

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Tinjauan Komunikasi

2.1.1 Pengertian Komunikasi

Menurut Effendy (2003: 27) istilah komunikasi yang semula merupakan fenomena sosial, kemudian menjadi ilmu yang secara akademik berdisiplin mandiri, dewasa ini dianggap penting sehubungan dengan dampak sosial yang menjadi kendala bagi kemaslahatan umat manusia akibat perkembangan teknologi.

Hakikat komunikasi adalah proses pernyataan antarmanusia. Yang dinyatakan itu adalah pikiran atau perasaan seseorang kepada orang lain dengan menggunakan bahasa sebagai alat penyalurnya. Untuk tegasnya, komunikasi berarti proses penyampaian pesan oleh komunikator kepada komunikan. Konkretnya isi pesan itu adalah pikiran atau perasaan, lambang adalah bahasa. (Effendy, 2003: 28)

Komunikasi oleh beberapa ahli strategi diyakini sebagai kunci keberhasilan bagi program perubahan. Menurut mereka, komunikasi yang efektif mengenai perubahan dapat mengurangi spekulasi dan menghilangkan kecemasan. Pendapat lain, mengatakan bahwa komunikasi yang disampaikan melalui pendekatan pendidikan perlu dilakukan apabila terdapat kekurangan dalam analisis dan informasi atau ketidakakuratan informasi.

Dalam “bahasa” komunikasi pernyataan dinamakan pesan (*message*). Orang yang menyampaikan pesan tersebut komunikator (*communicator*) sedangkan yang menerima pernyataan diberi nama komunikan (*communicatee*). Untuk lebih tegasnya, komunikasi berarti proses penyampaian pesan oleh komunikator kepada komunikan. Jika dianalisis pesan komunikasi terdiri dari dua aspek, pertama isi pesan (*the content of the message*), kedua lambang (*symbol*). Konkretnya, isi pesan itu adalah pikiran atau perasaan, lambang adalah bahasa (Effendy, 2003:28).

Komunikasi menurut Courtland L. Boove dan John V. Thill (Prabawanti, 2008: 80) adalah sebuah proses menerima dan mengirim sebuah pesan. Dalam organisasi, komunikasi tidak sekedar proses menerima dan mengirim sebuah pesan dari satu individu ke individu yang lain, komunikasi juga mencakup berbagai hal, yaitu pentransferan maupun pemahaman makna. Komunikasi yang efektif akan tercapai jika suatu pikiran atau ide yang disampaikan menghasilkan interpretasi atau pemahaman yang sama antara pengirim dan penerima pesan.

2.1.2 Proses Komunikasi

Kategori proses komunikasi menurut Effendy (2003: 31 – 40) dapat ditinjau dari dua perspektif, yaitu :

a. Proses Komunikasi dalam Perspektif Psikologis

Proses komunikasi perspektif ini terjadi pada diri komunikator dan komunikan. Ketika seorang komunikator berniat akan

menyampaikan suatu pesan kepada komunikan, maka dalam dirinya terjadi suatu proses. Pesan komunikasi itu sendiri terdiri dua aspek, yakni isi pesan dan lambang. Isi pesan umumnya adalah pikiran, sedangkan lambang umumnya adalah bahasa.

b. Proses Komunikasi dalam perspektif Mekanistik

Proses ini berlangsung ketika komunikator mengoperkan atau “melemparkan” dengan bibir kalau lisan atau tangan jika tulisan pesannya sampai ditangkap oleh komunikan. Penangkapan pesan dari komunikator oleh komunikan itu dapat dilakukan dengan indera telinga atau indera mata, atau indera-indera lainnya.

Untuk jelasnya proses komunikasi dalam perspektif mekanistik dapat diklasifikasikan menjadi 4, yaitu sebagai berikut:

1) Proses Komunikasi Secara Primer

Proses komunikasi secara primer (*primary process*) adalah proses penyampaian pikiran oleh komunikator kepada komunikan dengan menggunakan suatu lambang (*symbol*) sebagai media atau saluran. Lambang ini umumnya bahasa, tetapi dalam situasi-situasi komunikasi tertentu lambang-lambang yang dipergunakan dapat berupa kial (*gesture*), yakni gerak anggota tubuh, gambar, warna dan lain sebagainya.

2) Proses Komunikasi Secara Sekunder

Proses komunikasi sekunder adalah proses penyampaian pesan oleh komunikator kepada komunikan dengan menggunakan alat

atau sarana sebagai media kedua setelah memakai lambang sebagai media pertama. Komunikator menggunakan media kedua ini karena komunikan yang dijadikan sasaran komunikasinya jauh tempatnya atau banyak jumlahnya atau kedua-duanya, jauh dan banyak. Jika komunikan jauh, dipergunakanlah surat atau telepon; jika banyak dipakailah perangkut pengeras suara; dan jika jauh serta banyak; dipergunakan surat kabar, radio atau televisi.

3) Proses Komunikasi secara Linear

Istilah linear mengandung makna lurus. Jadi proses linear berarti perjalanan dari satu titik ke titik lain secara lurus. Dalam konteks komunikasi, proses secara linear adalah proses penyampaian pesan oleh komunikator kepada komunikan sebagai titik terminal. Komunikasi linear ini berlangsung baik dalam situasi komunikasi tatap muka (face-to-face communication) maupun dalam situasi komunikasi bermedia (mediated communication).

4) Proses Komunikasi secara Sirkular

Sirkular sebagai terjemahan dari perkataan “circular” secara harfiah berarti bulat, bundar atau keliling sebagai lawan dari perkataan linear tadi yang bermakna lurus. Dalam konteks komunikasi yang dimaksudkan dengan proses sirkular itu adalah terjadinya feedback atau umpan balik, dimana terjadinya

arus dari komunikan ke komunikator. Oleh karena itu, ada kalanya feedback tersebut mengalir dari komunikan ke komunikatot itu adalah “response” atau tanggapan komunikan terhadap pesan yang ia terima dari komunikator.

2.1.3 Lingkungan Komunikasi

Menurut *Devito* (2011: 24-25) Lingkungan atau konteks komunikasi tidak-tidaknya memiliki tiga dimensi: Fisik, Sosial-Psikologis Dan Temporal.

