

BAB II

KOMUNIKASI INTERPERSONAL

A. Pengertian Komunikasi Interpersonal

Kata komunikasi berasal dari bahasa Inggris *communication*, dan dari bahasa latin *coomunicatus* yang mempunyai arti berbagi atau menjadi milik bersama, komunikasi diartikan sebagai proses *sharing* diantara pihak-pihak yang melakukan aktifitas komunikasi tersebut. Dedi Mulyana (2005: 87) membagi dunia teori komunikasi ke dalam tujuh kelompok pemikiran atau tujuh tradisi pemikiran, yaitu:

1. Sosiopsikologi yang memandang individu sebagai makhluk sosial. Tradisi sosiopsikologi memberikan perhatiannya antara lain pada perilaku individu, pengaruh, kepribadian dan sifat individu atau bagaimana individu melakukan persepsi. Sosiopsikologi digunakan dalam topic-topik tentang diri individu, pesan, percakapan, hubungan interpersonal, kelompok, organisasi, media, budaya dan masyarakat.
2. Transisi sibernetika, teori ini memandang komunikasi sebagai suatu system dimana berbagai element yang terdapat di dalamnya saling beriknteraksi dan saling mempengaruhi. Komunikasi dipahami sebagai system yang terdiri dari bagian-bagian atau variabel-variabel yang saling mempengaruhi satu sama lain. Sibermatka digunakan dalam topic-topik tentang diri individu, percakapan, hubungan interpersonal, kelompok, organisasi media, budaya dan msyarakat
3. Teori retorika dengan komunikasi yang didefinisikan sebagai senimembangun argumentasi dan seni berbicara. Dalam perkembangannya retrotika juga mencakup pross untuk menyesuaikan ide dengan orang dan menyesuaikan orang dengan ide melalui berbagai macam pesan
4. Teori semiotika yang beranggapan bahwa komunikasi sebagai proses pemberian makna melalui tanda yaitu bagaimana tanda mewakili objek, ide, stimulasi dan sebagainya yang berada di luar diri individu. semiotika digunakan dalam topic-topik tentang pesan ,media, budaya dan masyarakat.
5. Teori sosiokultural yang lebih menekankan gagasan bahwa realitas dibangun melalui suatu proses interaksi yang terjadi alam kelompok, masyarakat dan budaya. Sosiokultural lebih tertarik untuk mempelajari pada cara bagaimana msyarakat secara bersama-sama menciptakan relaitas dari kelompok sosial, organisasi dan budaya mereka. Sosiokultural digunakan dalam topic-topik tentang diri individu, percakapan, kelompok, organisasi, media dan budaya masyarakat.
6. Teori kritik yang memandang komunikasi sebagai bentuk pemikiran yang menentang ketidakadilan. Pertanyaan-pertanyaa mengenai kekuasaan dan keistimewaan yang diterima kelompok tertentu di masyarakat menjadi topic yang sangat penting dalam diri teori kritis.

7. Teori fenomenologi, dengan pandangan komunikasi sebagai pengalaman melalui diri sendiri atau diri orang lain melalui dialog. Tradisi memandang manusia secara efektif menginterpretasikan pengalaman mereka sehingga mereka dapat memahami lingkungannya melalui pengalaman personal dan langsung dengan lingkungan.

Manusia diciptakan Tuhan dibekali dengan dua peran sekaligus yaitu sebagai makhluk pribadi dan makhluk sosial. Untuk menjalankan kedua peran tersebut, manusia memerlukan sebuah sarana yang disebut dengan komunikasi. Komunikasi menjadi semacam jembatan penghubung antara manusia dengan lingkungannya dan manusia dengan dirinya sendiri. Dengan kata lain tanpa adanya komunikasi interaksi manusia tidak akan terjadi. Wiryanto (2004: 98) “Komunikasi interpersonal merupakan komunikasi yang berlangsung tatap muka antara dua orang atau lebih, baik secara terorganisasi maupun pada kerumunan orang”. Komunikasi mempunyai dua sifat umum yaitu langsung dan tidak langsung antara manusia satu dengan manusia lain. Berbeda dengan komunikasi langsung, dalam komunikasi tidak langsung manusia memerlukan perantara atau media untuk menghubungkan manusia satu dengan yang lainnya misalnya: TV, Internet, Telepon, Surat kabar dan lain-lain.

Komunikasi menjadi unsur penting dalam berlangsungnya kehidupan suatu masyarakat. Selain merupakan, aktivitas komunikasi sekaligus merupakan unsur pembentuk suatu masyarakat, sebab tidak mungkin manusia hidup di suatu lingkungan tanpa berkomunikasi satu sama lain. Jika dua orang berkomunikasi maka pemahaman yang sama terhadap pesan yang saling dipertukarkan adalah tujuan yang diinginkan oleh keduanya.

Setiap pelaku komunikasi akan melakukan empat tindakan yaitu membentuk, menyampaikan, menerima dan menolah pesan. Keempat tindakan tersebut lazimnya terjadi secara berurutan. Membentuk pesan artinya menciptakan sesuatu ide atau gagasan.

Ini terjadi dalam bentuk benak kepada seseorang melalui proses kerja system syaraf (internal). Pesan yang telah terbentuk ini kemudian disampaikan kepada orang lain, baik secara langsung ataupun tidak langsung tergantung bentuk media untuk mengirim atau menyampaikan pesan.

Sesorang akan menerima pesan yang disampaikan oleh orang lain, pesan yang diterimanya ini kemudian akan diolah melalui system syaraf dan diinterpretasikan. Setelah diinterpretasikan, pesan tersebut dapat menimbulkan tanggapan atau reaksi dari orang tersebut. Apabila ini terjadi maka si orang tersebut akan membentuk dan menyampaikan pesan baru. Komunikasi yang dilakukan oleh dua orang atau lebih disebut dengan komunikasi interpersonal. Deddy Mulyana (2005: 34) “Komunikasi interpersonal adalah kegiatan komunikasi yang dilakukan secara langsung antara seseorang dengan orang lainnya”.

Joseph A Devito (1989: 4) “*communication interpersonal the proses of sending and receiving messages between two persons, or among a small group of person, with some effect and some in mediate feed back*” artinya: komunikasi interpersonal merupakan proses pengiriman dan penerimaan pesan antara dua orang atau lebih dengan beberapa efek dan beberapa umpan balik secara seketika.

