

Komunikologi

Jurnal Pengembangan Ilmu Komunikasi dan Sosial

Diterbitkan Oleh :

Program Studi Ilmu Komunikasi

Fakultas Dakwah dan Komunikasi

Universitas Islam Negeri Sumatera Utara

Komunikologi

Jurnal Pengembangan Ilmu Komunikasi dan Sosial

Penanggung Jawab

Prof. Dr. H. Abdullah, M.Si.

Redaktur

Dr. Fifi Hasmawati, SE. M.Si.

Penyunting / Editor

Ahmad Thamrin, MA

Penyunting Ahli

Prof. Dr. Syukur Kholil, MA

Dr. Hj. Faridah, M.Hum.

Fahrur Rozi, M.Kom

Desain Grafis & Fotografer

Ok Muhammad Arfan Affandi

Sekretariat

Dr. Erwan, MA

Abdul Rasyid, MA

Alamat Penyunting dan Tata Usaha :

Kantor Pusat Administrasi

Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sumatera Utara

Jl. Williem Iskandarm Pasar V, Medan Estate, Medan

Telp. 082188496473 – 081236239634

Website: www.uinsu.ac.id ; <http://fdk.uinsu.ac.id/>

Email : fy2hasmir@yahoo.co.id ; arfanaffandi22@gmail.com

Jurnal Pengembangan Ilmu Komunikasi dan Sosial Oleh Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sumatera, dimaksudkan sebagai wacana intelektualitas bagi pengembangan ke ilmunan, khususnya Ilmu Komunikasi dan Sosial Redaksi menerima tulisan, baik bersifat konsepsional, hasil penelitian, maupun telah buku dari berbagai pihak, terutama dosen perguruan tinggi. Tulisan tidak harus selalu sejalan dengan pendapat redaksi.

DAFTAR ISI

KONFLIK DALAM ORGANISASI Fifi Hasmawati	1-15
KOMUNIKASI DITINJAU TEORI DIALEKTIKA RELASIONAL Fauzi	16-29
KOMUNIKASI DALAM GROUPTHINK Marhamah	30-43
PENGARUH KONSEP DIRI DAN PERSEPSI DALAM KOMUNIKASI ANTAR PRIBADI Fahrul Daniel	44-56
KARAKTERISTIK KOMUNIKATOR YANG EFEKTIF DALAM KOMUNIKASI ANTAR PRIBADI Nirwansyah	57-65
TEORI KOMUNIKASI ANTAR PRIBADI Insi Luthfiah Srg	66-73
STRATEGI MENANGANI KONFLIK DALAM KOMUNIKASI ANTAR PRIBADI Yasirul Amri	74-85
KINEKSI, PROSEMIK, PARALINGUISTIK DAN SELF DISCLOURE Cut Ayu Mauidhah	86-96
TEORI PERSEPSI ANTAR PRIBADI, ATRAKSI ANTAR PRIBADI DAN KONFLIK SOSIAL Irma Suryani	97-112

KOMUNIKOLOGI

Jurnal Pengembangan Ilmu Komunikasi dan Sosial

PETUNJUK PENGIRIMAN NASKAH

1. Tulisan merupakan karya ilmiah orisinal penulis dan belum pernah dipublikasikan atau sedang dalam proses publikasi oleh media lain;
2. Naskah yang dikirim dapat berupa konseptual, resume hasil penelitian, atau pemikiran tokoh;
3. Naskah dapat berbahasa Indonesia dan Inggris;
4. Naskah harus memuat informasi keilmuan dan atau teknologi dalam bidang komunikasi dan sosial;
5. Sistematika naskah konseptual, atau pemikiran tokoh adalah:
 - a. Judul;
 - b. Nama Penulis (tanpa gelar akademik), afiliasi penulis berikut email;
 - c. Abstrak ditulis dalam bahasa Indonesia dan Inggris (d disesuaikan dengan bahasa yang digunakan dalam tulisan yang diajukan). Abstrak memuat 80-100 kata;
 - d. Kata-kata kunci, antara 3-7 konsep;
 - e. Pendahuluan;
 - f. Sub-judul (sesuai dengan keperluan pembahasan);
 - g. Penutup;
 - h. Pustaka acuan (hanya memuat sumber-sumber yang dirujuk);
6. Sistematika resume hasil penelitian adalah:
 - a. Judul;
 - b. Nama Penulis (tanpa gelar akademik), afiliasi penulis berikut email;
 - c. Abstrak ditulis dalam bahasa Indonesia dan Inggris (d disesuaikan dengan bahasa yang digunakan dalam tulisan yang diajukan). Abstrak memuat 80-100 kata, yang berisi tujuan, metode dan hasil penelitian;
 - d. Kata kunci, antara 3-7 konsep;
 - e. Pendahuluan, yang berisi latar belakang, sedikit tinjauan, dan tujuan penelitian
 - f. Metode;
 - g. Hasil dan pembahasan;
 - h. Kesimpulan dan saran;
 - i. Pustaka acuan (hanya memuat sumber-sumber yang dirujuk);
7. Naskah yang dikirim harus mengikuti aturan penulisan karya ilmiah dan menggunakan catatan kaki serta pustaka acuan;

