

BAB II

2.1 Komunikasi

2.1.1 Definisi Komunikasi

Komunikasi pada hakikatnya adalah proses penyampaian pikiran atau perasaan oleh seorang (komunikator) kepada orang lain (komunikan). Lasswell (dalam Effendy, 2013:10) mengatakan Komunikasi mempunyai lima unsur yaitu komunikator, pesan, media, komunikan, dan efek. Melalui unsur tersebut, komunikasi dapat dikatakan sebagai proses penyampaian pesan oleh komunikator kepada komunikan melalui media yang menimbulkan efek tertentu. Menurut Littlejohn (dalam Liliweri, 2015:21) “Komunikasi sebagai “*condition sine qua non*” berada dan berperan dalam (1) kehidupan manusia, dan (2) tatanan social (*social order*) terjadi didalam diri sendiri (intrapersonal), komunikasi antarindividu atau yang terjadi dalam kelompok (komunikasi antarpersonal dan komunikasi kelompok), dan komunikasi massa (dimana ada pesan yang ditransfer kepada publik).”

Komunikasi merupakan hal mendasar dalam kehidupan manusia, baik itu manusia sebagai individu maupun sebagai makhluk sosial. Dalam kehidupan sehari-hari misalnya dalam sebuah kelompok atau bisa disebut komunitas, komunikasi mempunyai peran yang sangat penting. Komunikasi yang sering kali terjadi dalam sebuah kelompok adalah komunikasi

antarpersonal. Dimana, komunikasi terjadi ketika satu individu ingin menyampaikan pesan atau saran kepada individu lain nya.

2.1.2 Unsur-Unsur Komunikasi

Liliweri (2017:65) menyebutkan unsur-unsur dalam komunikasi adalah sebagai berikut :

a) Sumber / Pengirim

Sumber atau pengirim dalam komunikasi antarpersonal merupakan tempat asal informasi atau orang yang menjadi sumber atau pencipta pesan. Orang yang terlibat dalam proses komunikasi antarpersonal dia berperan sebagai “sumber” sekaligus penerima “pesan”. Dikatakan sebagai “sumber” karena dia yang memulai pesan dan sebagai penerima karena dia pula yang menjadi sasaran. Merupakan seorang komunikator yang bertindak sebagai pengirim atau *encoder*, dia yang memulai proses komunikasi. Pada umumnya pengirim pesan memiliki (1) *the idea*, atau gagasan atau maksud yang ingin disampaikan, (2) *conveying the message*, berbagai cara untuk menyampaikan pesan, misalnya secara lisan tertulis atau melalui sarana lain, dan (3) *interpretation*, atau kemampuan untuk menafsirkan pesan sehingga lebih mudah disampaikan kepada penerima, dengan harapan agar penerima dapat menyandi balik pesan itu kepada pemilik.

b) Encoding

Encoding, merupakan proses untuk mensandi pesan yang hendak dikomunikasikan itu kedalam bentuk yang dapat dikirim sehingga pesan tersebut dapat diterima oleh penerima dengan baik, benar, dan lengkap. Proses dimana sumber merumuskan maksud pesan ke dalam bahasa atau gaya yang sesuai agar pesan itu diterima oleh penerima.

c) Pesan

Apa yang telah dirumuskan dalam kata-kata lisan atau tertulis seperti foto, fukisan, film, dan poster kemudian dikirimkan kepada penerima. Perumusan pesan memerlukan keterampilan dan usaha yang memadai demi pesan tersebut bermakna sehingga dapat dimengerti oleh penerima.

d) Saluran

Sarana adalah sarana dimana pesan bergerak dari sumber kepada penerima, bergerak dari satu tempat ke tempat lain, dari satu orang kepada orang lain, yang semuanya berfungsi sebagai alat transportasi.

Saluran, adalah sarana dimana pesan bergerak dari sumber kepada penerima, bergerak dari satu tempat ke tempat lain, dari satu orang kepada orang lain yang semuanya berfungsi sebagai alat transportasi.