Berdasarkan pendapat tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa komunikasi interpersonal adalah proses komunikasi antara dua orang atau lebih secara tatap muka untuk menyampaikan suatu pesan tertentu. Bentuk dari komunikasi ini adalah komunikasi diadik yaitu dengan karakteristik: proses komunikasi yang berlangsung antara dua orang dalam situasi tatap muka, dibagi atas percakapan, dialog, wawancara. Komunikasi diadik memiliki ciri-ciri: pihak-pihak yang berkomunikasi berada dalam jarakdekat dan pihak-

pihak yang berkomunikasi mengirimkan dan menerima pesan secara spontan dan simultan. Komunikasi interpersonal mempengaruhi atau membujuk orang lain.

Vardiansyah (2000: 79) komunikasi interpersonal memiliki karakteristik sebagai berikut:

1. Komunikasi interpersonal dimulai dengan diri pribadi (*self*)
2. Komunikasi interpersonal bersifat transaksional
3. Komunikasi interpersonal mencakup aspek-aspek isi pesan dan hubungan antar pribadi
4. Komunikasi interpersonal mensyaratkan kedekatan fisik antar pihak yang berkomunikasi
5. Komunikasi interpersonal melibatkan pihak-pihak yang saling bergantung satu sama lainnya dalam proses komunikasi
6. Komunikasi interpersonal tidak dapat diubah maupun diulang

Komunikasi interpersonal berlangsung antar dua individu, karenanya pemahaman komunikasi dan hubungan antar pribadi menempatkan pemahaman mengenai komunikasi dalam proses psikologis. Setiap individu dalam tindakan komunikasi memiliki pemahaman dan makna pribadi terhadap setiap hubungan dimana dia terlibat di dalamnya. Hal terpenting dari aspek psikologis dalam komunikasi adalah asumsi bahwa diri pribadi individu terletak dalam diri individu dan tidak mungkin diamati secara langsung. Artinya dalam komunikasi interpersonal pengamatan terhadap seseorang dilakukan melalui perilakunya dengan mendasarkan pada persepsi orang yang mengamati. Dengan demikian aspek psikologi mencakup pengamatan pada dua dimensi yaitu internal dan eksternal. Namun kita mengetahui bahwa dimensi eksternal tidaklah selalu sama dengan dimensi internalnya.

Supratiknya (1995: 89) menunjukkan beberapa peranan yang disumbangkan oleh komunikasi interpersonal dalam rangka menciptakan kebahagiaan hidup manusia yaitu:

1. Komunikasi interpersonal membantu perkembangan intelektual dan sosial kita.
2. Identitas atau jati diri kita terbentuk dalam dan lewat komunikasi dengan orang lain
3. Dalam rangka memahami realitas di sekeliling kita serta menguji kebenaran kesan-kesan dan pengertian yang kita miliki tentang dunia di sekitar kita

4. Kesehatan mental kita sebagian besar juga ditentukan oleh kualitas komunikasi atau hubungan kita dengan orang lain.

Komunikasi interpersonal mungkin mempunyai beberapa tujuan yang ingin dicapai.

Muhammad (2004: 215) tujuan dari seseorang melakukan komunikasi interpersonal adalah sebagai berikut:

1. Menemukan diri sendiri
2. Menemukan dunia luar
3. Membentuk dan menjaga hubungan yang penuh arti
4. Berubah sikap dan tingkah laku
5. Untuk bermain dan kesenangan
6. Untuk membantu

Komunikasi interpersonal sangat potensial untuk menjalankan fungsi instrumental sebagai alat untuk mempengaruhi atau membujuk orang lain, karena kita dapat menggunakan kelima alat indera kita untuk mempertinggi daya bujuk pesan yang kita komunikasikan kepada komunikan kita. Sebagai komunikasi yang paling lengkap dan paling sempurna, Komunikasi interpersonal berperan penting hingga kapanpun, selama manusia masih memiliki emosi. Manusia membutuhkan dan senantiasa berusaha membuka serta menjalin komunikasi dengan sesamanya. Supratiknya (2003: 56) sifat-sifat dari komunikasi interpersonal adalah sebagai berikut:

1. Komunikasi bersifat simbolis. Komunikasi pada dasarnya merupakan tindakan yang dilakukan dengan menggunakan lambang-lambang. Lambang yang paling umum digunakan dalam komunikasi antar manusia adalah bahasa verbal dalam bentuk kata-kata, kalimat, angka-angka atau tanda.
2. Komunikasi bersifat transaksional. Komunikasi pada dasarnya menuntut dua tindakan yaitu memberi dan menerima. Dua tindakan tersebut tentunya perlu dilakukan secara seimbang atau parsional.
3. Komunikasi menembus faktor ruang dan waktu. Maksudnya adalah bahwa para peserta atau pelaku komunikasi tidak harus hadir pada waktu serta tempat yang sama. Dengan adanya berbagai produk teknologi seperti telepon, internet, faximili, dan lain-lain. Faktor ruang dan waktu tidak lagi menjadi masalah dalam berkomunikasi.

Komunikasi interpersonal berlangsung antar dua individu, karenanya pemahaman komunikasi dan hubungan antar pribadi menempatkan pemahaman mengenai komunikasi dalam proses psikologis. Setiap individu dalam tindakan komunikasi memiliki pemahaman dan makna pribadi terhadap setiap hubungan dimana dia terlibat di dalamnya. Hal terpenting dari aspek psikologis dalam komunikasi adalah sumbu bahwa diri pribadi individu terletak dalam diri individu tidak mungkin diamati secara langsung. Artinya, dalam komunikasi interpersonal pengamatan terhadap seseorang dilakukan melalui perilakunya dengan mendasarkan pada persepsi orang yang mengamati. Dengan demikian aspek psikologis mencakup pengamatan pada dua dimensi yaitu internal dan eksternal. Namun perlu diketahui bahwa dimensi eksternal tidaklah selalu sama dengan dimensi internalnya.

B. Keterampilan Dasar Komunikasi

Agar mampu memulai, mengembangkan dan memelihara komunikasi yang akrab, hangat dan produktif dengan orang lain dalam komunikasi interpersonal, maka kita harus memiliki keterampilan dasar komunikasi. Supratiknya (1995: 10) “keterampilan dasar komunikasi adalah pembukaan diri, mampu mengkomunikasikan pikiran dan perasaan, mampu menerima dan saling memberikan dukungan, mampu memecahkan konflik dan bentuk masalah interpersonal”.