1. Lingkungan fisik ruang atau bangsa atau taman di mana komunikasi berlangsung disebut konteks atau lingkungan fisik-artinya lingkungan nyata atau berwujud (*tangible*). Lingkungan fisik ini, apapun bentuknya, mempunyai pengaruh tertentu atas kandungan pesan kita atau apa yang kita sampaikan selain juga bentuk pesan atau bagaimana kita menyampaikannya.
2. Lingkungan atau dimensi sosial-psikologis meliputi, misalnya tata hubungan status diantara mereka yang terlibat, peran dan permainan yang dijalankan orang, serta aturan budaya masyarakat di mana mereka berkomunikasi. Lingkungan atau konteks ini juga mencakup rasa persahabatan atau permusuhan, formalitas atau informalitas, situasi serius atau senda gurau titik komunikasi yang dibolehkan pada suatu pesta wisuda mungkin tidak dibolehkan di sekitar rumah sakit.

3. Lingkungan dimensi temporal atau waktu mencakup waktu dalam sehari maupun waktu dalam hitungan sejarah di mana komunikasi berlangsung bagi banyak orang, pagi hari bukanlah waktu untuk berkomunikasi: bagi orang lain pagi hari justru waktu yang ideal. Waktu dalam sejarah tidak kurang pentingnya, karena kelayakan dan dampak dari suatu pesan bergantung, sebagian, pada waktu atau saat dikomunikasikan. Bayangkanlah, misalnya, Bagaimana pesan-pesan mengenai sikap dan nilai rasial, seksual, atau keagamaan disampaikan dan ditanggapi dalam berbagai waktu sepanjang sejarah.

2.1.4 Tujuan Komunikasi

Tujuan komunikasi ada empat tujuan atau motif komunikasi yang perlu dikemukakan motif atau tujuan yang tidak perlu dikemukakan secara sadar, juga tidak perlu mereka yang terlibat menyepakati tujuan komunikasi mereka titik tujuan dapat disadari ataupun tidak, dapat dikenali ataupun tidak titik selanjutnya meskipun teknologi komunikasi berubah dengan cepat dan drastis-kita mengirimkan surat elektronika, bekerja dengan komputer, misalnya-tujuan komunikasi pada dasarnya tetap sama bagaimanapun hebatnya revolusi elektronika dan revolusi-revolusi lain yang akan datang (Devito, 2011: 30-33).

1. Menemukan

Salah satu tujuan utama komunikasi menyangkut penemuan diri atau personal Discovery. Bila anda berkomunikasi dengan orang lain, Anda belajar mengenai diri sendiri selain juga tentang orang lain. Kenyataannya, persepsi-diri Anda sebagian besar dihasilkan dari apa yang telah anda pelajari tentang diri sendiri dari orang lain selain komunikasi, khususnya dalam perjumpaan-perjumpaan antar pribadi. Cara lain di mana kita melakukan penemuan diri adalah melalui proses perbandingan sosial, melalui perbandingan kemampuan prestasi, sikap, pendapat, nilai, dan kegagalan kita dengan orang lain.

2. Untuk Berhubungan

Salah satu motivasi motivasi kita yang paling kuat adalah berhubungan dengan orang lain-membina dan memelihara hubungan dengan orang lain. Kita ini merasa dicintai dan disukai, dan kemudian kita juga ingin mencintai dan menyukai orang lain. Kita menghabiskan banyak waktu dan energi komunikasi kita untuk Membina dan memelihara hubungan sosial. Anda berkomunikasi dengan teman dekat di sekolah di kantor dan barangkali melalui telepon. Anda berbincang-bincang dengan orang tua, anak-anak atau saudara Anda. Anda berinteraksi dengan mitra kerja.

3. Untuk menakutkan

Media massa ada sebagian besar untuk menakutkan kita agar mengubah sikap dan perilaku kita. Media dapat hidup karena adanya dana dari iklan, yang diarahkan untuk mendorong kita membeli berbagai produk. Sekarang ini mungkin anda lebih banyak bertindak sebagai konsumen daripada sebagai penyampaian pesan melalui media titik tetapi tidak lama lagi barangkali andalah yang akan merancang pesan-pesan itu-bekerja di suatu surat kabar, menjadi editor sebuah majalah, atau bekerja pada biro iklan, pemancar televisi, atau berbagai bidang lain yang berkaitan dengan komunikasi.

4. Untuk bermain

Kita menggunakan banyak perilaku komunikasi kita untuk bermain dan menghibur diri titik kita mendengarkan pelawak, pembicaraan, musik, dan film sebagian besar untuk hiburan titik demikian pula, banyak dari perilaku komunikasi kita dirancang untuk menghibur orang lain-menceritakan lelucon, mengutarakan sesuatu yang baru, dan mengaitkan cerita-cerita yang menarik. Ada kalanya Hiburan ini merupakan tujuan akhir, tetapi ada kalanya ini merupakan cara untuk mengikat perhatian orang lain sehingga kita dapat mencapai tujuan-tujuan lain

2.1.5 Hambatan Komunikasi

Ada banyak hambatan yang merusak komunikasi, menurut Effendy (2003: 45-49) beberapa hal yang merupakan hambatan komunikasi yang harus menjadi perhatian bagi komunikator, yaitu :

1. Gangguan

Ada 2 jenis gangguan terhadap jalannya komunikasi yang menurut sifatnya dapat diklasifikasikan sebagai gangguan mekanik dan semantic.

a. Gangguan Mekanik (*Mechanical Channel Noise*)

Yang dimaksud dengan gangguan mekanik ialah gangguan yang disebabkan saluran komunikasi atau kegaduhan yang bersifat fisik. Salah satu contohnya adalah gangguan suara ganda (interfensi) pada pesawat radio disebabkan dua pemancar yang berdempetan gelombangnya; gambar meliuk-liuk atau berubah pada layar televisi; atau huruf yang tidak jelas, jalur huruf yang hilang atau terbalik, atau halaman yang sobek pada surat kabar.

b. Gangguan Semantik (*Semantic Noise*)