Saluran atau media merupakan tempat yang dilalui pesan. Saluran umumnya dipilih oleh pengirim karena dialah yang “berhak”

menentukan jenis media yang digunakan, apakah media sebagai jalur formal maupun informal.

e) Decoding

Decoding, merupakan proses yang dilakukan oleh penerima untuk menyandi pesan sesuai dengan apa yang dia terima. Menyandi pesan tidaklah sesederhana yang dibayangkan, kadang-kadang faktor “mental set” sangat berpengaruh terhadap penerima ketika dia menyandi pesan tersebut. Decoding adalah penafsiran pesan oleh penerima (*decoder*) agar pesan tersebut bermakna sebagaimana yang di maksudkan oleh pengirim.

f) Penerima

Penerima adalah setiap orang yang berperan menerima pesan mengenai objek atau kejadian tertentu yang dirasakan dan di tafsirkan oleh pengirim-sedemikian rupa sehingga pesan yang di tafsirkan itu sama dengan yang dimaksud oleh pengirim (Devito, 1986).

g) Gangguan

Dalam proses komunikasi, gangguan adalah campur tangan beragam faktor terhadap proses *encoding* dan *decoding*. Gangguan tampil dalam bentuk fisik seperti suara keras, pemandangan yang mengganggu, sepotong makanan di antara gigi, atau perilaku yang tidak biasa, jarak fisik yang terlalu dekat sehingga mengganggu kenyamanan komunikasi. Atau hambatan yang bersumber dari fisik seperti autisme, gagap, gugup,

juga bebrbentuk *psikologis* (mental, stress, dan depresi) atau kata kata yang kurang jelas dan perbedaan penyebutan kosa kata.

h) Umpan Balik

Umpan Balik menjelaskan bahwa penerima pesan menafsirkan informasi, kemudian dia merumuskan respons yang tepat atas pesan yang berasal dari pengirim. Respons penerima sangat tergantung pada sejauh mana pesan asli itu terdengar atau terlihat sebagai benar atau tidak benar. Umpan balik adalah respons atau pengakuan dari penerima untuk pesan yang dikirim oleh komunikator. Pertukaran pesan hanya mungkin terjadi jika penerima merespons pesan tersebut. Kebanyakan umpan balik, selain dengan kata-kata verbal, dinyatakan melalui bahasa tubuh, misalnya dengan mengernyitkan dahi, dan mengangkat kelopak mata.

i) Konteks

Konteks, menerangkan situasi dan kondisi yang melibatkan jumlah peserta komunikasi, misalnya konteks komunikasi antarpersonal, kelompok kecil, organisasi, publik, dan konteks komunikasi massa. Konteks komunikasi juga bisa dalam bentuk situasi sosial, psikologis, antropologis. Jenis konteks lain seperti situasi fisik seperti udara yang panas, lembab atau udara yang dingin. Semua situasi tersebut, situasi fisik dan nonfisik dapat mempengaruhi komunikasi antarpersonal.

2.1.3 Fungsi Komunikasi

Komunikasi apabila diartikan secara luas bukan hanya sebagai pertukaran berita atau pesan, akan tetapi diartikan sebagai kegiatan individu atau kelompok saling menukar informasi, data, fakta, dan ide.

Mengacu pada pengertian tersebut, menurut Widjaja (2002:9) makna fungsi komunikasi dalam setiap sistem sosial adalah ;

1. Informasi

Pengumpulan, penyimpanan, pemrosesan, penyebaran berita, data, gambar, fakta, pesan, opini, dan komentar yang dibutuhkan agar dapat dimengerti dan bereaksi secara jelas terhadap kondisi lingkungan dan orang lain dapat mengambil keputusan yang tepat.

2. Sosialisasi

Penyediaan sumber ilmu pengetahuan yang memungkinkan orang bersikap dan bertindak sebagai anggota masyarakat yang efektif.