1. Pembukaan diri

Pembukaan diri atau *self disclosure* adalah mengungkapkan tanggapan kita terhadap situasi yang sedang kita hadapi dalam memberikan informasi tentang masa lalu

yang relevan atau berguna untuk memahami tanggapan kita dimasa kini tersebut. Sofyan S Willis (2004: 43) “Membuka diri berarti membagikan kepada orang lain perasaan kita terhadap sesuatu yang telah dikatakan atau dilakukannya, atau perasaan kita terhadap sesuatu yang kita katakan”. Membuka diri tidak sama dengan mengungkapkan detail-detail dari masa lalu kita. Mengungkapkan hal-hal yang sangat pribadi di masa lalu kita dapat menimbulkan perasaan intim untuk sesaat. Dalam komunikasi interpersonal terbina dengan mengungkapkan reaksi kita terhadap aneka kejadian yang kita alami bersama atau terhadap apa yang dikatakan atau dilakukan oleh lawan komunikasi.

M. Surya (2004: 45) “Pembukaan diri memiliki dua sisi yaitu sikap terbuka kepada orang lain dan bersikap terbuka bagi orang lain”. Kedua proses yang dapat berangsur secara serentak itu akan terjadi apabila kedua belah pihak antara komunikator dan komunikan akan membuahkan relasi yang terbuka antara komunikator dan komunikan. Supratiknya (1995: 15) beberapa manfaat dan dampak pembukaan diri terhadap hubungan antar pribadi adalah sebagai berikut:

- a. Pembukaan diri merupakan dasar bagi hubungan yang sesaat antara dua orang
- b. Semakin kita bersikap terbuka kepada orang lain, semakin orang lain tersebut akan menyukai diri kita. Akibatnya, ia akan semakin membuka diri kepada kita
- c. Orang yang rela membuka diri kepada orang lain terbukti cenderung memiliki sifat-sifat kompeten, ekstrovert, adaptif dan intelligent yakni sebagian dari ciri orang yang bahagia
- d. Membuka diri kepada orang lain merupakan dasar komunikasi yang memungkinkan komunikasi intim baik dengan diri kita sendiri maupun dengan orang lain

Seperti yang telah disebutkan, selain membuka diri kepada diri sendiri dan juga harus membuka diri bagi orang lain agar dapat menjalin komunikasi yang baik dengannya. Terbuka bagi orang lain berarti menunjukkan bahwa kita menaruh perhatian

pada perasaannya terhadap kata-kata atau perbuatan kita. Artinya, kita menerima pembukaan dirinya, kita rela atau mau mendengarkan reaksi atau tanggapannya terhadap situasi yang sedang dihadapinya kini maupun terhadap kata-kata dan perbuatan kita. yang dimaksudkan oleh pengirim. Supratiknya (1995: 16) cara mengirimkan pesan secara efektif adalah sebagai berikut:

- a. Kita harus mengusahakan agar pesan-pesan yang kita kirimkan mudah dipahami
- b. Sebagai pengirim kita harus memiliki kredibilitas dimata pengirim
- c. Kita harus berusaha mendapatkan umpan balik secara optimal tentang pengaruh pesan kita itu dalam diri penerima.

Pembukaan diri baik dari komunikan maupun komunikator akan menciptakan komunikasi yang efektif, dengan membuka diri maka akan menyebabkan seseorang lebih mudah memahami pesan yang disampaikan maupun dalam memahami pesan yang diterima maupun yang akan dikirim.

2. Empati

Kemampuan saling memahami menuntut komunikan dan komunikator untuk memiliki sikap empati. Henry Backrack (dalam Supratiknya, 1995: 21) “empati merupakan 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”. Sofyan Willis (2004: 181) “seorang konselor harus dilatih agar peka terhadap perasaan klien, memahami pikirannya dan mampu merasakan perasaan dan pengalaman klien” seperti dalam hubungan konseling yang memuat komunikasi interpersonal di dalamnya dalam komunikasi interpersonal sehari-hari juga memerlukan sikap empati. Berempati adalah merasakan sesuatu seperti orang yang mengalaminya, orang yang

empatik selalu mampu memahami motivasi dan pengalaman orang lain, perasaan dan sikap mereka, serta harapan dan keinginan mereka untuk masa mendatang.

Empati dapat dikomunikasikan baik secara verbal maupun non- verbal, secara non-verbal empati dapat dikomunikasikan dengan memperlihatkan keterlibatan aktif dengan orang itu melalui ekspresi wajah dan gerak-gerik yang sesuai, konsentrasi pusat meliputi kontak mata, postur tubuh yang penuh perhatian, dan kedekatan fisik serta sentuhan atau belaian yang sepiantasnya.

3. Mampu saling menerima dan saling memberi dukungan

Hubungan interpersonal yang efektif adalah hubungan yang dimana terdapat sikap mendukung (*supportiveness*). Supratiknya (1995: 22) “Komunikasi yang terbuka dan empatik tidak hanya berlangsung dalam suasana yang tidak mendukung, kita memperlihatkan sikap mendukung dengan bersikap deskriptif bukan evaluative, spontan bukan strategic, provisional bukan sangat yakin”.

Dalam komunikasi interpersonal, baik komunikan atau komunikator harus mampu menanggapi keluhan orang lain dengan cara-cara yang bersifat menolong, dan mendukung lawan bicaranya yaitu dengan menunjukkan sikap memahami dan bersedia memberikan dukungan agar orang tersebut mampu menemukan pemecahan-pemecahan yang konstruktif terhadap masalah yang sedang dihadapinya.

4. Mampu memecahkan konflik dan bentuk masalah interpersonal.

Dalam komunikasi interpersonal yang efektif, baik komunikan atau komunikator harus mampu memecahkan konflik dan bentuk masalah interpersonal yang mungkin muncul dalam proses komunikasi, Supratiknya (1995: 23) “kita harus mampu

memecahkan konflik dan bentuk masalah antar pribadi yang mungkin muncul dalam komunikasi kita dengan orang lain”.