Gangguan jenis ini bersangkutan dengan pesan komunikasi yang pengertiannya menjadi rusak. Gangguan semantik tersaring ke dalam pesan melalui penggunaan bahasa. Lebih banyak kekacauan mengenai pengertian suatu istilah atau konsep yang terdapat pada komunikator, akan lebih banyak gangguan

semantik dalam pesannya. Gangguan semantik terjadi dalam salah pengertian, baik bahasa ataupun kalimat.

c. Kepentingan

Interest atau kepentingan akan membuat seseorang selektif dalam menanggapi atau menghayati suatu pesan. Orang akan hanya memperhatikan perangsang yang ada hubungannya dengan kepentingannya.

d. Motivasi Terpendam

Motivation atau motivasi akan mendorong seseorang berbuat sesuatu yang sesuai benar dengan keinginan, kebutuhan kekurangannya. Keinginan, kebutuhan dan kekurangan seseorang berbeda dengan orang lainnya, dari waktu ke waktu dan dari tempat ke tempat, sehingga karenanya motivasi itu berbeda dalam intensitasnya. Demikianlah pula intensitas tanggapan seseorang terhadap suatu komunikasi. Semakin sesuai komunikasi dengan motivasi seseorang semakin besar kemungkinan komunikasi itu dapat diterima dengan baik oleh pihak yang bersangkutan.

e. Prasangka

Prejudice atau prasangka merupakan salah satu rintangan atau hambatan berat bagi suatu kegiatan komunikasi oleh karena orang yang mempunyai prasangka belum apa-apa sudah bersikap curiga dan menentang komunikator yang hendak

melancarkan komunikasi. Dalam prasangka, emosi memaksa kita untuk menarik kesimpulan atas dasar syak wasangka tanpa menggunakan pikiran yang rasional.

2.2 Pengertian Efektivitas Komunikasi

Efektivitas dijabarkan dengan jumlah paten penemuan atau produk baru suatu organisasi dan bagi sejumlah sarjana ilmu sosial, efektivitas seringkali ditinjau dari sudut kualitas kehidupan pekerja. Singkatnya, pengertian efektivitas organisasi mempunyai arti yang berbeda bagi setiap orang bergantung pada kerangka acuan yang dipakai dalam penelitian mengenai efektivitas sumber daya manusia dan perilaku manusia muncul sebagai fokus primer atau faktor primer dan usaha-usaha untuk meningkatkan efektivitas harus selalu dimulai dengan meneliti perilaku ini di tempat atau di manapun (Richard M. Steers, 2020: 1).

Efektivitas menurut Akmal (Priansa, 2013: 11) merupakan pencapaian usaha yang sesuai dengan rencananya (*doing the right things*) atau rencana hasil dibandingkan dengan realisasi. Efektivitas pada dasarnya mengacu pada sebuah keberhasilan atau pencapaian tujuan. Efektivitas merupakan salah satu dimensi dari produktivitas, yaitu mengarah kepada pencapaian untuk kerja yang maksimal, yaitu pencapaian target berkaitan dengan kualitas, kuantitas dan waktu.

Interpretasi terhadap efektivitas yang berkembang dalam pemikiran manusia merupakan salah satu mekanisme yang sangat penting untuk

mengembangkan berbagai konsep dan pandangan berdasarkan kecerdasan pola pikir yang berkaitan dengan efektivitas dari aktivitas yang dilakukan oleh manusia baik sebagai anggota organisasi pemerintahan, organisasi perusahaan swasta, maupun sebagai anggota masyarakat pada umumnya baik sebagai anggota organisasi pemerintahan, organisasi perusahaan swasta maupun sebagai anggota masyarakat pada umumnya persoalan efektivitas sebenarnya tidak terbatas pada keadaan yang bersifat konstitusional saja melainkan terdapat kepada seluruh aspek kehidupan manusia dengan berbagai atributnya. Terutama dalam hubungan jarak jauh, perlunya komunikasi yang efektif setiap harinya. Karena jika komunikasi yang dilakukan tidak efektif, bisa menimbulkan banyak masalah yang terjadi kedepannya.

Efektivitas komunikasi interpersonal (Wijayani, 2021: 186) berarti sebuah komunikasi yang terjadi antar dua orang atau lebih dimana tujuan dari komunikasi tersebut sesuai atau berefek seperti apa yang mereka harapkan. Apa yang dimaksud oleh komunikator atau orang yang berbicara ditangkap dengan makna yang sama oleh komunikan atau orang yang diajak bicara hal tersebut akan menimbulkan efek baik itu pengetahuan, sikap atau perilaku seseorang.

Efektivitas komunikasi interpersonal terjadi jika dua individu atau lebih yang sedang berinteraksi mencapai pengertian atau persepsi terhadap sesuatu yang sama. Pada akhirnya, komunikasi tersebut akan berlangsung dalam suasana yang menyenangkan dan berdasarkan hal tersebut, tercapailah efektivitas komunikasi interpersonal (Putri, 2018: 166).

2.3 Komunikasi Interpersonal

2.3.1 Pengertian Komunikasi Interpersonal

“Proses pengiriman dan penerimaan pesan-pesan antara dua orang atau diantara sekelompok kecil orang-orang, dengan beberapa efek dan beberapa umpan balik seketika”. Berdasarkan definisi Devito, Komunikasi Interpersonal atau Antarpribadi dapat berlangsung antar dua orang yang memang sedang berdua-duaan, atau antara dua orang dalam suatu pertemuan (Effendy, 2003: 59-60).

Komunikasi Antarpribadi hakekatnya komunikasi antarpribadi adalah komunikasi antar komunikator dengan komunikan, komunikasi jenis ini dianggap paling efektif dalam upaya mengubah sikap, pendapat atau perilaku seseorang, karena sifatnya yang dialogis berupa percakapan. Arus balik bersifat langsung, komunikator mengetahui tanggapan komunikan ketika itu juga. Pada saat komunikasi dilancarkan, komunikator mengetahui secara pasti apakah komunikasinya positif atau negatif, berhasil atau tidaknya. Jika ia dapat memberikan kesempatan pada komunikan untuk bertanya seluas-luasnya (Effendy, 2003:32).