8. Naskah yang dikirim diketik 1,5 spasi dengan panjang berkisar 15-25 halaman;
9. Naskah yang dikirim harus disertai CD berisi file naskah dan biodata singkat penulis, atau dikirim melalui email ke: fy2hasmir@yahoo.co.id; arfanaffandi22@gmail.com
10. Penulisan catatan kaki (*foot note*) harus dibedakan dengan penulisan pustaka acuan:
 - a. Catatan kaki (*foot note*)
 - ¹ Muhammad Ali al-Shabuni, Rawa'i al-Bayan: Tafsir al-Ayat al-Ahkam min al-Qur'an (Makkah; t.p., t.t.), h. 548.
 - ² Ibid.
 - ³ Muhammad Quraish Shibab, Tafsir al-Misbah: Pesan, Kesan dan Keserasian al-Qur'an, Vol.III (Jakarta: Lentera Hati, 2001), h. 78.
11. Semua naskah ditelaah secara anonim oleh mitra bestari (*reviewers*) yang ditunjuk oleh penyunting menurut bidang kepakarannya, Penulis artikel diberi kesempatan untuk melakukan perbaikan (revisi) naskah atas dasar rekomendasi/saran dari mitra bestari atau penyunting. Kepastian pemuatan atau penolakan naskah akan diberitahukan secara tertulis;
12. Segala sesuatu yang menyangkut perijinan pengutipan atau penggunaan *software* komputer untuk pembuatan naskah atau ihwal lain yang terkait dengan HAKI yang dilakukan oleh penulis artikel, berikut konsekuensi hukum yang mungkin timbul karenanya, menjadi tanggung jawab penulis artikel tersebut;

KONFLIK DALAM ORGANISASI

Fifi Hasmawati

Abstraksi :

Dalam organisasi orang-orang yang dalam kelompok kerjanya berusaha mengembangkan keahlian dan pandangan mereka, yang kadang-kadang ada perbedaan tentang pekerjaan/tugasnya dengan pekerjaan/tugas kelompok lainnya. Ketika interaksi diantara mereka terjadi, maka konflik menjadi potensi untuk muncul. Dalam kehidupan berorganisasi setiap saat dapat terjadinya konflik baik berbentuk konflik antar individu sebagai anggota organisasi, maupun konflik antara anggota dengan organisasi. Kondisi konflik tidak menguntungkan bagi kepemimpinan karena akan menimbulkan berbagai kesulitan dalam menggerakkan anggota agar berkerja sama, dalam usaha mencapai tujuan bersama. Dalam kondisi ini partisipasi anggota tidak saja menurun, tetapi juga menghindar dan menantang sebagai pertanda kepemimpinan kurang atau tidak efektif. Konflik/pertentangan mendorong individu mencari teman menunjukkan solidaritas diri dan permasalahan, sehingga terjadi pengelompokan anggota yang bertentangan dengan yang lain, baik secara terang terangan maupun sembunyi-sembunyi.

Kata kunci : Konflik, Model Konflik, Metode Pemecahan Konflik

Pendahuluan

Dalam menghadapi konflik pemimpin harus selalu berusaha untuk tidak ikut menjadi unsur yang mengobarkan dan memperuncing pertentangan yang terjadi. Pimpinan harus menghindar sikap dan perilaku memihak dan pilih kasih yang semakin merugikan organisasi. Demikian juga pemimpin tidak boleh membiarkan konflik itu terus berlangsung sehingga tujuan organisasi sulit diwujudkan. Pemimpin yang efektif harus bisa menyelesaikan konflik yang sedang berlangsung dengan sikap dan berperilaku untuk membantu setiap anggota, tanpa menimbulkan kesan memihak untuk menguntungkan/merugikan salah satu pihak, guna mewujudkan kepentingan organisasi atau kepentingan bersama. Pemimpin organisasi dalam menyelesaikan konflik harus menunjukkan sikap dan perilaku yang bertujuan menyelamatkan organisasi, yang jika mungkin terhindar dari akibat merugikan anggota organisasi.

Menurut Schein yang dikutip oleh Wayne R (2005:374), bahwa satu aspek yang penting dalam kehidupan organisasi menyangkut hubungan di antara kelompok-kelompok dalam organisasi. Gejala-gejala hubungan yang buruk mudah dikenali. Suatu kemacetan dalam aliran kerja atau kekurangan koordinasi di antara kelompok-kelompok biasanya mudah diamati. Komunikasi yang buruk atau kegagalan bertukar informasi secara memadai mungkin merupakan suatu gejala yang menyertai kekurangan koordinasi. Penundaan dan kesalahan sering menimbulkan ketegangan dan perasaan negatif. Bila kelompok harus bergantung pada satu sama lainnya untuk menuntaskan pekerjaan, gejala-gejala tersebut lebih dramatik. Konflik antar kelompok dinyatakan dengan cara serupa seperti pertentangan antar pribadi. Kritik, percekocokan, sindiran dan perilaku mengabaikan orang lain dengan sengaja adalah indikator yang jelas dari hubungan yang sulit, sebagaimana kebalikannya menunjukkan hubungan yang memuaskan.

KONFLIK

Konflik dapat diartikan dengan perbedaan, pertentangan dan perselisihan (Veithzal,2004:323). Selain itu konflik dikatakan juga sebagai suatu proses yang bila satu pihak merasakan bahwa pihak lain telah mempengaruhi secara negatif atau akan segera mempengaruhi secara negatif, sesuatu yang diperhatikan pihak pertama. Menurut Prof.Veithzal, pengertian ini mencakup tentang yang luas dari konflik yang dialami orang dalam organisasi, ketidakcocokan tujuan, perbedaan penafsiran fakta, ketidaksepakatan yang didasarkan pada pengharapan penafsiran fakta, ketidaksepakatan yang didasarkan pada pengharapan perilaku, dan sebagainya. Pengertian konflik dapat dilihat dari beberapa sudut pandangan yaitu:

1. Pandangan tradisional

Pandangan ini beranggapan bahwa semua konflik adalah buruk dan negatif, disinonimkan dengan istilah kekerasan (violence) yang merugikan, tetapi harus dihindar dan diatasi.

2. Pandangan Hubungan manusia

Pandangan ini berkeyakinan bahwa konflik merupakan hasil wajar dan tidak terelakan dalam setiap kelompok.