Mampu memecahkan konflik dan bentuk-bentuk masalah antar pribadi lain yang mungkin muncul dalam komunikasi dengan orang lain. Kita mengkomunikasikan sikap positif dalam komunikasi interpersonal dengan sedikitnya dua cara yaitu: menyatakan sikap positif dan secara positif mendorong orang yang menjadi teman kita berinteraksi. Sikap positif sedikitnya mengacu pada dua aspek dari komunikasi interpersonal pertama: komunikasi interpersonal terbina jika seseorang memiliki sikap positif terhadap diri mereka sendiri. Kedua, perasaan positif untuk situasi komunikasi pada umumnya sangat penting untuk interaksi yang efektif.

Supratiknya (1995:25) untuk mengembangkan keterampilan komunikasi ini maka perlu mempelajari kiat-kiat sebagai berikut:

1. Harus menyadari mengapa keterampilan komunikasi ini penting kita kuasai dan apa manfaatnya bagi kita
2. Harus memahami arti keterampilan komunikasi, bentuk-bentuk perilaku, komponennya yang perlu kita kuasai untuk mewujudkan keterampilan itu
3. Harus rajin mencari atau menemukan situasi-situasi agar kita dapat mempraktikkan keterampilan tersebut
4. Tidak boleh bosan belajar atau berlatih. Keterampilan komunikasi itu harus kita praktikkan secara terus menerus
5. Keseluruhan latihan tersebut harus kita bagi dalam bagian tertentu agar setiap kali dapat dirasakan keberhasilannya
6. Akan sangat menolong jika kita dapat menentukan teman yang bisa diajak berlatih
7. Keterampilan, berkomunikasi dengan seluruh atau komponen tersebut harus terus menerus kita latih.

Komunikator atau komunikan akan mampu memecahkan konflik yang mungkin muncul dalam suatu proses komunikasi dengan cara yang konstruktif, artinya dengan cara-cara yang semakin mendekatkan komunikan atau komunikator kepada arah pemecahan komunikasi dan menjadikan komunikasi itu semakin terarah dan

berkembang. kemampuan ini sangat penting untuk membangun dan menjaga kelangsungan suatu komunikasi

D. Jenis-Jenis Komunikasi Interpersonal

Pada dasarnya komunikasi digunakan untuk menciptakan atau meningkatkan keaktifan hubungan antara manusia atau kelompok. Supratiknya (1995) komunikasi dibagi ke dalam dua jenis yaitu komunikasi verbal dan komunikasi nonverbal

1. Komunikasi Verbal

Komunikasi verbal (lisan) merupakan komunikasi yang dilakukan antara seseorang dengan yang lainnya dengan menggunakan kata-kata secara lisan. Dalam komunikasi setidaknya dua orang mengirinkan lambang-lambang yang memiliki makna tertentu. Komunikasi verbal dilakukan dengan mengirinkan lambang yang berupa kata-kata lisan. Supratiknya (1995: 31) “lambang-lambang dapat bersifat verbal berupa kata-kata, atau bersifat non verbal berupa ekspresi atau ungkapan tertentu dengan gerak tubuh”. Asrori (2008: 83) “interaksi verbal adalah interaksi bila dua orang atau lebih melakukan kontak satu sama lain dengan menggunakan alat-alat artikulasi atau pembicaraan. Prosesnya terjadi dalam bentuk saling bertukar percakapan satu sama lain”. Deddy Mulyana (2005: 45) menyatakan bahwa Komunikasi verbal memiliki beberapa aspek yaitu sebagai berikut:

- a. *Vocabulary* (perbendaharaan kata)
- b. *Racing* (kecepatan)

- c. Intonasi suara
- d. Humor
- e. Singkat dan jelas
- f. *Timing* (waktu)

Dalam komunikasi interpersonal komunikasi verbal disampaikan melalui kata-kata lisan yang dapat terlihat dari keserasian perbendaharaan kata, kecepatan dalam berbicara, intonasi suara dalam berkomunikasi, adanya selingan humor, bahasa yang disampaikan harus singkat dan jelas, serta tidak membuang waktu yang lama.

2. Komunikasi Non-Verbal

Komunikasi non-verbal merupakan proses komunikasi dimana pesan disampaikan tanpa menggunakan kata-kata. Misalnya menggunakan gerak isyarat, bahasa tubuh, ekspresi wajah dan pandangan mata, penggunaan objek seperti pakaian, potongan rambut dan sebagainya hidup dan berinteraksi dengan suatu lingkungan tertentu.

Sofyan Willis (2004: 124) “komunikasi non-verbal mencakup segala ungkapan yang tak disadari klien dalam bentuk gerak isyarat, gerak tubuh, air muka, nada/getaran suara dan tarikan nafas.” Prilaku non-verbal adalah produk sosial budaya dimana seseorang melakukan interaksi dengan orang lain di lingkungannya dengan memanfaatkan isyarat dan gerak tubuh. Suryani (2005: 65) Jenis-jenis komunikasi non-verbal yaitu:

- a. Ekspresi wajah, merupakan sumber yang kaya dengan komunikasi, karena ekspresi wajah mencerminkan keadaan emosi seseorang
- b. Pandangan mata, merupakan isyarat ilmiah untuk berkomunikasi, dengan mengadakan pandangan mata sewaktu berinteraksi berarti seseorang tersebut terlibat dan menghargai lawan bicaranya, bukan hanya sekedar mendengarkan saja
- c. Posisi tubuh dan gaya berjalan, cara berjalan seseorang, duduk, berdiri dan bergerak akan mengisyaratkan ekspresi keadaan dirinya.
- d. Suara.
- e. Gerak isyarat

Mengenai tujuan komunikasi non-verbal telah dikelompokkan oleh Paul Ekman dan W.V Friesen (dalam Sofyan Willis, 2004: 126) yaitu:

- a. Sebagai *emblems* (lambang). Perilaku-perilaku non verbal ini adalah melukiskan kata-kata atau ungkapan seperti gestures (isyarat-isyarat) untuk menyatakan I'm OK. Atau untuk menunjukkan damai. Mengusir dengan gerakan kepala atau anggukan dan gelengan
- b. Sebagai *illustrator* (juru lukis). Perilaku non verbal ini berguna untuk mendampingi pidato, yang biasanya dengan tangan atau gerakan tubuh yang menekankan apa yang diucapkan
- c. Sebagai *effect display* (pernyataan-pernyataan perasaan) seperti ekspresi air muka yang diulangi, memperbesar, pertentangan atau hubungan dengan keadaan perasaan dalam verbal (marah, takut, senang)
- d. Perilaku non-verbal sebagai *regulation* (pengaturan) terhadap perbuatan seperti goyangan kepala, kerlingan mata, yang memelihara atau mengatur pembicaraan dan mendengarkan
- e. Sebagai *adapters* yaitu penyesuaian gerak tubuh dan penyesuaian emosi seperti: gerak kaki, penyesuaian/pengaturan emosi, sikap dan penyesuaian sosial.