Komunikasi antar pribadi menurut Wiryanto (Awi, 2016: 1) adalah komunikasi yang berlangsung dalam situasi tatap muka antara dua orang atau lebih, baik secara terorganisasi maupun pada kerumunan orang.

Komunikasi interpersonal dibandingkan dengan komunikasi lainnya, dinilai paling ampuh dalam kegiatan mengubah sikap, kepercayaan, opini dan perilaku komunikan. Alasannya karena komunikasi ini berlangsung tatap muka, oleh karena dengan komunikasi itu terjadilah kontak pribadi (*personal contact*) yaitu pribadi anda menyentuh pribadi komunikan.

Komunikasi Interpersonal (Pontoh, 2013: 1) melibatkan paling sedikit dua orang yang mempunyai sifat, nilai-nilai pendapat, sikap, pikiran dan perilaku yang khas dan berbeda-beda. Selain itu komunikasi antarpribadi juga menuntut adanya tindakan saling memberi dan menerima diantara pelaku yang terlibat dalam komunikasi. Dengan kata lain, para pelaku komunikasi saling bertukar informasi, pikiran dan gagasan, dan sebagainya. Komunikasi interpersonal adalah sebuah bentuk khusus dari komunikasi manusia yang terjadi bila kita berinteraksi secara simultan dengan orang lain dan saling mempengaruhi secara mutual satu sama lain, interaksi yang simultan berarti bahwa para pelaku komunikasi mempunyai tindakan yang sama terhadap suatu informasi pada waktu yang sama pula. Pengaruh mutual berarti bahwa para pelaku komunikasi saling terpengaruh akibat adanya interaksi di antara mereka. Interaksi mempengaruhi pemikiran, perasaan dan cara mereka menginterpretasikan sebuah informasi.

Komunikasi interpersonal pada hakikatnya merupakan salah satu bentuk dari komunikasi pribadi. Komunikasi interpersonal adalah komunikasi antara orang-orang secara tatap muka, yang memungkinkan setiap pesertanya menangkap reaksi orang lain secara langsung, baik secara verbal maupun nonverbal. Komunikasi interpersonal sangat potensial untuk menjalankan fungsi instrumental sebagai alat untuk mempengaruhi atau membujuk orang lain, karena kitadapat 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 antarpribadi berperan penting hingga kapanpun, selama manusia masih mempunyai emosi. Kenyataannya komunikasi tatap muka ini membuat manusia merasa lebih akrab dengan sesamanya, berbeda dengan komunikasi lewat media massa seperti surat kabar, televisi, ataupun lewat teknologi terancangihpun. Namun komunikasi interpersonalpun dapat terjadi tanpa harus bertatap muka.

2.3.2 Tujuan Komunikasi Interpersonal

Tujuan dari komunikasi interpersonal menurut Wiryanto (Awi, 2016: 1) adalah sebagai berikut:

1. Menenal diri sendiri dan orang lain

Komunikasi antarpribadi memberikan kita kesempatan untuk memperbincangkan diri kita sendiri, belajar bagaimana dan sejauhmana terbuka pada orang lain serta mengetahui nilai, sikap dan

perilaku orang lain sehingga kita dapat menanggapi dan memprediksi tindakan orang lain.

2. Mengetahui dunia luar

Komunikasi antarpribadi memungkinkan kita untuk memahami lingkungan kita baik objek, kejadian dan orang lain. Nilai, sikap keyakinan dan perilaku kita banyak dipengaruhi dari komunikasi antarpribadi.

3. Menciptakan dan memelihara hubungan menjadi bermakna

Komunikasi antar pribadi yang kita lakukan banyak bertujuan untuk menciptakan dan memelihara hubungan yang baik dengan orang lain. Hubungan tersebut membantu mengurangi kesepian dan ketegangan serta membuat kita lebih positif tentang diri kita sendiri.

4. Mengubah sikap dan perilaku

Banyak waktu yang kita gunakan untuk mengubah/ mempersuasi orang lain melalui komunikasi antarpribadi. Bermain dan mencari hiburan, kejadian lucu mrpk kegiatan untuk memperoleh hiburan. Hal ini bisa memberi suasana yang lepas dari keseriusan, ketegangan, kejenuhan, dan sebagainya.

5. Membantu orang lain

Tujuan komunikasi interpersonal (Pontoh, 2013: 3) itu bermacam-macam, beberapa di antaranya dipaparkan berikut ini:

a. Mengungkapkan perhatian kepada orang lain

Salah satu tujuan komunikasi interpersonal adalah untuk mengungkapkan perhatian kepada orang lain.

b. Menemukan diri sendiri

Artinya, seorang melakukan komunikasi interpersonal karena ingin mengetahui dan mengenali karakteristik diri pribadi berdasarkan informasi dari orang lain.

c. Menemukan dunia luar

Dengan komunikasi interpersonal diperoleh kesempatan untuk mendapatkan berbagai informasi dari orang lain, termasuk informasi penting dan actual.

d. Membangun dan memelihara hubungan yang harmonis

Sebagai makhluk sosial, salah satu kebutuhan setiap orang yang paling besar adalah membentuk dan memelihara hubungan baik dengan orang lain.

e. Mempengaruhi sikap dan tingkah laku

Komunikasi interpersonal ialah proses penyampaian suatu pesan oleh seseorang kepada orang lain untuk memberitahu atau mengubah sikap, pendapat, atau perilaku baik secara langsung maupun tidak langsung (dengan menggunakan media).

f. Mencari kesenangan atau sekedar menghabiskan waktu

Ada kalanya, seseorang melakukan komunikasi interpersonal sekedar mencari kesenangan atau hiburan.

g. Menghilangkan kerugian akibat salah komunikasi

Komunikasi interpersonal dapat menghilangkan kerugian akibat salah komunikasi (*miscommunication*) dan salah interpretasi (*mis interpretation*) yang terjadi antara sumber dan penerima pesan.

h. Memberikan bantuan (konseling)