3. Pandangan Interaksional

Pandangan ini berkeyakinan bahwa konflik tidak hanya suatu kekuatan positif dalam suatu kelompok, melainkan juga mutlak perlu untuk suatu kelompok agar dapat berkinerja efektif. Konflik biasanya mempunyai konotasi positif maupun negatif, tergantung pada cara memandang hakikat konflik dan pengaruhnya terhadap efektivitas pencapaian tujuan organisasi. Akibat kedua cara pandang yang saling berbeda tersebut, lahirlah pandangan tentang konflik, yaitu pendapat berhaluan tradisional atau lama dan pendapatan modern. Argumentasi kedua pandangan ini serta ciri-ciri tersendiri mengenai konflik sebagai berikut:

1. Tradisional

Menurut pandangan ini bahwa:

- a. Konflik pada dasarnya adalah tidak baik, tidak perlu terjadi dan harus dipecahkan.
- b. Konflik terjadi akibat komunikasi yang tidak lancar, tidak adanya kepercayaan, serta tidak adanya sifat terbuka dari pihak yang saling berhubungan.
- c. Lingkungan mempunyai peranan yang sangat besar terhadap kemungkinan timbulnya konflik.
- d. Manusia pada dasarnya adalah makhluk yang memiliki sifat-sifat positif, bisa bekerja sama, dan dapat dipercaya.

2. Modern

Menurut pandangan ini

- a. Konflik itu baik dan diperlukan sehingga konflik merupakan suatu kenyataan yang tidak bias dihindar.
- b. Konflik itu timbul akibat adanya berbagai aktivitas seperti usaha untuk memperoleh penghargaan, pemenuhan berbagai kebutuhan, status, tanggung jawab, bahkan juga untuk memperoleh kekuasaan.
- c. Ada beberapa faktor dalam diri individu yang menyebabkan terjadinya konflik misalnya faktor keturunan dan aspek-aspek psikologis lainnya.
- d. Mengakui bahwa manusia pada dasarnya tidak buruk. Tetapi manusia itu sendiri akan sangat didorong oleh berbagai gejala, agresif, *self-seeking* dan naluri berkompetisi.

Ada beberapa hal yang dipermasalahkan oleh pihak yang terlibat dalam konflik diantaranya:

1. Fakta, situasi atau masalah yang ada pada saat itu.

2. Metode, cara terbaik untuk mencapai tujuan.
3. Tujuan, apa yang seharusnya ingin dicapai.
4. Nilai, dukungan baik kualitas maupun tujuan jangka panjang.

Dengan demikian suatu konflik terjadi, apabila kenyataan menunjukkan timbulnya gejala sebagai berikut:

1. Adanya dua pihak atau lebih secara perorangan atau kelompok terlibat dalam suatu interaksi yang berlawanan.
2. Adanya saling bertentangan dalam mencapai tujuan dan atau adanya suatu norma atau nilai yang saling berlawanan.
3. Adanya interaksi yang ditandai dengan perilaku yang direncanakan untuk saling meniadakan, mengurangi, dan menekan terhadap pihak lain untuk memperoleh kemenangan seperti, status, tanggung jawab, pemenuhan kebutuhan dan sebagainya.
4. Adanya tindakan yang saling berhadap-hadapan akibat pertentangan.
5. Adanya ketidakseimbangan akibat usaha tiap-tiap pihak yang berkaitan dengan kedudukan atau kewibawaan, harga diri, prestise, dan sebagainya.

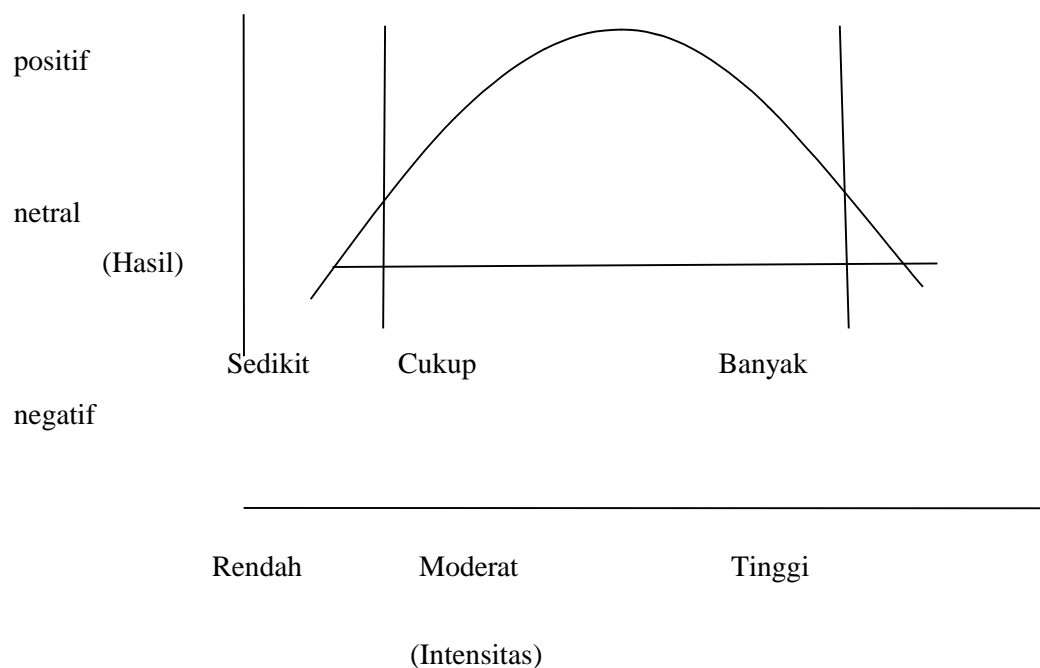
Suatu organisasi atau sistem sosial yang berusaha menekan adanya konflik, melarang pengungkapan perbedaan pendapat, akan kehilangan umpan balik untuk memperbaiki diri dan menciptakan stabilitas.