3. Motivasi

Menjelaskan tujuan setiap masyarakat, mendorong untuk menentukan pilihan dan keinginannya.

4. Perdebatan dan Diskusi

Saling menukar fakta yang diperlukan untuk menyelesaikan perbedaan pendapat mengenai masalah publik.

5. Pendidikan

Pengalihan ilmu pengetahuan sehingga mendorong perkembangan intelektual.

6. Memajukan Kebudayaan

Penyebaran hasil kebudayaan dan seni dengan maksud melestarikan warisan masa lalu.

7. Hiburan

Penyebarluasan sinyal, simbol, suara, tari, kesenian, musik, olahraga, permainan, dan lain-lain untuk rekreasi

8. Integrasi

Menyediakan bagi bangsa, kelompok dan individu kesempatan untuk memperoleh berbagai pesan yang diperlukan agar saling kenal dan mengerti.

Berdasarkan penjabaran tersebut dapat disimpulkan bahwa fungsi komunikasi adalah berhubungan dan mengajak orang lain untuk mengerti dan memahami yang ingin disampaikan dalam mencapai tujuan. Keterampilan berkomunikasi diperlukan dalam bekerja sama dengan orang lain baik melalui komunikasi verbal atau tertulis dan komunikasi non verbal atau bahasa (gerak) tubuh. Komunikasi dua arah terjadi bila pengiriman pesan dilakukan dan mendapatkan umpan balik. Seseorang dalam berkomunikasi pasti dapat merasakan timbal balik antara pemberi informasi serta penerima informasi sehingga terciptanya suatu hubungan yang

mutualisme antara keduanya. Pada dasarnya komunikasi memiliki berbagai macam fungsi, tergantung dari organisasi yang melaksanakan. Akan tetapi pada intinya komunikasi mengharapkan pengertian, dukungan, gagasan dan juga tindakan

2.1.4 Proses Komunikasi

Proses Komunikasi menurut Effendy (2003:9-10) terbagi menjadi dua tahap yaitu :

1. Proses Komunikasi secara primer,

Proses Komunikasi secara primer adalah proses penyampaian pikiran dan perasaan seseorang kepada orang lain dengan menggunakan lambang (symbol) sebagai media. Lambang sebagai media proses komunikasi primer adalah bahasa, isyarat, gambar, warna, dan lain sebagainya yang secara langsung mampu “menerjemahkan” pikiran atau perasaan komunikator kepada komunikan. Bahasa yang paling banyak dipergunakan dalam komunikasi adalah jelas karena bahasa yang mampu menerjemahkan pikiran seseorang kepada orang lain.

2. Proses Komunikasi secara sekunder

Proses Komunikasi secara sekunder adalah, proses penyampaian pesan kepada orang lain dengan menggunakan alat atau sarana sebagai media kedua setelah menggunakan lambang sebagai media pertama. Seorang komunikator menggunakan media kedua dalam melancarkan

komunikasinya kerana komunikasi sebagai sasarannya berada di tempat yang relatif jauh atau jumlahnya banyak. Surat, telepon, teleks, surat kabar, majalah, radio, televise, film, dan banyak adalah media yang sering digunakan dalam komunikasi. (Effendy 2003:10)

2.1.5 Faktor-Faktor Penghambat Komunikasi

Dalam komunikasi, faktor penghambat tidak dapat terhindarkan baik itu dari diri komunikator, komunikan, dari alam maupun dari sekitar pada saat melakukan kegiatan komunikasi menurut Effendy (2008:11-16) terdapat empat faktor penghambat dalam komunikasi yaitu ;

1. Hambatan-sosio-antro-psikologis

Proses komunikasi berlangsung dalam konteks situasional. Ini berarti komunikator harus memperhatikan situasi ketika komunikasi berlangsung, terutama situasi yang berhubungan dengan faktor-faktor sosiologis, antropologis, dan psikologis.