Ahli-ahli kejiwaan, ahli psikologi klinis dan terapi menggunakan komunikasi interpersonal dalam kegiatan profesional mereka untuk mengarahkan kliennya

2.3.3 Jenis-jenis Komunikasi Interpersonal

Secara teoritis menurut Effendy (2003: 62-63), Komunikasi Interpersonal diklasifikasikan menjadi dua jenis menurut sifatnya adalah sebagai berikut :

1. Komunikasi diadik (*dyadic communication*)

Komunikasi diadik adalah komunikasi antarpribadi yang berlangsung antara dua orang yakni yang seorang adalah komunikator yang menyampaikan pesan. Oleh karena itu perilaku komunikasinya dua orang, maka dialog yang terjadi berlangsung secara intens. Komunikator memusatkan perhatiannya hanya kepada diri komunikan. Dalam suatu kelompok terdapat kecenderungan terjadinya pemilihan interaksi seseorang dengan seseorang yang mengacu kepada apa yang disebut dengan primasi diadik (*dyadic primacy*).

2. Komunikasi triadik (*triadic communication*)

Komunikasi triadik adalah komunikasi antarpribadi yang pelakunya terdiri dari tiga orang, yakni komunikator dan dua orang komunikan. Jika misalnya A yang menjadi komunikator, maka ia pertama-tama menyampaikan kepada komunikan B, kemudian kalau dijawab atau ditanggapi, beralih kepada komunikan C, juga secara berdialogis. Apabila dibandingkan dengan komunikasi diadik, maka komunikasi diadik lebih efektif, karena komunikator memusatkan perhatiannya kepada seorang komunikan, sehingga ia dapat menguasai frame of reference komunikan sepenuhnya, juga umpan balik yang berlangsung, kedua faktor yang sangat berpengaruh terhadap efektif tidaknya proses komunikasi.

2.3.4 Fungsi Komunikasi Interpersonal

Fungsi komunikasi interpersonal menurut Cangara (Awi, 2016: 2) ialah berusaha meningkatkan hubungan insan (human relations), menghindari dan mengatasi konflik-konflik pribadi, mengurangi ketidakpastian sesuatu, serta berbagi pengetahuan dan pengalaman dengan orang lain. Melalui komunikasi antarpribadi, individu dapat berusaha membina hubungan yang baik dengan individu lainnya, sehingga menghindari dan mengatasi terjadinya konflik-konflik di antara individu-individu tersebut.

Komunikasi interpersonal punya dua fungsi utama yang memiliki referensi dari internet, yakni fungsi sosial dan fungsi pengambilan keputusan.

1. Fungsi Sosial

Komunikasi Interpersonal mempunyai fungsi sosial karena proses komunikasinya terjadi dalam konteks sosial, yang mana antarindividu di dalamnya saling berinteraksi satu sama lain. Fungsi ini menekankan bahwa manusia berkomunikasi untuk memenuhi kewajiban sosial, mengembangkan hubungan timbal balik, meningkatkan dan merawat mutu diri, serta menangani atau menghindari konflik.

2. Fungsi pengambilan keputusan

Komunikasi interpersonal punya fungsi pengambilan keputusan karena manusia punya kemampuan untuk mengambil sebuah keputusan yang dianggapnya tepat. Fungsi ini menegaskan bahwa manusia berkomunikasi untuk berbagi informasi sebagai bahan pengambilan keputusan, serta memengaruhi orang lain. Karena melalui komunikasi, persetujuan dan kerja sama sangat menentukan pengambilan keputusan.

2.3.5 Elemen Komunikasi Interpersonal

Devito menyebutkan bahwa terdapat elemen komunikasi interpersonal yang melingkupi sehingga komunikasi interpersonal

bisa berjalan sebagaimana mestinya. (Wijayani, 2021: 185) Elemen tersebut adalah:

a. Sumber–Penerima (*Source–Receiver*)

Komunikasi interpersonal melibatkan paling tidak dua orang dimana masing-masing pihak dapat berperan sebagai sumber (*source*) yakni membentuk dan mengirimkan pesan dan juga berperan sebagai penerima (*receiver*) yakni menerima pesan.

b. Pesan (*Message*)

Pesan merupakan sinyal yang dipandang sebagai stimuli atau rangsangan bagi penerima pesan dan diterima oleh salah satu indera manusia atau kombinasi dari beberapa indera manusia. Dalam komunikasi pesan dikirimkan komunikator dan diterima oleh komunikan melalui lima panca indera yang dimiliki. Terjadi negosiasi makna yang diperoleh dari komunikasi interpersonal melalui pengiriman dan penerimaan pesan verbal dan pesan nonverbal.

c. Encoding-Decoding

Yang dimaksud dengan *encoding* adalah tindakan memproduksi pesan seperti menulis dan berbicara. Sementara itu, yang dimaksud dengan *decoding* adalah tindakan memahami pesan seperti mendengar atau membaca.

d. Media (*Channel*)

Yang dimaksud dengan *channel* adalah media yang digunakan untuk menyampaikan pesan yang menghubungkan sumber dan penerima. Dalam komunikasi tatap muka, kita mengirim dan menerima pesan melalui lima panca indera yang kita miliki. Saluran komunikasi personal baik yang bersifat langsung perorangan maupun kelompok lebih persuasif dibandingkan dengan saluran media massa. Hal ini disebabkan karena penyampaian pesan melalui saluran komunikasi personal dapat dilakukan secara langsung kepada khalayak.

e. Umpan balik (*Feedback/response*)

Umpan balik/*feedback/respon* adalah informasi yang kita terima sebagai bentuk respon terhadap pesan yang telah kita kirimkan. Umpan balik dapat berupa umpan balik verbal maupun umpan balik nonverbal, umpan balik positif atau umpan balik negatif, dan lain sebagainya.