Komunikasi non verbal tidak disampaikan melalui kata-kata lisan yang diucapkan, melainkan melalui bahasa isyarat atau mimik yang bertujuan untuk menyampaikan suatu informasi atau pesan tertentu. Baik komunikan atau komunikator dalam komunikasi interpersonal diharapkan tidak hanya memahami komunikasi dalam bentuk lisan saja, melainkan juga memahami komunikasi nonverbal yang menisyratkan tujuan tertentu, dengan ini maka komunikasi interpersonal akan berjalan dengan efektif.

E. Unsur-Unsur Komunikasi

Komunikasi telah didefinisikan sebagai usaha penyampaian pesan antar manusia sehingga untuk terjadinya. Suryani (2005; 87) menyatakan bahwa “proses komunikasi

minimal terdiri dari tiga unsur yaitu pengirim pesan (komunikator), penerima pesan (komunikan), dan pesan”

1. Pengirim Pesan (Komunikator)

Pengirim pesan atau yang disebut dengan komunikator merupakan seseorang yang menyampaikan pesan kepada lawan bicara. Vardiansyah (2004: 49) menyatakan bahwa “Pengirim pesan (komunikator) adalah manusia berakal budi yang berinisiatif untuk menyampaikan pesan untuk mewujudkan motif komunikasinya”. Komunikator berperan sebagai penyampai informasi kepada komunikan dalam proses komunikasi, komunikator dapat berjumlah satu orang, dua orang ataupun massa. Wiryanto (2006: 5)

Komunikasi dapat berjalan efektif jika ada kepercayaan dalam diri komunikator (*self credibility*) dan kepercayaan pada komunikator mencerminkan pesan yang diterima komunikan dianggap benar serta sesuai kenyataan dan daya tarik komunikator. (*source attractiveness*)

Jika individu menyampaikan suatu pesan, informasi ataupun gagasan kepada individu lain secara baik, maka diperlukan suatu niat dan motivasi yang baik pula.

Adapun persyaratan yang harus dipenuhi menurut Vardiansyah (2004: 56) adalah sebagai berikut:

- a. Adanya kesiapan, artinya pesan atau informasi cara penyampaian waktu penyampaian dan salurannya harus dipersiapkan terlebih dahulu
- b. Kesungguhan, artinya apapun wujud dari pesan atau informasi tersebut tetap harus disampaikan secara sungguh-sungguh atau serius. Hal ini dapat dilihat dan dirasakan oleh komunikan dari bahasa verbal maupun non-verbal
- c. Ketulusan, artinya sebelum individu memberikan informasi ataupun pesan kepada individu lain, pemberi informasi harus merasa yakin bahwa apa yang akan disampaikan itu merupakan suatu yang baik dan memang perlu serta berguna bagi penerimannya
- d. Kepercayaan diri, artinya jika individu memiliki rasa percaya diri maka hal ini akan sangat berpengaruh pada cara penyampaiannya dan penerimannya
- e. Ketenangan, artinya sebaik apapun dan sejelek apapun yang akan disampaikan, individu harus bersikap tenang tidak emosi maupun memancing emosi penerima, karena dengan adanya ketenangan maka informasi akan lebih jelas, baik dan lancar

- f. Keramahan, artinya bahwa keramahan ini merupakan kunci sukses dari kegiatan komunikasi, karena dengan keramahan yang tulus tanpa dibuat-buat akan menimbulkan perasaan tenang, senang dan aman bagi penerima
- g. Kesederhanaan, artinya di dalam penyampaian informasi sebaiknya dibuat sederhana baik secara bahasa, pengungkapan, dan penyampaiannya.

Sebagai penyampai suatu informasi, komunikator dituntut untuk memiliki keterampilan dasar dalam komunikasi yang harus dimilikinya, jika tidak, maka komunikasi tidak akan berjalan efektif disebabkan karena kesalahan-kesalahan yang dilakukan oleh komunikator. Deddy Mulyana (2005: 23) menyatakan bahwa kesalahan yang dilakukan komunikator yang dapat menghambat efektivitas komunikasi adalah sebagai berikut:

- a. Cepat-cepat berbicara, tanpa menyusun pikiran terlebih dahulu
- b. Menjejalkan terlalu banyak gagasan dalam pesan kita, apalagi kadang-kadang gagasan-gagasan itu sering kali tidak berhubungan
- c. Merumuskan pernyataan-pernyataan terlalu pendek sehingga tidak memuat cukup informasi dan pengulangan agar mudah dipahami
- d. Mengabaikan jumlah informasi tentang pokok pesan yang sudah dimiliki oleh penerima

Komunikator sebagai penyampai pesan harus memperhatikan terlebih dahulu memperhatikan hal-hal penting tersebut di atas, ritme bicara yang terlalu cepat tanpa difikirkan terlebih dan menjejalkan terlalu banyak gagasan dahulu akan dapat mengacaukan proses komunikasi. Dan sebaliknya, jika pernyataan disampaikan terlalu singkat, komunikan tidak akan memahami tentang pokok pesan yang sebenarnya akan disampaikan

2. Komunikan

Komunikan merupakan seseorang yang menerima pesan dalam proses komunikasi. Vardiansyah (2004: 86) “Komunikan (penerima pesan) adalah manusia yang berakal budi kepada siapa pesan komunikator ditujukan”. Peran antara komunikator dan komunikan

bersifat dinamis, saling bergantian. Wiryanto (2006: 45) seseorang dapat dan akan lebih menerima pesan apabila dalam kondisi sebagai berikut:

- a. Pesan komunikasi benar-benar dimengerti oleh penerima pesan
- b. Pengambilan keputusan secara sadar untuk mencapai tujuan
- c. Pengambilan keputusan dilakukan secara sadar untuk kepentingan pribadinya

Komunikasikan sebagai penerima pesan dalam proses komunikasi interpersonal harus memiliki keterampilan menerima dan mendengarkan. Supratiknya (1995: 46) keterampilan yang harus dimiliki komunikasikan dalam menerima pesan adalah sebagai berikut:

- a. Dapat menerima masukan dari individu lain, artinya setiap masukan yang diberikan individu lain harus dapat diterima secara terbuka dan tenang. Meskipun kadang kala masukan tersebut sangat menyakitkan atau kurang enak, namun masukan tersebut harus diterima
- b. Mampu memahami secara baik pesan-pesan yang diberikan
- c. Mampu menyeleksi atau memilih pesan atau informasi yang akan memberikan manfaat dan kegunaan
- d. Mampu menggabungkan informasi atau pesan yang diberikan dengan pengetahuan, kemampuan dan pendapat pribadi
- e. Mampu menyampaikan kembali pesan-pesan yang masuk, setelah diolah kemudian disampaikan kembali kepada komunikasikan.