a) Hambatan Sosiologis

Masyarakat terdiri dari berbagai golongan dan lapisan, yang menimbulkan perbedaan dalam situasi social, agama, ideology, tingkat pendidikan, tingkat kekayaan, dan sebagainya, yang kesemuanya dapat menjadi hambatan bagi kelancaran komunikasi.

b) Hambatan Antropologis

Dalam kelancaran komunikasi seseorang komunikator tidak akan berhasil apabila tidak mengenal siapa komunika yang dijadikan sasarannya. Yang dimaksud dengan “siapa” disini adalah ras, bangsa, dan suku. Dengan mengenal dirinya, akan mengenal pola kebudayaannya, gaya hidup dan norma kehidupannya, kebiasaan dan bahasa.

c) Hambatan psikologis

Faktor psikologis seringkali menjadi hambatan dalam berkomunikasi. Hal ini umumnya disebabkan komunikatir sebelum melancarkan komunikasinya tidak mengkaji dari komunikan. Komunikan sukit berhasil apabila komunikan sedih, bingung, marah, merasa kecewa, merasa iri, dan kondisi psikologis lainnya; jug ajika komunikator menaruh prasangka kepada komunikan.

2. Hambatan Semantis

Hambatan semantic terdapat pada diri komunikator. Faktor semantik menyangkut bahsa yang dipergunakan komunikator sebagai alat untuk menyalurkan pikiran dan perasaannya kepada komunikan. Demi kelancaran komunkasinya seseorang komunikator harus benar benar memperhatikan gangguan semantik ini, sebab salah ucpa atau salah

ketik dapat menimbulkan salah pengertian atau salah tafsir, yang pada gilirannya dapat menimbulkan salah komunikasi.

3. Hambatan Mekanis

Hambatan mekanis dijumpai pada media yang dipergunakan dalam melancarkan komunikasi.

4. Hambatan Ekologis

Hambatan ekologis terjadi disebabkan oleh gangguan lingkungan terhadap proses berlangsungnya komunikasi, jadi datangnya dari lingkungan. Contohnya adalah riuh orang-orang atau kebisingan lalu lintas, suara hujan atau suara petir, suara pesawat terbang lewat dan lain-lain.

2.1.6 Sifat Komunikasi Antarpersonal

Sifat komunikasi itu sendiri sudah ada, dia tidak dibentuk menjadi ada (*becoming*), karena sifat-sifat komunikasi antarpersonal itu eksistensial (Wood, 2010; Devito, 2009; Griffin, 1997; Merton, 1996; Beebe, 2002). Menurut Liliweri dalam bukunya yang berjudul Komunikasi Antarpersonal (2017;107) Salah satu sifat komunikasi antarpersonal yaitu :

1.) Terjadi antara dua individu

Konsep “antara dua individu” merupakan konsep utama yang berlaku dalam ilmu komunikasi umumnya karena dalam proses komunikasi disyaratkan keberadaan “pengirim” dan “penerima” yang berada dan hadir sebagai personal, bukan sebagai “orang”. Karena kehadiran dua orang

sebagai personal yang mengindividu itulah maka kita sebut komunikasi antarpersonal.

a) Mengutamakan Dua Individu

Pengutamaan terhadap keberadaan dua orang atau *diad* ini disebut “*involves dyadic primacy* “ karena ;

- 1) Manusia terlahir dan memulai kehidupannya dari dua orang (ibu dan bapak) yang kemudian jumlahnya bertambah (anak-anak, keluarga dekat, dan lainnya) menjadi lebih besar. Alasan inilah yang membuat keberadaan komunikasi antarpersonal dikatakan sesuatu yang berada secara alamiah sehingga dijadikan sebagai fokus utama dari semua kepentingan kehidupan bersama manusia.
- 2) Dari perspektif sosiologis maupun antropologis dapat dijelaskan bahwa keberadaan dua orang (*diad*) merupakan dasar dan awal mula dari interaksi antarpersonal tatap muka manusia yang melibatkan di dalam nya pengaruh beragam faktor seperti, pikiran, perasaan, emosi, persepsi, sikap, motivasi, satu sama lain

b) Koalisi Dua Individu

Sifat mengutamakan dua individu tersebut diatas kelak membuat mereka berinteraksi antarpersonal lalu membangun koalisi satu sama lain. Koalisi ini bukan saja terjadi tetapi terbangun karena telah terjadi

peningkatan frekuensi dan kualitas interaksi diantara mereka yang berbasis pada beragam faktor psikologis tersebut.