2.4 Tahapan Perkembangan Komunikasi Interpersonal

Tahapan perkembangan komunikasi antarpersonal berlangsung melalui beberapa tahap. Devito (2011: 254-258) mengemukakan 5 tahap perkembangan hubungan, diantaranya adalah sebagai berikut:

- 1) **Kontak.** Pada tahap pertama kita membuat kontak. Ada beberapa macam persepsi alat indra anda melihat, mendengar, dan membaui seseorang. Menurut beberapa periset, selama tahap inilah dalam 4

menit pertama interaksi awal tanda-anda memutuskan Apakah anda ingin melanjutkan hubungan ini atau tidak. Pada tahap Inilah penampilan fisik begitu penting, karena dimensi fisik paling terbuka untuk diamati secara mudah. Meskipun demikian , kualitas-kualitas lain seperti sikap bersahabat, kehangatan, keterbukaan dan dinamisme juga terungkap pada tahap ini. Jika Anda menyukai orang ini dan ingin melanjutkan hubungan Anda beranjak ke tahap kedua.

2) **Keterlibatan.** Tahap keterlibatan adalah tahap pengendalian lebih jauh, Ketika kita mengikatkan diri kita untuk lebih mengenal orang lain dan juga mengungkapkan diri kita. Tahap ini bisa disebut juga dengan tahap pengendalian informasi baik secara langsung maupun tidak langsung terhadap orang yang anda inginkan. Jika ini adalah hubungan yang bersifat romantis, mungkin anda melakukan kencan pada tahap ini. Jika ini merupakan hubungan persahabatan, anda mungkin melakukan sesuatu yang menjadi minat bersama tanda-pergi ke bioskop atau ke pertandingan olahraga bersama-sama.

3) **Keakraban.** Pada tahap keakraban Anda mengikat diri anda lebih jauh pada orang ini. Anda mungkin membina hubungan primer (*primary relationship*), Di mana orang ini menjadi sahabat baik atau kekasih Anda. Dalam tahap ini juga Anda dapat memutuskan Anda dapat terbuka atau tidaknya kepada pasangan anda serta melakukan berubah atau Berbagi bersama pasangan anda. Komitmen ini dapat mempunyai berbagai bentuk: perkawinan membantu orang itu, atau

mengungkapkan rasa terbesar anda titik tahap ini hanya disediakan untuk sedikit orang saja tanda-kadang tambah-hanya satu, dan kadang tanda-kadang dua, 3 atau 4 orang saja. Jarang sekali orang mempunyai lebih dari 4 orang sahabat akrab, kecuali, tentu saja, dalam keluarga.

4) **Perusakan.** Tahap berikutnya merupakan penurunan hubungan ketika ikatan diantara kedua pihak melemah titik pada tahap perusakan Anda mulai merasa bahwa hubungan ini mungkin tidaklah sepenting yang anda pikirkan sebelumnya. Anda berdua menjadi semakin jauh titik semakin sedikit waktu senggang yang anda lalu bersama dan bila Anda berdua bertemu, anda saling berdiam diri, tidak lagi banyak mengungkapkan diri. Tahap ini biasanya terjadi konflik serta merasa bosan dalam menjalin hubungan atau sudah tidak bergairah lagi seperti awal menjalin hubungan. Jika tahap perusakan ini lebih lanjut Anda memasuki tahap pemutusan.

5) **Pemutusan.** Tahap pemutusan adalah pemutusan ikatan yang mempertahankan kedua pihak jika bentuk ikatan itu adalah perkawinan pemutusan hubungan dilambangkan dengan perceraian walaupun pemutusan hubungan aktual dapat berupa hidup berpisah titik Adakalanya terjadi peredaan kadang-kadang ketegangan dan keresahan makin meningkat-saling tuduh, permusuhan dan marah-marah terus terjadi. Jika hubungan tersebut adalah dalam bentuk berpacaran maka keputusan akhirnya adalah memutuskan hubungan antara dua orang tersebut.

Keberhasilan suatu komunikasi sangatlah ditentukan oleh hubungan kedekatan atau hubungan baik diantara peserta komunikasi, baik hubungan itu telah terbangun dalam pergaulan sehari-hari, maupun dikonstruksi saat terjadinya komunikasi. Menurut Rustan (2015: 80-82) mengatakan hubungan antarpribadi memiliki beberapa tahapan yang dapat mencapai keberhasilan, diantaranya adalah sebagai berikut:

1. Tahap pertama, yakni masa basa-basi. Tahap ini merupakan tingkat hubungan komunikasi yang paling dangkal antara dua orang yang bertemu secara kebetulan (tanpa direncanakan). Misalnya, ketika kita sedang duduk-duduk di teras rumah, lalu seorang tetangga lewat. Sebagai basa-basi, kita menegur tetangga dan mengatakan "silahkan mampir", tanpa mengharapkan jawaban. Biasanya ajakan itu akan dijawab, "terima kasih" atau "lain kali". Pada taraf ini tidak terjadi komunikasi dalam arti sebenarnya. Karena setiap pihak, baik komunikator maupun komunikan tidak/belum saling membuka diri.
2. Tahap kedua, adalah tahap dimana dua orang membicarakan sesuatu. Pada tahap ini peserta komunikasi sudah mulai saling menanggapi. Pada tahap masih dikelompokkan dalam tahap yang masih dangkal. Hal ini disebabkan, baik komunikator maupun komunikan belum mau berbicara tentang diri masing-masing. Pembicaraan pada tahap ini, masih sangat terbatas dan tidak saling mengemukakan pendapat. Jadi sifatnya saling bertukar informasi yang dapat dikategorikan sebagai "ngerumpi", dan belum saling membuka diri.