Kesalahan yang sering dilakukan oleh komunikasikan sebagai penerima pesan menurut Supratiknya (1995:3 4) adalah sebagai berikut:

- a. Tidak menaruh perhatian kepada pengirim
- b. Sudah merumuskan jawaban sebelum mendengarkan semua yang hendak dikatakan oleh pengirim
- c. Cenderung mendengarkan detail-detail, seperti kata, intonasi, dan sebagainya, bukan mendengarkan pesan secara keseluruhan
- d. Memberikan penilaian benar atau salah sebelum memahami sepenuhnya pesan yang dikirimkan

Cara komunikasikan mendengarkan dan menanggapi lawan bicara sangat penting dalam komunikasi. Agar komunikasi menjadi lebih efektif dan personal, komunikasikan perlu

mengkomunikasikan kepada lawan bicara bahwa ia telah mendengarkan dan memahaminya. Komunikasi disebut interpersonal apabila komunikan mengkomunikasikan kepada komunikator bahwa ia memahami apa yang telah disampaikan oleh komunikator. Hambatan lain dalam komunikasi adalah kecenderungan komunikan untuk menilai dan menghakimi, sebaliknya menyalahkan pernyataan-pernyataan yang telah disampaikan oleh komunikator. Kecenderungan ini akan semakin meningkat dalam situasi-situasi dimana kita saling mengungkapkan emosi dan perasaan. Kita sering meremehkan teman yang mengungkapkan perasaan takut, misalnya dengan menyebutnya cengeng, kolokan dan sebagainya.

3. Pesan

Pesan dalam proses komunikasi interpersonal merupakan suatu informasi yang disampaikan oleh komunikator kepada komunikan sebagai pelaku komunikasi interpersonal. Pesan dapat bersifat konkret yaitu berupa suara, mimik, gerak-gerik, bahas lisan, dan bahasa tulisan. Deddy Mulyana (2005: 34) “pesan merupakan bentuk fisik dari info-info, gagasan-gagasan yang telah diubah oleh pengirim”. Pesan yang disampaikan oleh komunikator kepada komunikan dapat berupa pesan verbal dan pesan nonverbal. Vardiansyah (2004: 98) pesan yang bersifat verbal antara lain:

- a. *Oral* (komunikasi yang dijalin secara lisan)
- b. *Written* (komunikasi yang dijalin secara tulisan)

Selain dapat berupa pesan verbal, pesan yang disampaikan oleh komunikator terhadap komunikan dapat berupa pesan non-verbal (*non verbal communication*).

Jalaludin Rakmhmat (1994: 43) menyatakan bahwa pesan non-verbal yaitu berupa:

- a. *Gestural communication* (menggunakan sandi-sandi atau kode kerahasiaan)

- b. Saluran komunikasi dan media komunikasi. Saluran komunikasi merupakan alat yang digunakan untuk memindahkan pesan dari sumber kepada penerima. Terdapat dua cara yaitu: tatap muka secara langsung, serta melalui media

Pesan biasanya diberikan dalam bentuk-bentuk yang dapat dihayati dan ditangkap oleh salah satu indera atau lebih dari penerima. Perkataan dapat didengar, tulisan dapat dibaca, dan isyarat tangan dapat dilihat dan disentuh sebagai ancaman atau kehangatan. Dalam proses komunikasi interpersonal, komunikasi bertujuan untuk menyampaikan pesan untuk mewujudkan motif komunikasi, pesan yang disampaikan oleh komunikator harus dapat diterima dengan baik oleh komunikan agar komunikasi berjalan dengan efektif, baik itu pesan verbal maupun pesan nonverbal.

F. Metode Komunikasi Interpersonal

Penyampaian pesan dari komunikator kepada komunikan banyak cara (metode) yang ditempuh, hal ini tergantung pada macam-macam tingkat pengetahuan, pendidikan, sosial budaya dan latar belakang dari komunikan sehingga komunikator harus dapat melihat metode atau cara apa yang dipakai supaya pesan yang disampaikan mengenai sasaran. Vardiansyah (2004:56) metode atau cara komunikasi dalam melakukan komunikasi adalah sebagai berikut:

1. Komunikasi satu arah

Komunikator mengirimkan pesan langsung kepada komunikan sehingga timbul kemungkinan terjadi proses satu arah. Supratiknya (1995: 38) “komunikasi satu arah yakni situasi komunikasi dimana pengirim tidak memiliki kesempatan untuk mengetahui bagaimana si penerima telah mengkodifikasikan pesannya”.

Dalam komunikasi satu arah ini komunikator mengirimkan pesan langsung kepada komunikan sehingga timbul kemungkinan terjadi proses satu arah, sehingga

tidak ada timbal balik dari lawan komunikasi atau komunikan, sehingga komunikasi tidak berjalan dengan efektif.

2. Komunikasi dua arah

Komunikator dalam menyampaikan pesannya tidak langsung kepada komunikan, tetapi melalui orang-orang tertentu dan kemudian mereka meneruskan pesan kepada komunikan. Supratiknya (1995: 38) “komunikasi dua arah adalah jika pengirim cukup leluasa mendapatkan umpan balik tentang cara penerima menangkap pesan yang telah dikirimkannya”.

Komunikasi dua arah terbuka ini akan sangat memudahkan terjadinya saling pemahaman dalam komunikasi, selanjutnya sangat mendorong mengembangkan suatu relasi bagi kedua belah pihak serta kerjasama yang efektif.

G. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Komunikasi Interpersonal

Komunikasi interpersonal yang dilakukan oleh dua orang atau lebih dalam menyampaikan suatu pesan. Komunikasi interpersonal sangat potensial untuk menjalankan fungsi fungsi instrumental sebagai alat untuk mempengaruhi atau membujuk orang lain, karena kita dapat menggunakan kelima alat indera untuk mempertinggi daya bujuk pesan yang kita komunikasikan kepada komunikan kita. Sebagai komunikasi yang paling lengkap dan paling sempurna, komunikasi interpersonal berperan penting hingga kapanpun selama manusia masih mempunyai emosi. Kenyataannya komunikasi tatap muka ini membuat manusia lebih akrab dengan sesamanya, berbeda dengan komunikasi lewat media massa. Setiap interaksi yang dilakukan oleh manusia akan dipengaruhi oleh beberapa hal. Johnson (dalam Supratiknya, 1995: 35) kegagalan dalam komunikasi disebabkan hal-hal sebagai berikut:

1. Sumber-sumber hambatan yang bersifat emosional dan sosial atau cultural. Misalnya karena tidak suka pada seseorang maka semua kata-katanya ditafsirkan negative
2. Sering kita mendengarkan dengan maksud sadar maupun tidak sadar untuk memberikan penilaian dan menghakimi si pembicara, akibatnya ia menjadi bersikap defensive, artinya bersikap menutup diri dan sangat berhati-hati dalam berkata-kata
3. Sering kita gagal menangkap maksud konotatif dibalik ucapannya kendati kita sepenuhnya tahu arti *denotative* kata-kata yang digunakan oleh seorang pembicara
4. Kesalahfahaman atau distorsi dalam komunikasi sering terjadi karena tidak saling mempercayai

Jalaludin Rakhmat (1994: 39) komunikasi interpersonal dipengaruhi oleh persepsi interpersonal seperti konsep diri, atraksi interpersonal, dan hubungan interpersonal.

1. Persepsi Interpersonal

Persepsi adalah suatu proses pengenalan atau identifikasi sesuatu dengan menggunakan panca indera. Persepsi memberikan makna ada stimulasi inderawi, atau menafsirkan informasi inderawi. Jalaludin Rakhmat (1994: 41) “Persepsi interpersonal memberikan makna terhadap stimuli inderawi yang berasal dari seseorang (komunikasi) yang berupa pesan-pesan verbal dan non-verbal”.

Deddy Mulyana (2005: 76) “Persepsi adalah suatu proses pengenalan atau identifikasi sesuatu dengan menggunakan panca indera”. Kesan yang diterima individu sangat tergantung pada seluruh pengalaman yang telah diperoleh melalui proses berfikir dan belajar, serta dipengaruhi oleh factor yang berasal dari dalam diri individu. Sabri (2003: 59) mengemukakan bahwa “persepsi adalah aktifitas yang memungkinkan manusia mengendalikan rangsangan-rangsangan yang sampai kepadanya melalui alat inderanya, menjadikannya kemampuan itulah dimungkinkan individu mengenai lingkungan pergaulan hidupnya”. Arsi (1995: 67) proses persepsi terdiri dari tiga tahap yaitu:

a. Penginderaan

- b. Pengorganisasian berdasarkan prinsip-prinsip tertentu
- c. Stimulasi pada penginderaan diinterpretasikan dan dievaluasi.

Kecermatan dalam persepsi interpersonal akan berpengaruh terhadap keberhasilan komunikasi, seorang peserta komunikasi yang salah memberi makna terhadap pesan akan mengakibatkan kegagalan komunikasi.

2. Konsep Diri

Setiap individu memiliki konsep diri yang berbeda, hal itu dapat terbentuk dari cara berfikir masing-masing yang terpengaruh dari penilaian individu lain. Konsep diri merupakan pandangan dan perasaan kita tentang diri kita sendiri. Konsep diri merupakan factor yang sangat menentukan dalam komunikasi interpersonal. Deddy Mulyana (2000: 7) “konsep diri merupakan suatu gambaran campuran dari apa yang kita pikirkan, orang-orang lain berpendapat mengenai diri kita dan seperti apa yang kita inginkan”. Jalaludin Rakhmat (1999: 29) Konsep diri merupakan “gagasan tentang diri sendiri, bagaimana kita melihat diri sendiri sebagai pribadi, merasa tentang diri sendiri sebagai pribadi, merasa tentang diri sendiri dan menginginkan diri sendiri menjadi manusia yang sebagaimana kita harapkan”.

Berdasarkan pendapat tersebut maka dapat ditarik kesimpulan bahwa konsep diri adalah cara pandang secara menyeluruh tentang dirinya, yang meliputi kemampuan yang dimiliki, perasaan yang dialami, kondisi fisik dirinya maupun lingkungan terdekatnya. Konsep diri adalah cara pandang secara menyeluruh tentang dirinya, yang meliputi kemampuan yang dimiliki, perasaan yang dialami, kondisi fisik dirinya maupun lingkungan terdekatnya. Konsep diri yang dimiliki individu dapat diketahui lewat informasi, pendapat, penilaian atau evaluasi dari orang lain mengenai dirinya.

Konsep diri berpengaruh terhadap kualitas komunikasi interpersonal, misalnya cara berfikir selalu menaruh rasa curiga terhadap individu lain, maka hal itu merupakan proses konsep diri yang terbentuk dalam diri sebagai orang yang tidak pernah mudah menaruh rasa percaya terhadap sesuatu. Keadaan seperti ini akan mengganggu efektifitas komunikasi interpersonal.

3. Atraksi Interpersonal

Atraksi interpersonal merupakan kesukaan pada orang lain, sikap positif dan daya tarik seseorang. adanya daya tarik ini membentuk rasa suka. Rasa suka pada seseorang umumnya membuat orang yang kita sukai menjadi signifikan bagi kita. Jalaludin Rakhmat (1994: 65) komunikasi interpersonal dipengaruhi atraksi interpersonal dalam hal:

- a. Penafsiran pesan dan penilaian. Pendapat dan penilaian kita terhadap orang lain tidak semata-mata berdasarkan pertimbangan rasional. Hal ini akan mempengaruhi komunikasi interpersonal, jika kita menyukai seseorang, maka kita akan menafsirkannya secara positif, sedangkan jika membencinya, akan ditafsirkan negative
- b. Efektivitas komunikasi, komunikasi interpersonal dinyatakan efektif apabila pertemuan komunikasi merupakan hal yang menyenangkan bagi komunikan. Jika kita melakukan komunikasi dengan satu kelompok yang memiliki kesamaan, maka komunikasi interpersonal akan efektif.