Banyak pendapat tentang upaya mengatasi konflik yang terjadi, mengalami suatu evolusi. Semula para manajemen ilmiah seperti Frederick W Taylor, beranggapan bahwa konflik, merupakan ancaman bagi otoritas pihak manajemen, dengan demikian konflik perlu dihindari, atau apabila ia sudah terjadi, perlu secepatnya diselesaikan.

Dengan perkembangan kondisi organisasi, yang menekankan hubungan antar manusia (human relationst) mulai menyadari ketidakmungkinan mencegah muncul konflik, memberikan advis kepada para manager, agar mereka dapat hidup dengan konflik. Tetapi, tetap titik beratnya diletakan pada upaya untuk menyelesaikan konflik. Pada awal tahun 1970 para pakar pengembangan organisasi mulai melihat bahwa konflik memiliki hasil pasitif, maupun negatif, hal mana tergantung pada sifat dan intensitasnya. Pandangan ini memunculkan pandangan revolusioner, bahwa organisasi dapat mengalami kerugian, apabila terdapat terlampau sedikit

konflik disana. Gambar berikut menunjukkan hubungan antara intensitas konflik dan hasil-hasilnya.

Walaupun konflik seringkali dipersepsikan sebagai suatu hal yang negatif, hasil riset menunjukkan bahwa konflik tertentu baik bagi suatu organisasi dan hal tersebut dapat memperbaiki efektifitas organisasi, tetapi setelah pada titik tertentu konflik menjadi ekstrim dapat merusak kinerja kerja organisasi.



Gambar : Hubungan antara intensitas konflik dan hasil-hasil yang capai (Brown,1966:8)

Keterangan :

Kelompok kerja, departemen atau organisasi yang mengalami kondisi terlampau sedikitnya konflik, cenderung mengalami situasi, apatis, kurangnya kreativitas, keraguan untuk mengambil keputusan, dan waktu-waktu untuk menyelesaikan tugas yang terlampau.

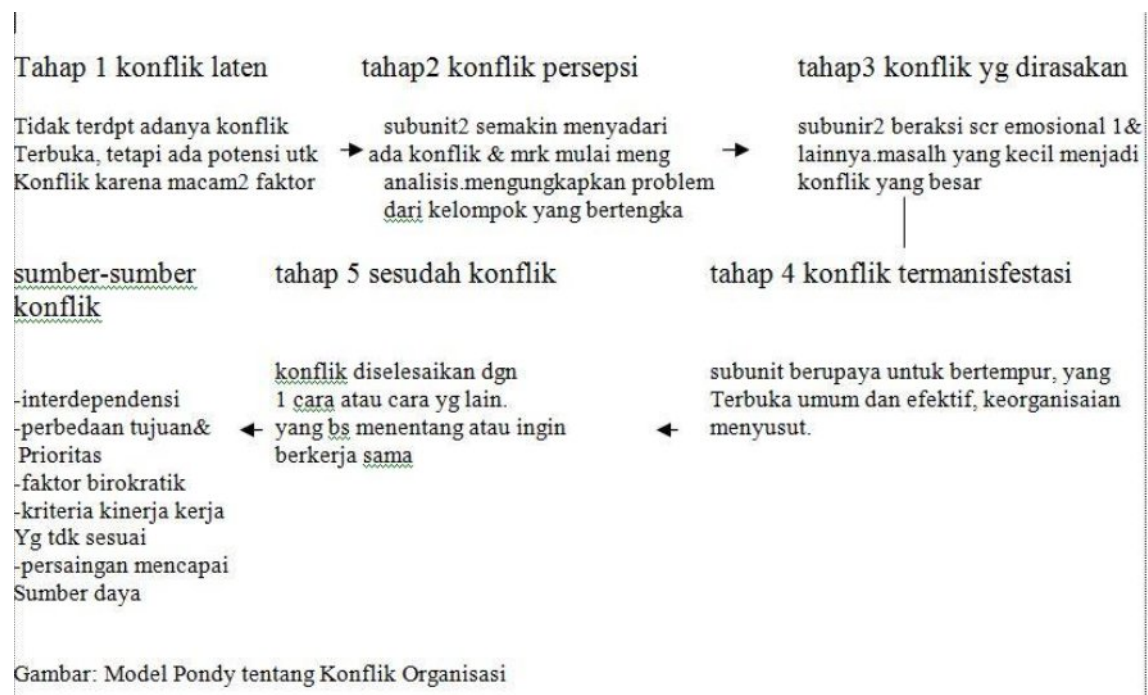
Tetapi di lain pihak konflik yang berlebihan, dan menyebabkan menyusutnya kinerja kerja keorganisasian, karena akan terjadi gejala-gejala, pertarungan politik, ketidakpuasan, kurangnya kerja sama tim, dan banyaknya karyawan yang keluar masuk organisasi yang bersangkutan. Tipe-tipe dan tingkatan konflik yang tepat guna, memberikan energi kepada orang-orang di dalam organisasi yang bersangkutan menuju kearah yang kondusif.

MODEL KONFLIK

Louis R Pondy, telah mengembangkan sebuah model yang berguna tentang konflik keorganisasian. Pertama-tama mengidentifikasi sumber-sumber konflik, kemudian dipelajari tahapan-tahapan sebuah episode konflik tipikal.

Modelnya memberikan banyak petunjuk kepada kita tentang bagaimana cara mengendalikan dan mengelola konflik di dalam suatu organisasi.

Pondy memandang konflik sebagai sebuah proses yang terjadi dari lima macam episode sekuensial atau tahapan-tahapan yang dirangkup berikut (Pondy, 1967:296-320)



Keterangan :

Tahap pertama model pondy, tidak terdapat adanya konflik yang terbuka, tetapi potensi untuk muncul konflik ada, walaupun ia bersifat laten, disebabkan karena cara sesuatu organisasi beroperasi.