3. Tahap ketiga adalah tahap menyatakan gagasan dan pendapat. Pada tahap ini peserta komunikasi sudah saling membuka diri sehingga terjadi saling mengungkapkan diri. Namun, pengungkapan diri tersebut masih terbatas pada taraf pikiran. Disini, baik komunikator maupun komunikan bersikap hati-hati dalam memantau pendapat lawan bicara, dan berusaha menghindarkan diri dari kesan memiliki pendapat yang berbeda dengan lawan bicara. Terdapat kecenderungan untuk menciptakan kesamaan. Dalam berbicara, ada kecenderungan untuk menyenangkan lawan bicara masing-masing.
4. Tahap keempat adalah tahap hati atau perasaan. Ada yang mengatakan bahwa emosi atau perasaan merupakan unsur yang membedakan orang yang satu dari yang lain. Pada tahap ini sudah ada keberanian untuk saling mengungkapkan perasaan sehingga hubungan kian terasa unik, berkesan, dan memberikan manfaat bagi perkembangan pribadi masing-masing. Namun demikian, hal ini menuntut keberanian dari masing-masing peserta komunikasi untuk bersikap jujur, terbuka terhadap diri sendiri, maupun terhadap lawan komunikasi. Disini peserta komunikasi berusaha untuk membuka lebar-lebar pintu hati masing-masing, dan memunculkan perasaan lega atas informasi yang dipertukarkan diantara mereka. Dengan demikian hubungan pun menjadi lebih akrab.
5. Tahap kelima adalah hubungan puncak. Komunikasi pada tahap ini ditandai dengan kejujuran, keterbukaan, dan saling percaya di antara

kedua belah pihak. Tidak ada ganjalan berupa rasa takut, rasa khawatir. Selain merasa bebas untuk saling mengungkapkan perasaan, biasanya kedua belah pihak juga memiliki perasaan yang sama tentang banyak hal. Dengan kata lain, komunikasi telah berkembang begitu dalam sehingga kedua pihak merasakan kesatuan perasaan timbal balik yang hampir sempurna. Maka pada tahap ini tidak ada keseganan diantara masing-masing pihak.

Berdasarkan banyaknya cara yang dapat dilakukan agar komunikasi interpersonal terbina dengan baik, maka perlunya diperhatikan komunikasi interpersonal (Rahayu, 2015: 907-908) dalam hal: keakraban, keterbukaan, empati, sikap suportif, kepercayaan. Untuk jelasnya akan dirinci sebagai berikut.

1. Keakraban

Keakraban merupakan pemenuhan kebutuhan kasih sayang hubungan antara atasan dengan bawahan akan terpelihara jika komunikator dan komunikan sepakat akan tingkat keakraban tersebut. Jadi, berdasarkan beberapa pendapat ahli diatas penulis menyimpulkan bahwa keakraban merupakan keadaan akrab antara pimpinan dan bawahan dalam pemenuhan kebutuhan kasih sayang dalam organisasi.

2. Keterbukaan

“Sikap terbuka yaitu kemauan menanggapi dengan senang hati informasi yang diterima didalam menghadapi hubungan interpersonal”. Keterbukaan atau sikap terbuka sangat berpengaruh

dalam menumbuhkan komunikasi interpersonal yang efektif. Keterbukaan adalah pengungkapan reaksi atau tanggapan kita terhadap situasi yang sedang dihadapi serta memberikan informasi tentang masa lalu yang relevan untuk memberikan tanggapan kita dimasa kini tersebut

3. Empati

Empati dengan seseorang adalah merasakan seperti yang dirasakan oleh orang lain tanpamenghilangkan identitas diri. “Berempati adalah membayangkan diri kita pada kejadian yang menimpa orang lain secara emosional dan intelektual”. Dengan empati kita berusaha melihat seperti orang lain melihat, merasakan seperti orang lain merasakannya.

4. Sikap Suportif

Sikap suportif adalah sikap yang mengurangi sikap defensif dalam komunikasi. Orang bersikap defensif bila ia tidak menerima, tidak jujur, dan tidak empatik. Maka dengan sikap defensif komunikasi interpersonal akan gagal karena orang defensif akan lebih banyak melindungi diri dari ancaman yang ditanggapinya dalam situasi komunikasi ketimbang memahami pesan orang lain.

5. Kepercayaan

“Mengandalkan perilaku orang lain untuk mencapai tujuan yang dikehendaki, yang pencapaiannya tidak pasti dan situasi yang penuh resiko. Dari pendapat tersebut kepercayaan itu adalah meyakini kebenaran suatu hal, sehingga kita mau dan ingin menghargainya.

Kepercayaan mengandung resiko berarti dengan mempercayai suatu hal, maka kita sanggup untuk menanggung resiko dan kita lebih menonjolkan hal yang positifnya dan meminimalkan sisi negatifnya.

2.5 Pentingnya Komunikasi Interpersonal

Pentingnya hubungan interpersonal dijelaskan oleh Wood (2013: 13-17) adalah sebagai berikut :

1. Kebutuhan Fisiologi

Pada tingkat paling dasar, manusia butuh untuk bertahan hidup dan keterampilan berkomunikasi membantu manusia untuk memenuhinya. Contohnya bayi harus menangis untuk memberitahu orang lain kalau ia lapar atau terluka. Jika orang lain tidak merespon kebutuhan ini, maka bayi akan tersiksa atau mati. Selain untuk keberlangsungan hidup, anak-anak butuh berinteraksi agar ia dapat berkembang. Orang dewasa yang mengalami kekerasan fisik pada masa kecil seringkali Mengalami penurunan fungsi kecemasan, hiperaktivitas, dan bersikap impulsif (Begley,1997). Manusia tetap bergantung pada kemampuan Komunikasi untuk bertahan dan berkembang. Efektivitas komunikasi juga mempengaruhi pekerjaan apa yang kita dapatkan dan seberapa besar gaji yang kita terima untuk kebutuhan sehari-hari.

2. Kebutuhan rasa aman

Kebutuhan terhadap rasa aman juga kita penuhi melalui komunikasi. Jika atap rumah Anda bocor atau rayap menggerogoti apartemen, Anda harus

menghubungi penanggung jawab bangunan untuk meminta perbaikan agar anda mendapatkan tempat tinggal yang nyaman. Jika ada orang yang mengancam keselamatan, anda perlu menyampaikannya pada penegak hukum agar mendapatkan perlindungan. Komunikasi juga melindungi kita dari bahaya dan kejahatan. Ketika makanan ditemukan tidak aman untuk dikonsumsi, media akan memberitahukan kepada masyarakat. Pabrik mobil akan mengirimkan surat penarikan kepemilik apabila ditemukan cacat produksi pada kendaraan. Karyawan menyampaikan kepada manajer untuk segera bertindak ketika ada kerusakan pada lingkungan kerja. Warga yang menemukan sampah beracun dan berbahaya harus berkomunikasi dengan pihak berwenang dan media massa agar memperhatikan racun di dalam lingkungan yang membahayakan keselamatan fisik mereka.