Aryani (1995: 39) faktor personal yang mempengaruhi atraksi interpersonal adalah:

- a. Kesamaan karaktersitik personal. Orang yang cenderung memiliki sikap yang sama dengan orang yang disukai
- b. Tekanan emosi
- c. Harga diri yang rendah
- d. Isolasi sosial

Faktor situasional yang mempengaruhi atraksi interpersonal adalah sebagai berikut:

- a. Daya tarik fisik
- b. Ganjaran
- c. Familiarity
- d. Kedekatan
- e. Kemampuan

Atraksi interpersonal dapat mempengaruhi derajat komunikasi interpersonal, komunikasi akan berjalan dengan efektif jika seseorang menafsirkan lawan bicaranya berdasarkan pertimbangan rasional, bukan semata-mata penilaian subjektif saja. Selain itu, efektivitas komunikasi juga akan dapat berpengaruh terhadap komunikasi interpersonal, seseorang akan lebih terbuka.

4. Hubungan interpersonal

Hubungan interpersonal dapat diartikan sebagai hubungan antara seseorang dengan orang lain. Komunikasi yang efektif ditandai dengan hubungan interpersonal yang baik. Jalaludin Rakhmat (1994: 54) "Hubungan interpersonal yang baik akan menumbuhkan derajat keterbukaan orang untuk mengungkapkan dirinya, makin cermat persepsinya tentang orang lain dan persepsi dirinya, sehingga makin efektif komunikasi yang berlangsung antara peserta komunikasi". Deddy Mulyana (2000: 56) "komunikasi interpersonal yang efektif meliputi banyak unsur, tetapi hubungan interpersonal barangkali yang paling penting".

Hubungan interpersonal yang baik antar seseorang akan mempengaruhi kualitas komunikasi, hubungan interpersonal yang baik akan mendorong seseorang untuk membuka diri, memahami, dan mengungkapkan perasaannya sehingga komunikasi akan berjalan dengan efektif, dan sebaliknya, jika hubungan interpersonal tidak baik, maka akan menimbulkan persepsi negative terhadap lawan bicaranya, sehingga adanya keengganan untuk membenarkan ucapan lawan bicara, dan keengganan untuk

mengungkapkan informasi yang dimilikinya, sehingga komunikasi tidak berjalan dengan efektif.

H. Peran Guru Bimbingan dan Konseling dalam Mengembangkan Keterampilan Komunikasi Interpersonal

Pendidikan di sekolah dilaksanakan sebagai upaya untuk memberikan perubahan-perubahan positif terhadap tingkah laku dan sikap diri siswa yang sedang berkembang menuju kedewasaannya. Dimana proses ini dipengaruhi oleh berbagai faktor seperti pembawaan, kematangan, dan lingkungan. Sekolah menjadi salah satu faktor lingkungan yang mempengaruhinya dan ikut memberikan pengaruh dalam membimbing siswa agar pribadinya menjadi optimal sesuai dengan potensi yang dimilikinya. Namun dalam proses perkembangannya itu, siswa dapat tidak dapat lepas dari berbagai masalah, salah satunya adalah masalah masalah komunikasi interpersonal.

Bimbingan dan konseling merupakan salah satu bantuan yang diberikan kepada individu sebagai upaya untuk membantu individu dalam mengatasi permasalahan yang timbul di dalam hidupnya agar pertumbuhan serta perkembangan fisik dan psikis individu dapat berjalan secara maksimal dan optimal. Abin Syamsudin (2001: 45) mengemukakan bahwa “bimbingan adalah proses pemberian bantuan yang diberikan kepada seseorang agar yang bersangkutan dapat mencapai taraf kebahagiaan dan perkembangan secara optimal. Melalui proses pengenalan, pemahaman dan penerimaan.

Setiap individu, mulai dari anak-anak, dewasa, dan orang tua tidak terlepas dari suatu masalah, baik itu yang berhubungan dengan masalah pribadi, belajar, sosial serta karier. Dalam hubungannya dengan komunikasi interpersonal siswa, siswa yang memiliki komunikasi interpersonal yang rendah akan mengalami hambatan dalam pemenuhan

kebutuhan sosialnya, hambatan tersebut nantinya akan berpengaruh kepada keberhasilan individu tersebut dalam proses penyesuaian dirinya sekarang dan dimasa yang akan datang.

Secara khusus layanan bimbingan dan konseling di sekolah bertujuan untuk membantu siswa agar mereka dapat mencapai tujuan-tujuan perkembangan yang meliputi aspek pribadi, belajar, sosial serta karier. Remaja pada siswa sekolah menengah pertama juga memerlukan bimbingan yang lebih fokus pada pribadi dan hubungannya dengan lingkungan sosial. Oleh karena itu, peran guru bimbingan dan konseling memiliki peranan yang sangat penting dalam membantu siswa dengan memberikan layanan bimbingan dan konseling di sekolah.

Bimbingan yang dapat diberikan oleh guru bimbingan dan konseling dalam upaya membantu menyelesaikan masalah siswa berkaitan dengan komunikasi interpersonal diberikan melalui bimbingan pribadi sosial. Winkell (1999: 98) mengemukakan bahwa: “Bimbingan pribadi sosial ditujukan agar siswa dapat mencapai perkembangan pribadi sosial dalam mewujudkan pribadi yang bertakwa, mandiri dan bertanggung jawab”. Melalui bimbingan pribadi sosial ini diharapkan siswa mampu mengendalikan dan mengarahkan diri dalam hubungannya dengan lingkungan sosial di sekolah sehingga mereka mampu menyesuaikan diri dan mencapai komunikasi interpersonal yang efektif di dalam pergaulannya.

Bantuan yang diberikan oleh guru bimbingan dan konseling jika dihubungkan dengan komunikasi interpersonal menitikberatkan pada penjelasan dan pemahaman tentang bagaimana komunikasi interpersonal yang seharusnya dimiliki oleh siswa. Serta bimbingan yang dapat mengembangkan serta meningkatkan kemampuan untuk berkomunikasi dengan

orang lain yang ada sehingga akhirnya siswa mampu menciptakan dan membangun komunikasi yang efektif dan sehat dengan lingkungannya.