Tahap kedua dari model Pondy ini, diawali dengan situasi dimana sebuah sub-unit atau kelompok kepentingan tertentu merasa bahwa tujuan-tujuannya terbengkalai, karena tindakan kelompok lain. Pada tahap ini masing-masing sub-unit mulai menganalisis mengapa konflik muncul, dan mulai dianalisis yang menyebabkannya.

Tahap ketiga sub-unit yang terlibat dalam konflik dengan cepat mengembangkan suatu reaksi emosional terhadap satu dengan yang lainnya, berusaha mencari temannya dan mencari kesalahan sub-unit lainnya.

Tahap ke empat model Pondy ini subunit mulai menyerang sub-unit lainnya, dengan cara menghalanginya mencapai tujuannya.

Tahap kelima, cepat atau lambat, konflik dalam organisasi akan diselesaikan dengan satu atau cara lainnya, yang seringkali terjadi melalui keputusan manager senior tertentu. Andaikan sumber konflik tidak terselesaikan, maka problem yang menyebabkan timbulnya konflik dapat muncul kembali, tergantung pada bagaimana konflik tersebut diselesaikan pertama kalinya.

KONFLIK PRIBADI

Ada lima bentuk konflik pribadi menurut Blake and Mouton (1980) dan Kilmann and Thomas (1975), yang di ditulis oleh Wayne (2005:371):

- ➔ Pesaing atau pejuang gigih. Orang yang mempunyai gaya ini mengejar kepentingannya sendiri secara agak zalim dan pada umumnya dengan mengorbankan anggota-anggota lain dalam kelompok. Pejuang gigih memandang kekalahan sebagai tanda kelemahan, status yang menurun dan suatu citra diri yang ambruk. Kemenanganlah satu-satunya tujuan yang layak, yang merupakan prestasi dan kebahagiaan.
- ➔ Kolaborator atau pemecah masalah. Orang yang menggunakan gaya ini berusaha menciptakan situasi yang memungkinkan tujuan semua kelompok dapat tercapai. Pemecah masalah berusaha menemukan solusi yang diterima semua pihak. Kemenangan atau kekalahan bukanlah caranya memandang suatu konflik.
- ➔ Kompromiser atau pendamai penyiasat. Orang yang menggunakan gaya ini berasumsi bahwa setiap orang yang terlibat dalam suatu pertentangan mampu menerima kekalahan, dan ia berusaha mampu menemukan suatu posisi yang dapat dijalankan. Suatu pola “mengalah” sering berkembang.
- ➔ Akomodator atau penolong ramah. Orang yang menggunakan gaya ini kurang tegas dan cukup kooperatif, mengabaikan kepentingannya sendiri demi kepentingan orang lain. Penolong yang ramah merasa bahwa keselarasan harus ditegakkan dan bahwa kemarahan dan konfrontasi adalah buruk. Ketika suatu keputusan dicapai, akomodator mungkin mendukung keputusan tersebut dan berharap kelak bawa ia telah menyatakan beberapa keberatan.
- ➔ Penghindar atau penurut impersonal. Orang yang menggunakan gaya ini cenderung memandang konflik sebagai suatu yang tidak produktif dan sedikit menghukum. Maka

penghindar menjauhi situasi yang tidak nyaman dengan menolak untuk terlibat. Hasilnya biasanya suatu reaksi impersonal terhadap keputusan dan sedikit komitmen terhadap tindakan mendatang.

Menurut Wayne (2005:372) tetapi kadang ketika konflik terjadi kita cenderung melakukan dan mengatakan hal-hal yang mengekalkan konflik dengan alih-alih mengurangi atau menghilangkannya. Meskipun sering sulit untuk dilakukan, biasanya terdapat beberapa tindakan yang dapat diambil untuk memulai pengurangan konflik. Pertentangan itu sendiri jarang menyelesaikan masalah. Dalam kelompok kecil konflik biasanya paling baik dihadapi lewat proses integrasi, kombinasi gagasan setiap orang menjadi gagasan kelompok (Barnlund&haiman, 1960).

PROSES PENGAMBILAN KEPUTUSAN UNTUK MENGURANGI KONFLIK PRIBADI

Konflik pribadi baik diambil keputusan dengan cara “ integrasi” yaitu untuk memperoleh konsensus. Dasar adalah bahwa perbedaan dalam berpikir, merasa dan berperilaku paling baik diselesaikan dengan memasukkan pandangan semua pihak ke dalam suatu keputusan atau rencana. Usaha kooperatif dapat dicapai dengan menemukan, mengisolasi dan menjelaskan bidang-bidang kesepakatan dan pertentangan, jadi secara sistematis mempersempit bidang perbedaan dan memperbesar bidang penerimaan.

Menurut Wayne, Peterson & Burnet dalam buku *tehnic for effective communication*, dua bidang perbedaan yang perlu dikelola, yaitu perbedaan dalam pemahaman dan perbedaan dalam perasaan. Untuk proses dalam perbedaan pemahaman dapat dikelola dengan tiga cara yaitu:

1. Dengan menemukan apa yang orang atau pihak lain maksudkan. Sering suatu pernyataan sederhana mengenai apa yang seseorang maksudkan menghindarkan peningkatan pertentangan.
2. Dengan mengecek kebasahan bukti dan penalaran. Pertentangan dan konflik sering berkembang karena dua orang mungkin mengajukan alasan dari data yang sama dan membuat kesimpulan berbeda. Anda mungkin ingin menemukan sumber bukti untuk menentukan keakuratan bukti tersebut.

3. Dengan mengidentifikasi suatu nilai atau tujuan yang lebih mendasar, yang kadang-kadang disebut tujuan yang unggul. Ketika pertentangan didasarkan pada perbedaan dalam preferensi atau nilai, pemahaman mungkin meningkat dengan mengidentifikasi suatu nilai yang lebih mendasar yang diterima semua pihak.