3. Kebutuhan untuk memiliki

Level ketiga dalam hierarki *Maslow* adalah kebutuhan untuk memiliki dan bersosialisasi. Kita semua butuh orang lain untuk menikmati kehidupan, nyaman dalam lingkungan kerja, dan cocok di dalam kelompok sosial. Beberapa cara yang dilakukan manusia untuk memenuhi kebutuhan memiliki antara lain dengan berbicara, mendengar dan merespon apa yang dikatakan oleh orang lain berbagi Gagasan dan perasaan, menonton film bersama, dan bekerja sama dalam pekerjaan profesional. Komunikasi interpersonal juga memberikan perspektif pengetahuan yang lebih luas kepada kita. Misalnya, ketika berbicara dengan seseorang, anda mungkin berpikir," gagasannya baru dan original". Berikut ini memaparkan

mengenai pentingnya saling memahami perspektif yang berbeda dalam komunikasi interpersonal.

Orang yang terlalu lama tidak melakukan interaksi sosial cenderung gagal mengembangkan konsep diri mereka sebagai manusia. Anda bisa lihat, contoh pertama adalah Victor, seorang anak yang ditemukan di Perancis pada tahun 1800. Contoh kedua adalah Ramu, yang diberi julukan "Gadhya ka bacha" atau bocah Serigala (Gerstein, 1998; Shattuck, 1994).

4. Kebutuhan untuk mendapatkan harga diri

Komunikasi adalah cara utama bagi kita untuk menggambarkan siapa diri kita dan apa yang ingin kita lakukan. Kita memperoleh pengetahuan pertama mengenai konsep diri melalui respon dari komunikasi orang lain. Melalui komunikasi orang tua dan anggota keluarga yang lain menyampaikan bahwa kita adalah anak yang menarik atau biasa saja, cerdas atau bodoh, baik atau nakal, dan suka membantu atau tidak peduli. Proses pembentukan harga diri berlangsung sepanjang Hayat melalui refleksi dari interaksi bersama orang lain. Penilaian terhadap harga diri dibentuk oleh bagaimana orang lain berkomunikasi dengan kita. Orang yang tidak mumpuni dalam komunikasi interpersonal akan sulit untuk meningkatkan keahliannya dan banyak dari mereka yang akhirnya merasa rendah diri (Morreale, 2001).

5. Kebutuhan aktualisasi diri

Proses komunikasi membantu perkembangan kepribadian kita. Ahli kejiwaan dapat menjadi referensi yang baik untuk membantu mengenali

potensi kita. Ahli kejiwaan juga dapat membantu untuk menjawab pertanyaan, pemahaman, dan pengembangan terhadap diri kita (Maslow, 1959/1970). Dalam hal ini, tentu saja berkaitan dengan komunikasi. Terkadang, kita berbicara pada orang lain mengenai hal yang ingin dilakukan. Pada waktu lain, kita mencoba cara baru untuk mengidentifikasi potensi tanpa berbicara langsung pada orang lain. Beberapa orang bereksperimen dengan identitasnya melalui fasilitas dunia maya di mana identitas asli tentang jenis kelamin, usia, wajah, dan karakteristik lainnya bisa tersamarkan (Baym, 2002).

6. Partisipasi efektif dalam keragaman komunitas sosial

Melalui interaksi dengan orang lain kita belajar mengenai pengalaman, nilai, kebiasaan, dan gaya hidup yang berbeda kita juga berbagi mengenai pengalaman dan nilai kehidupan dengan orang lain. Melalui interaksi pula orang akan paham mengenai perbedaan dan persamaan yang ada di antara mereka. Hal ini akan membantu perkembangan kepribadian kita. Persahabatan dan hubungan dalam lingkungan kerja pada orang dengan kebudayaan berbeda akan meningkatkan apresiasi dan cara pandang terhadap keberagaman manusia (Bernard, 2004)

2.6 Proses Komunikasi Interpersonal

Proses komunikasi ialah langkah-langkah yang menggambarkan terjadinya kegiatan komunikasi. Memang dalam kenyataannya, kita tidak pernah berpikir terlalu detail mengenai proses komunikasi. Hal ini

disebabkan, kegiatan komunikasi sudah terjadi secara rutin dalam hidup sehari-hari, sehingga kita tidak lagi merasa perlu menyusun langkah-langkah tertentu secara sengaja ketika akan berkomunikasi.

Secara sederhana dapat dikemukakan suatu asumsi bahwa proses komunikasi interpersonal (Pontoh, 2013: 3) akan terjadi apabila ada pengirim menyampaikan informasi berupa lambang verbal maupun nonverbal kepada penerima dengan menggunakan medium suara manusia(human voice), maupun dengan medium tulisan. Berdasarkan asumsi ini maka dapat dikatakan bahwa dalam proses komunikasi interpersonal terdapat komponen-komponen komunikasi yang secara integratif saling berperan sesuai dengan karakteristik komponen itu sendiri.

2.7 Pengertian Hubungan Jarak Jauh

Kalbflich (Kurniati, 2015: 39) mendefiisikan hubungan jarak jauh sebagai sebuah komitmen yang tetap dijaga oleh dua orang yang menjalin suatu hubungan walau mereka secara fiik terpisah satu sama lain.

Sementara Mietzner (Kurniati, 2015: 39) mengkategorikan sebuah hubungan jarak jauh adalah apabila individu tinggal minimal 50 mil jauhnya dari pasangan dalam jangka waktu setidaknya tiga bulan karena sekolah, karir, atau urusan lainnya, dan tetap berkomunikasi dengan pasangannya menggunakan telepon, e-mail, serta teknologi komunikasi lainnya. Sehingga, yang dimaksud dengan hubungan romantis jarak jauh adalah sebuah hubungan di mana pasangan romantis (pacaran ataupun suami isteri) memilih

berkomitmen untuk mempertahankan hubungan mereka walaupun tinggal terpisah secara geografi dan dalam jangka waktu yang lama tidak dapat melakukan komunikasi tatap muka secara intensif.