c) Kesadaran Bersama Antara Dua Individu

Sifat komunikasi antarpersonal yang dimulai dari pengakuan alamiah atas keberadaan dua individu, setelah itu membangun koalisi bersama, dan apabila hendak ditingkatkan kualitasnya maka dibutuhkan kesadaran diantara mereka.

d) Akrab Dan Saling Tergantung

Konsep ini menjelaskan bahwa dua individu yang telah membangun “kesadaran bersama” di antara mereka itu harus diarahkan agar kualitasnya meningkat pada tahap “keakraban antarpersonal” (*interpersonal intimate*).

2.2 Komunikasi Antarpersonal

2.2.1 Pengertian Komunikasi Antarpersonal

Pada awalnya komunikasi antarpersonal dimaksudkan sebagai komunikasi lisan yang terjadi antara dua atau lebih individu pada tingkat pribadi, *face-to-face*. Komunikasi antarpersonal meliputi segala bentuk komunikasi yang pesan-pesannya dikirim dan dipertukarkan secara lisan, tertulis, dan nonverbal.

Menurut Devito (2011:285-290) dalam bukunya yang berjudul Komunikasi Antarmanusia mengatakan “Komunikasi antarpersonal yang efektif di mulai dari lima kualitas umum yang perlu dipertimbangkan, yaitu :

Keterbukaan, Empati, Sikap mendukung, sikap positif dan Kesetaraan.”

1. **Keterbukaan**, ialah sikap dapat menerima masukan dari orang lain serta berkenaan menyampaikan informasi penting kepada orang lain. Sikap keterbukaan ditandai adanya kejujuran dalam merespon segala stimulasi komunikasi.
2. **Empati**, ialah kemampuan seseorang untuk merasakan kalau seandainya menjadi orang lain, dapat memahami yang sedang dialami orang lain, dapat merasakan apa yang dirasakan orang lain, dan dapat memahami sesuatu persoalan dari sudut pandang orang lain, melalui kacamata orang lain.
3. **Sikap mendukung**, artinya masing-masing pihak yang berkomunikasi memiliki komitmen untuk mendukung terselenggaranya interaksi secara terbuka.
4. **Sikap positif**, adalah bahwa pihak-pihak yang terlibat dalam komunikasi antarpersonal harus memiliki perasaan dan pikiran positif, bukan prasangka dan curiga.
5. **Kesetaraan**, adalah berupa pengakuan atau kesadaran serta kerelaan untuk menempatkan diri setara (tidak ada yang superior ataupun inferior) dengan partner komunikasi.

2.2.2 Tujuan Komunikasi Antarperonal

Bovee dan Thill dikutip dan di terjemahkan oleh Djoko Purwanto

(2006:22-23) tujuan komunikasi antarpersonal yaitu ;

1) Menyampaikan Informasi

Ketika berkomunikasi dengan orang lain, tentu saja seseorang memiliki berbagai macam harapan dan tujuan. Salah satu diantaranya adalah untuk menyampaikan informasi kepada orang lain agar orang tersebut mengetahui sesuatu.

2) Berbagi pengalaman

Komunikasi antarpersonal juga memiliki tujuan untuk berbagai pengalaman pribadi kepada orang lain mengenai hal-hal yang menyenangkan maupun hal yang menyedihkan

3) Menumbuhkan Simpati

Simpati adalah suatu sikap positif yang ditunjukkan oleh seseorang yang muncul dari lubuk hati yang paling dalam untuk ikut merasakan bagaimana beban yang sedang dirasakan orang lain. Komunikasi juga dapat digunakan untuk menumbuhkan rasa simpati seseorang kepada orang lain.