Untuk perbedaan yang didasarkan pada perasaan dapat dikelola dengan lima cara:

1. Dengan meningkatkan penghargaan diri orang-orang yang bertentangan dengan anda. Suatu sumber perlawanan emosional yang mendasar adalah kehilangan muka. Tidak seorang pun yang ingin tampak bodoh, tidak logis, atau tersesat. Kurangilah pertentangan berdasarkan perasaan dengan memberikan dukungan ego atau cara-cara memperkuat penghargaan diri.
2. Dengan menciptakan suatu atmosfer penelitian. Mintalah anggota-anggota kelompok untuk menelaah masalahnya dengan memberikan pertanyaan-pertanyaan terbuka. Perlawanan sering terjadi karena alternatif belum ditelaah.
3. Dengan melibatkan setiap anggota kelompok dalam diskusi. Kendala emosional dan perasaan negatif meningkat ketika kita merasa tidak diundang atau tidak didorong untuk membuat kontribusi. Hindarilah membungkam siapapun, terlepas dari apapun yang mungkin telah dikatanya.
4. Dengan menggunakan ringkasan untuk menunjukkan kepada kelompok apa yang telah dicapai dan apa yang belum dicapai. Ringkasan dapat membantu mengobjektifkan komentar-komentar dan mengurangi generalisasi dan pernyataan yang berlebihan. Anggota-anggota kelompok diizinkan untuk merespon ringkasan yang lebih objektif yang akhirnya akan mengalihkan komentar-komentar yang emosional.
5. Dengan menyediakan peluang untuk menyatakan perasaan. Partisipan harus memiliki peluang untuk membuat pernyataan yang sangat emosional tanpa argument atau sangkalan. Banyak pertentangan dapat diselesaikan hanya dengan membiarkan orang lain secara bebas mengemukakan perasaannya.

Pengambilan keputusan yang integrative untuk mengurangi pertentangan menekankan pentingnya kombinasi informasi, logika dan perasaan untuk mencapai penilaian kolektif terbaik dari kelompok secara keseluruhan. Konflik digunakan secara kreatif dan kondusif.

KONFLIK KELOMPOK

Ketika beberapa kelompok merasa frustrasi karena mereka tidak bisa mencapai tujuan mereka, konflik antar kelompok terjadi. Beberapa kelompok mencari sumber frustrasi dalam kelompok mereka sendiri, keterampilan mereka sendiri, metode, perlengkapan dan prosedur. Kelompok-kelompok lain mencari sumber frustrasi mereka dari luar kelompok mereka. Ketika mereka mengira telah menemukan sumber frustrasi mereka dalam suatu kelompok lain, suatu proses konflik pun berkembang. Ada tujuh keadaan yang menandai konflik ini yaitu:

1. Keraguan dan kecurigaan mulai mengemuka, dan iklim diantara kelompok-kelompok merosot.
2. Persepsi atas kelompok luar menjadi terdistorsi atau terpolarisasikan, dengan komentar-komentar verbal yang memisahkan kelompok-kelompok yang baik dari kelompok yang buruk.
3. Kepaduan dan perasaan yang berkaitan seperti keramahan, ketertarikan, kerkraban, dan kepentingan (importance) dalam tiap kelompok meningkat.
4. Kepatuhan kepada norma kelompok dan kesesuaian juga meningkat dalam setiap kelompok.
5. Kelompok-kelompok mempersiapkan diri mereka sendiri bagi kepemimpinan dan mengarahkan kepada otoritas.
6. Prilaku memusuhi, hubungan komunikatif yang berkurang, dan tanda-tanda yang menyebabkan perbedaan dalam kelompok mulai nampak.
7. Adanya pemisahan yang diharapkan semua anggota kelompok dan setiap usaha kerja sama terhenti.

PROSES PENGAMBILAN KEPUTUSAN UNTUK MENGURANGI KONFLIK KELOMPOK

Ada lima cara untuk meminimalkan konflik kelompok yaitu:

1. Pastikan bahwa informasi untuk mengatasi masalah ditemukan dan diberikan kepada kelompok-kelompok yang terlibat. Untuk kelompok lain bisa secara teratur berkumpul untuk mengkaji bidang-bidang masalah dan membuat kesepakatan bersama.
2. Adanya kesamaan setiap anggota kelompok untuk dapat jumlah bagian pekerjaan.

3. Buatlah agar kelompok-kelompok berhubungan dekat satu sama lainnya. Hadirkan kelompok-kelompok yang menentang untuk menjelaskan masalah dan izinkan mereka untuk berbagai persepsi.
4. Temukan musuh bersama. Sebuah organisasi, swasta ataupun pemerintah, dapat membentuk kelompok-kelompok yang konflik dan kelompok lainya bersatu mencari dan melawan musuh mereka. Hal ini dapat mendekatkan hubungan antar kelompok dan mengurangi konflik.
5. Identifikasi atau kembangkan suatu perangkat tujuan bersama. Ini merupakan gagasan menemukan suatu tujuan bersama bagi setiap kelompok dalam organisasi.

METODE UNTUK MENGURANGI KONFLIK

Stoner & Freeman (Stoner, et.al,1989:400), mengemukakan metode untuk mengurangi konflik antar kelompok

1. Masing-masing kelompok yang berkonflik, diberi informasi yang menguntungkan tentang kelompok yang berhadapan dengan mereka.
2. Kontak sosial yang menyenangkan antara kelompok-kelompok diintensifkan, dengan jalan makan bersama atau nonton bersama.
3. Pemimpin-pemimpin kelompok diminta untuk bernegosiasi, dan memberikan informasi tentang kelompok yang berhadapan dengan kelompok mereka.

