama komunikasi mata yaitu :

1. Mencari umpan balik : Kita seringkali menggunakan mata kita untuk mencari umpan balik dari orang lain. Dalam berbicara dengan seseorang, kita memandangnya dengan sungguh-sungguh, seakan “ Nah, bagaimana pendapat anda ? “ seperti mungkin kita duga, pendengar memandang pembicara lebih banyak ketimbang pembicara memandang pendengar.
2. Menginformasikan pihak lain untuk berbicara : Fungsi kedua adalah menginformasikan pihak lain bahwa saluran komunikasi telah terbuka dan bahwa ia sekarang dapat berbicara.

3. Mengisyaratkan Sifat Hubungan: Fungsi ketiga adalah mengisyaratkan sifat hubungan antara dua orang, misalnya hubungan positif yang ditandai dengan pandangan terfokus yang penuh perhatian, atau hubungan negatif yang ditandai pengindraan kontak mata.
4. Mengkompesansi bertambahnya jarak fisik : Gerakan mata dapat mengkompesansi bertambahnya jarak fisik. Dengan melakukan kontak mata, kita secara psikologis mengatasi jarak fisik yang memisahkan kita.
5. Fungsi penghindaran Kontak Mata: Penghindaran kontak mata dapat mengisyaratkan ketidakan minat terhadap seseorang, pembicaraan, atau rangsangan visual tertentu.
6. Pembesaran pupil mata : Pupil Mata juga menunjukan minat dan kebangkitan emosi kita. Pupil mata kita membesar bila kita tertarik pada sesuatu atau bila secara emosional kita terangsang. Barangkali kita menganggap pupil mata yang membesar sebagai menarik karena kita menganggap pupil mata yang membesar dari seseorang menunjukan bahwa yang bersangkutan tertarik pada kita (Devito, 1997: 191-193).

#### **2.2.8 Sikap Mendukung**

Sikap mendukung didalam hubungan antarpribadi yang efektif adalah hubungan dimana terdapat sikap saling mendukung (supportiveness), komunikasi yang terbuka dan empatik tidak dapat berlangsung dalam suasana yang tidak mendukung. Kita dapat memperlihatkan sikap mendukung dengan bersikap secara deskritif bukan evaluatif, spontan bukan strategik, dan provisional bukan sangat yakin.

Deskritif, suasana yang bersifat deskritif dan bukan evaluative membantu terciptanya sikap mendukung. Bila mempersepsikan suatu komunikasi sebagai permintaan akan informasi atau uraian mengenai suatu kejadian tertentu, umumnya tidak merasakannya sebagai ancaman, kita tidak ditantang dan tidak perlu membela diri. A Way with Words, mengemukakan tiga aturan untuk komunikasi deskritif:

1. Jelaskan apa yang terjadi
2. Jelaskan bagaimana perasaan anda
3. Jelaskan bagaimana hal ini terkait dengan lawan bicara. ( Devito, 1997 : 262).

Spontanitas, Gaya spontan membantu menciptakan suasana mendukung.

Orang yang spontan dalam komunikasinya dan terus terang serta terbuka dalam mengutarakan pikiran biasanya bereaksi dengan cara yang sama, terus terang dan terbuka. Sebaliknya, bila kita merasa bahwa seseorang menyembunyikan perasaannya yang sebenarnya, bahwa dia mempunyai rencana atau strategi tersembunyi, kita merasa secara defensif. Spontan dalam komunikasi antar pribadi dilakukan secara tiba-tiba, serta merta untuk menjawab suatu rangsangan dari luar. Perilaku spontan biasa dilakukan tanpa dipikirkan terlebih dahulu.

Provisionalisme bersikap provisionan artinya bersikap tentative dan berpikiran terbuka serta bersedia mendengar pandangan yang berlawanan dan bersedia mengubah posisi jika keadaan mengharuskan. Provisionalisme seperti itulah, bukan keyakinan yang akan tergoyahkan, yang membantu menciptakan suasana mendukung (suportif).

### 2.2.9 Sikap positif

Sikap positif adalah mengacu pada dua aspek dari komunikasi antar pribadi yang pertama, adalah komunikasi antar pribadi terbina jika orang memiliki sikap positif terhadap diri mereka sendiri misalnya, seperti orang yang merasa negative terhadap diri sendiri selalu mengkomunikasikan perasaan ini kepada orang lain , yang selanjutnya barangkali akan mengembangkan perasaan negative yang sama. Sebaliknya orang yang positif terhadap diri sendiri akan mengisyaratkan

perasaannya kepada orang lain, dan selanjutnya juga akan merefleksikan perasaan positif ini. Dan yang kedua adalah perasaan positif untuk situasi komunikasi pada umumnya sangat penting untuk interaksi yang efektif. Tidak ada yang lebih tidak menyenangkan ketimbang berkomunikasi dengan orang yang tidak bereaksi secara menyenangkan terhadap situasi atau suasana interaksi.

Sikap positif dapat dijelaskan lebih jauh dengan istilah stroking (dorongan). Dorongan adalah istilah yang berasal dari kosakata umum, yang dipandang sangat penting dalam analisis transaksional dan dalam interaksi antarmanusia secara umum. Perilaku mendorong menghargai keberadaan dan pentingnya orang lain. Dorongan dapat dilakukan secara verbal dan nonverbal, verbal bisa dilakukan misalnya dengan mengatakan “ Saya menyukai anda “, sedangkan nonverbal seperti, senyuman, tepukan di bahu, atau tamparan di muka. Dorongan positif umumnya berbentuk pujian atau penghargaan, dan terdiri atas perilaku yang biasanya kita harapkan, kita nikmati, dan kita banggakan. Dorongan positif ini mendukung citra pribadi kita dan membuat kita merasa lebih baik, sebaliknya dorongan negatif bersifat menghukum dan menimbulkan kebencian.

#### **2.2.10 Mendengarkan Secara Empatik dan Secara Objektif**

Jika kita ingin memahami apa yang dimaksud dan dirasakan seseorang, “Anda perlu mendengarkan dengan Empati” itu menurut Rodgers dan Farson. Berempati kepada orang lain artinya ikut merasakan apa yang dirasakan mereka, melihat dunia seperti yang mereka lihat. Ada beberapa saran dalam mengatur fokus empatik dan objektif diantaranya adalah :

1. Lakukan dialog, jangan monolog, komunikasi adalah proses dua-arah

2. Pahami sudut pandang pembicara. Jika anda ingin memahami perspektif pembicara, anda harus memperhatikan rangkaian kejadian seperti yang dilihat pembicara dan memastikan bagaimana dapat mempengaruhi apa yang dikatakan dan dilakukan pembicara
3. Pandanglah pembicara sebagai pihak yang setara. Untuk mendorong keterbukaan dan empati, cobalah menghilangkan setiap penghambat fisik atau psikologis atas kesetaraan. Janganlah memotong pembicaraan pembicara, suatu isyarat bahwa apa yang anda sampaikan lebih penting.
4. Cobalah memahami pemikiran dan perasaan lawan bicara. Jangan menanggapi bahwa tugas mendengarkan anda sudah selesai sebelum anda memahami perasaan dan juga pemikiran pembicara
5. Jangan “mendengarkan secara ofensif“, kecenderungan untuk mendengarkan informasi sepotong-sepotong yang akan memungkinkan anda menyerang pembicara atau menemukan kesalahan dalam pernyataan pembicara (Devito, 1997 : 194-195)