4) Melakukan kerjasama

Tujuan komunikasi antarpersonal yang lainnya adalah untuk melakukan kerjasama antara seseorang dengan orang lain untuk mencapai suatu tujuan tertentu atau untuk melakukan sesuatu yang bermanfaat bagi keduanya.

5) Menceritakan Kekecewaan

Komunikasi antarpersonal juga dapat digunakan seseorang untuk menceritakan rasa kecewa atau kesalahan kepada orang lain. Pengungkapan segala bentuk kekecewaan atau kekesalan secara tepat secara tidak langsung akan dapat mengurangi beban pikiran.

6) Menumbuhkan Motivasi

Melalui komunikasi antarpersonal, seseorang dapat memotivasi orang lain untuk melakukan sesuatu yang baik dan positif. Motivasi adalah dorongan yang kuat dari dalam diri seseorang untuk melakukan sesuatu.

2.2.3 Proses Komunikasi Antarpersonal

Andhita Sari (2017:5-6) dalam bukunya yang berjudul Komunikasi Antarpribadi, dalam proses sosialisasi membutuhkan proses komunikasi. Proses komunikasi dapat dilakukan oleh siapa saja. Orang tua dengan anaknya, dosen dengan mahasiswanya, antar sesama teman dan sebagainya.

Di awal bersosialisasi kita menciptakan sebuah hubungan dengan orang baru. Disinilah peran komunikasi antarpersonal karena kita dapat mengenal diri sendiri, dan orang lain, kita juga dapat mengetahui dunia luar, bisa menjalin hubungan yang bermakna, dan bisa menghibur orang lain. Komunikasi antarpersonal dapat terjadi melalui tahap proses yaitu;

1. Kontak

Awal sosialisasi dimulai dari saling melemparkan kesan pertama yang baik kepada orang lain. Kesan yang baik dapat dilakukan melalui bahasa tubuh dan bahasa yang baik.

2. Perkenalan

Kesan yang baik mampu untuk mendorong orang lain membuka diri untuk saling mengenalkan diri.

3. Pertemanan

Pertemanan yang baik adalah pertemanan yang terjalin dalam kurun waktu tertentu dan mampu mengenal lebih intim antar pelaku di dalamnya.

4. *Decline*

Tantangan yang sering muncul dalam sebuah hubungan adalah konflik. Konflik yang bisa terjadi dikarenakan antar pelaku saling mempertahankan ego atau kesalahpahaman.

5. Perpecahan

Konflik yang memuncak dan tidak bisa diselesaikan dengan baik akan memasuki proses perpecahan. Pelaku yang ada dalam sebuah hubungan akan memilih berpisah atau tidak kembali lagi menjalin komunikasi.

Dalam terjadinya proses komunikasi, pesan yang disampaikan oleh komunikator dapat berupa pesan verbal yakni dengan menggunakan kata-kata atau ucapan sedangkan pesan nonverbal yakni dengan tanpa kata-kata atau bahasa tubuh, isyarat, simbol.

2.2.4 Unsur-Unsur Komunikasi Antarpersonal

Pada proses komunikasi antarpersonal, terdapat unsur-unsur komunikasi yang saling berperan dan terintegrasi di dalamnya sehingga proses komunikasi tersebut dapat berlangsung secara baik. Menurut Wiryanto (2006:32), unsur-unsur komunikasi antarpersonal yaitu ;

1. Pengirim-Penerima

Dalam komunikasi antarpersonal, paling tidak melibatkan dua orang. Setiap orang yang terlibat dalam komunikasi antarpersonal memformulasikan dan mengirim pesan sekaligus menerima dan memahami pesan.