Stoner juga menyatakan bahwa ada tiga macam metode penyelesaian konflik yang paling sering digunakan yaitu:

1. Dominasi atau supresi (Domination or suppression)

Keputusan yang dilakukan untuk menyelesaikan konflik yang diambil yaitu dengan cara menekan konflik atau menciptakan suatu situasi mengalah, dimana yang kalah terpaksa mundur kepada otoritas yang lebih tinggi.

2. Kompromi (Compromise)

Keputusan yang dilakukan untuk menyelesaikan konflik dengan cara para manager berupaya untuk menyelesaikan konflik, dengan jalan meyakini para pihak yang terlibat untuk mengorbankan sasaran tertentu, agar dapat diraih sasaran yang lain.

3. Pemecahan problem secara integratif (integrative problem solving)

Dimana pihak-pihak yang terlibat berupaya memecahkan problem yang muncul antar mereka.

Dalam metode ini ada 3 pemecahan konflik

- Konsensus, dimana pihak konflik dipertemukan untuk mencari solusi terbaik, dengan tidak menyalahkan atau memenangkan satu kelompok.
- Konfrontasi, pihak yang berkonflik, menyatakan pandangan mereka masing-masing secara langsung dan terbuka pada pihak lain. Dan dipelajari alasan terjadinya konflik. Dengan kepemimpinan yang trampil seringkali dapat mencapai suatu solusi yang rasional.
- Penggunaan tujuan superordinat (superordinate goal), pada metode ini mengalihkan perhatian pihak-pihak yang berkonflik, dari tujuan mereka yang bersaing dan terpisah, kembali kepada tujuan organisasi.

KESIMPULAN

Dalam konflik pribadi ada lima gaya konflik yaitu, pesaing, kolaborator, akomodator, kompromiser dan penghindar. Cara menyelesaikan konflik ini melalui proses integrasi. Konflik antar kelompok ada tujuh tahap yang menimbulkannya yaitu: keraguan, persepsi, kepaduan perasaan, kepatuhan pada norma, mempersiapkan diri sendiri, perilaku memusuhi dan pemisahan dari kelompok. Akhirnya, efek terhadap kelompok-kelompok untuk menang atau kalah dalam persaingan dan lima cara mengurangi konflik kelompok ini, yaitu memastikan informasi, kesamaan dalam mendapatkan pekerjaan, hubungan yang dekat antar kelompok, temukan musuh bersama dan identifikasi tujuan bersama antar kelompok.

DAFTAR PUSTAKA

J.Winardi.Prof,Dr, “Teori Organisasi dan Pengorganisasian”, PT Raja Grafindo, Jakarta, 2003

Veithzal Rivai, Prof.Dr “ Kepemimpinan dan Prilaku Organisasi”, Pt Raja Grafindo, Jakarta, 2007

Tampubolon, Manahan,Dr “Prilaku Keorganisasian”, Ghalia Indonesia, Jakarta, 2004

Pace,R. Wayne & Faules, Don.F “Komunikasi Organisasi, Strategi Meningkatkan Kinerja Perusahaan”, PT R,emaja Rosdakarya, Bandung, 2005

Pace,R Wayne “Organization communication, Faondation for Human Resource Development” , Prentice Hall, Inc, New Jersey, 1983

Brown, david L , “Managing Conflik at Organization Interface,” Addison Wesley Publishing, 1966

Pondy, LR, “Organization Conflik Management, in MD Dunnette (ed)”, handbook of Industrial and Organization Psychology, Rand McNally, Chicago, 1976

Stoner, James, A.F.R. Adward Freeman, “Management”,4-th Edition, Printice hall Inc, Englewood Cliffs, NJ,1989

KOMUNIKASI DITINJAU TEORI DIALEKTIKA RELASIONAL

Fauzi

Abstraksi:

Relasi (hubungan) selalu dihubungkan dengan komunikasi dan tidak dapat dipisahkan, karena relasi merupakan suatu yang penting dalam komunikasi. Relasi merupakan suatu hal yang sangat kompleks dan beragam, sehingga berinteraksi dalam tiap hubungan ini memberikan kesempatan kepada komunikator untuk memaksimalkan fungsi berbagai macam saluran yang digunakan. Dalam konteks komunikasi *interpersonal*, relasi dan apa yang terjadi didalamnya dari memulai, mengembangkan, dan mempertahankan hubungan interpersonal memiliki daya tarik yang besar. Penelitian yang mempelajari pola dan proses hubungan *interpersonal*, menjelaskan bagaimana dan mengapa hubungan berkembang dan dipertahankan. Seiring dengan perkembangan hubungan, terdapat kemungkinan akan munculnya tarikan-tarikan yang menimbulkan konflik. Mengelola ketegangan-ketegangan inilah yang menjadi esensi dari teori dialektika relasional. Teori dialektika relasional menggambarkan hidup hubungan sebagai kemajuan dan pergerakan yang konstan. Orang-orang yang terlibat di dalam hubungan terus merasakan dorongan dan tarikan dari keinginan-keinginan yang bertolak belakang. Ketika orang berkomunikasi di dalam hubungan mereka, mereka berusaha untuk mendamaikan keinginan-keinginan yang saling bertolak belakang ini, akan tetapi mereka tidak pernah menghapuskannya.

Kata kunci: Dialektika Rasional, Komunikasi Interpersonal, dan Pengembangan Hubungan.