2. *Encoding – Decoding*

Encoding adalah tindakan yang menghasilkan pesan yaitu pesan-pesan yang akan disampaikan diformulasikan terlebih dahulu dengan menggunakan kata-kata, simbol, dan sebagainya. Dan sebaliknya, tindakan untuk menginterpretasikan dengan memahami pesan-pesan yang diterima disebut dengan *Decoding*.

3. Pesan

Dalam komunikasi antarperosnal pesan bisa berbentuk verbal (kata-kata) dan nonverbal (simbol) atau gabungan dari keduanya.

4. Saluran

Para pelaku komunikasi antarperonal pada umumnya bertemu secara tatap muka, sehingga terjalin hubungan antara pengirim dan penerima informasi.

5. Gangguan

Dalam komunikasi antarpersonal, sering terjadi kesalahpahaman yang disebabkan adanya gangguan saat berlangsungnya komunikasi. Gangguan ini mencakup tiga hal yaitu ;

- a) Gangguan fisik, biasanya berasal dari luar dan mengganggu transmisi fisik seperti kagaduhan intruksi dan lain-lain. Kondisi tersebut akan menimbulkan kekacauan dalam informasi.
- b) Gangguan psikologis, yang timbul akibat perbedaan gagasan dan penilaian subjektif diantara orang-orang yang terlibat dalam komunikasi seperti emosi, perbedaan nilai-nilai, sikap dan status.
- c) Gangguan semantik, terjadi karena kata-kata atau simbol yang digunakan dalam komunikasi memiliki arti ganda sehingga penerima gagal menangkap maksud dari pengirim pesan.

6. Umpan Balik

Umpan balik sangat penting dalam komunikasi antarpersonal karena pengirim dan penerima secara terus menerus dan bergantian memberikan umpan balik baik secara verbal maupun nonverbal.

7. Bidang pengalaman

8. Komunikasi akan lebih efektif bila para pelaku yang terlibat dalam komunikasi mempunyai bidang pengalaman yang sama sehingga pembicaraan bisa berjalan dengan lancar.

9. Akibat

Dalam proses komunikasi selalu berbagai akibat, baik positif maupun negative pada pihak-pihak yang terlibat dalam proses komunikasi

10. Etika

Etika meliputi komunikasi yang pantas dan tidak pantas dilakukan dalam berkomunikasi.

2.2.5 Faktor Penghambat Komunikasi Antarpersonal

Menurut Suranto (2011:86-87), faktor-faktor yang menghambat efektivitas komunikasi antarpersonal dapat disebutkan sebagai berikut ;

a) Kredibilitas komunikator rendah

Komunikator yang tidak berwibawa dihadapan komunikan menyebabkan berkurangnya perhatian komunikan terhadap komunikator.

b) Kurangnya memahami latar belakang sosial dan budaya

Nilai-nilai sosial budaya yang berlaku disuatu komunitas atau masyarakat harus diperhatikan, sehingga komunikator dapat menyampaikan pesan dengan baik, tidak bertentangan dengan nilai-nilai sosial budaya yang berlaku. Sebaliknya antara pihak-pihak yang berkomunikasi perlu menyesuaikan diri dengan kebiasaan yang berlaku.

c. Kurang Memahami Karakteristik Komunikan

Karakteristik komunikan meliputi tingkat pendidikan, usia, jenis kelamin, dan sebagainya perlu dipahami oleh komunikator. Apabila komunikator kurang memahami, cara komunikasi yang dipilih mungkin tidak sesuai dengan karakteristik komunikan dan hal ini dapat menghambat komunikasi karena dapat menimbulkan kesalah pahaman.

d. Prasangka Buruk

Prasangka negatif antara pihak-pihak yang terlibat komunikasi harus dihindari, karena dapat mendorong ke arah sikap apatis dan penolakan.

e. Verbalistis

Komunikasi yang hanya berupa penjelasan verbal berupa kata-kata saja akan membosankan dan mengaburkan komunikan dalam memahami makna pesan.

f. Komunikasi Satu Arah

Komunikasi berjalan satu arah, dari komunikator kepada komunikan terus menerus dari awal sampai akhir, menyebabkan hilangnya

kesempatan komunikasi untuk meminta penjelasan terhadap hal-hal yang belum dimengerti.

g. Tidak Digunakan Media Yang Tepat

Pilihan penggunaan media yang tidak tepat mengakibatkan pesan yang disampaikan sukar dipahami oleh komunikan.

h. Perbedaan Bahasa

Perbedaan bahasa menyebabkan terjadinya perbedaan penafsiran terhadap simbol-simbol tertentu. Bahasa yang kita gunakan untuk berkomunikasi dapat berubah menjadi penghambat bila dua orang mendefinisikan kata, frasa, atau kalimat tertentu secara berbeda.

Perbedaan persepsi: apabila pesan yang dikirimkan oleh komunikator dipresepsi sama oleh komunikan, maka keberhasilan komunikasi menjadi lebih baik. Namun perbedaan latar belakang sosial budaya, seringkali mengakibatkan perbedaan persepsi, karena semakin besar perbedaan latar belakang budaya, semakin besar pula pengalaman bersama.

2.2.6 Efektifitas Komunikasi Antarpersonal

Menurut Devito (2011:285-290) dalam bukunya yang berjudul Komunikasi Antarmanusia mengatakan “Komunikasi antarpersonal yang

efektif di mulai dari lima kualitas umum yang perlu dipertimbangkan, yaitu : Keterbukaan, Empati, Sikap mendukung, sikap positif dan Kesetaraan.”

1. **Keterbukaan**, ialah ialah sikap dapat menerima masukan dari orang lain serta berkenaan menyampaikan informasi penting kepada orang lain. Sikap keterbukaan ditandai adanya kejujuran dalam merespon segala stimulasi komunikasi.
2. **Empati**, ialah kemampuan seseorang untuk merasakan kalau seandainya menjadi orang lain, dapat memahami yang sedang dialami orang lain, dapat merasakan apa yang dirasakan orang lain, dan dapat memahami sesuatu persoalan dari sudut pandang orang lain, melalui kacamata orang lain.
3. **Sikap mendukung**, artinya masing-masing pihak yang berkomunikasi memiliki komitmen untuk mendukung terselenggaranya interaksi secara terbuka.
4. **Sikap positif**, adalah bahwa pihak-pihak yang terlibat dalam komunikasi antarpersonal harus memiliki perasaan dan pikiran positif, bukan prasangka dan curiga.
5. **Kesetaraan**, adalah berupa pengakuan atau kesadaran serta kerelaan untuk menempatkan diri setara (tidak ada yang superior ataupun interior) dengan partner komunikasi.

2.3 Team

2.3.1 Pengertian Team

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia pengertian tim adalah suatu perkumpulan dari beberapa orang yang membentuk suatu kelompok. Sebuah literatur organisasi mendefinisikan sebuah tim merupakan kumpulan individu yang saling ketergantungan pada tugas, tujuan, setelan, campuran profesi dari tim (Canadina Helth Services Research Foundation:2006). Dalam suatu tim, terdapat suatu hubungan kerjasama dari masing-masing anggota dan memiliki tanggung jawab untuk mencapai suatu keberhasilan atau suatu tujuan yang telah diciptakan dan disetujui bersama.

2.3.2 Keakraban

Hubungan akrab ditandai oleh kadar yang tinggi mengenai keramahtamahan dan kasih sayang, kepercayaan, pengungkapan diri, dan tanggung jawab, dirumuskan melalui lambing-lambang dan ritual (Prisbell & Anderson : 1980). Keakraban merupakan aspek dari jenis yang berbeda mengenai hubungan karib. Tidak sama dengan “cinta” atau eksklusivitas (verderber et al : 2007). Jadi, teman akrab adalah orang-orang yang berbagi hubungan yang menyangkut kedekatan, kepedulian, dan kepercayaan yang dicirikan oleh pengungkapan diri dan tanggung jawab secara timbal balik.