A. Pendahuluan

Teori dialektika relasional adalah sebuah konsep dalam teori komunikasi. Konsep ini bisa ditafsirkan sebagai simpul kontradiksi dalam hubungan pribadi atau interaksi terus-menerus

antara kebalikan atau kecenderungan untuk menentang.¹ Dalam disiplin ilmu komunikasi, Lesli Baxter dan Barbara Montgomery tahun 1996 merumuskan pernyataan yang paling lengkap mengenai teori ini dalam buku *relating dialogues and dialectics*, walaupun sebelum terbitnya buku tersebut keduanya telah menulis tentang pemikiran dialektis. Lesli Baxter dan Barbara Montgomery, mendefinisikan pola komunikasi antara mitra hubungan sebagai akibat dari ketegangan dialektis endemik. Yang menyatakan bahwa hidup berhubungan dicirikan oleh ketegangan-ketegangan atau konflik antar individu. Konflik tersebut terjadi ketika seseorang mencoba memaksakan keinginannya satu terhadap yang lain.² Selain itu, peneliti lain yang berpengaruh dalam membawa kerangka dialektika dalam penelitian akan komunikasi di dalam hubungan, yaitu William Rawlins tahun 1992.

Karya Baxter ini dipengaruhi secara langsung oleh Mikhail Bakhtin, seorang filsuf Rusia yang mengembangkan teori dialog personal. Menurut Bakhtin, hidup adalah sebuah monolog terbuka dan manusia mengalami tabrakan antara menentang keinginan dan kebutuhan dalam komunikasi relasional.³ Menurut Bakhtin, konsep diri hanya mungkin ada dalam konteks dengan orang lain. Dalam beberapa hal, pemikiran Bakhtin berhubungan dengan teori interaksionisme simbolik Mead, karena ia berfokus pada pentingnya interaksi dengan orang lain dalam penciptaan makna. Contoh: Peraturan atau norma dalam masyarakat dibuat untuk membatasi kebebasan perilaku masyarakat dalam konteks tertentu. Namun seiring dengan perkembangan zaman, kehidupan masyarakat pun ikut berubah. Dengan adanya perubahan tersebut, maka tidak menutup kemungkinan bahwa aturan/ norma terdahulu tidak lagi sesuai dengan fenomena kehidupan. Dalam tahap inilah konflik mulai muncul, tetapi kemudian dengan adanya konflik tersebut akan memunculkan suatu kesepakatan baru (dalam hal ini norma baru) yang nantinya menjadi salah satu faktor pengubah kehidupan bermasyarakat, dan seterusnya.

¹ Griffin, Emory. "Chapter 12: Relational Dialectics." *First Look at Communication Theory*. [S.l.]: McGraw Hill Higher Educat, 2011. 153.

²Baxter, L.A, *Relational Dialectics Theory: Multivocal Dialogues of Family Communication.*, Thousand Oaks, CA: Sage, 2006. h. 130.

³ Baxter, L.A & Montgomery, B. M, *Relating: Dialogues and Dialectics*, New York: Guilford Press, 1996, h. 24.

Komunikasi relasional jika dilihat dari konsep operasionalnya dapat dijabarkan sebagai komunikasi *syiclic*, *dualistic*, *dualism* dan *totality*.⁴ *Syiclic*, adalah perkembangan hubungan yang bergerak dalam lingkaran bolak balik. *Dialictic* adalah ketegangan antara dua orang atau lebih dalam elemen yang bertentangan dari suatu sistem yang menuntut setidaknya suatu penyelesaian sementara. Analisis *Dalictic* melihat cara-cara sistem berkembang atau berubah, bagaimana ia bergerak, dalam menanggapi kontradiksi dan bagaimana ia melihat tindakan-tindakan strategis yang diambil oleh sistem untuk menyelesaikan kontradiksi. Sedangkan *dualisme* merupakan ketegangan (oposisi) dari dua hubungan kutub yang tidak bisa eksis bersama. Dan *totality* atau konsep totalitas, yaitu kembali kepada dugaan, perkiraan bahwa ketegangan/kontradiksi dalam hubungan merupakan bagian yang menyatu dalam keseluruhan dan tidak bisa dipahami jika dipisah-pisahkan. Implikasinya adalah dapat disepakati dengan cepat atau tidak bisa dipisahkan dari yang lain.

Dialektika relasional adalah nilai emosional dan berbasis filosofis dialektika. Hal ini berakar pada dynamisim dari Δ , yaitu keseimbangan nilai-nilai emosional dalam suatu hubungan yang selalu bergerak, dan mendorong nilai apapun secara ekstrem mengandung benih dari kebalikannya.⁵ Di dunia Barat, ide-ide ini melihat kembali ke filsuf Yunani Heraclitus, yang menyatakan bahwa dunia berada di fluks konstan (seperti api), dengan kekuatan kreatif dan destruktif di kedua sisi setiap prosesnya.⁶

Teori Dialektika Relasional menyatakan bahwa hidup berhubungan dicirikan oleh ketegangan-ketegangan yang berkelanjutan antara impuls-impuls yang kontradiktif. Walaupun hal ini mungkin terdengar membingungkan, para peneliti yang mendukung posisi dialektis percaya bahwa hal ini dengan akurat menggambarkan bagaimana hidup ini bagi manusia. Orang tidak selalu dapat menyelesaikan elemen-elemen kontradiktif dalam kepercayaan mereka dan mereka memiliki kepercayaan yang tidak konsisten mengenai hubungan.⁷ Ketegangan-ketegangan tersebut adalah hasil dari kebutuhan-kebutuhan emosional yang bertentangan yang dirasakan

⁴ Miller, K. *Communication Theories: Perspectives, Precesses, and Contexts*, New York: McGraw-Hill, 2005, h. 198.

⁵ Baxter, L.A & Montgomery, B. M, *Relaating: Dialogues and Dialectics...*, h. 24.

⁶ Griffin, Emory. "Chapter 12: Relational Dialectics." *First Look at Communication Theory...*, h. 153.

⁷ Richard West & Lynn H. Turner, *Pengantar Teori Komunikasi*, (Jakarta: Salemba Humanika, 2009), h. 234.

oleh para peserta hubungan apapun, yang mengalami sentakan dan menarik hubungan yang menyebabkan berada dalam keadaan konstan berubah.

Kontradiksi adalah konsep sentral dialektika relasional. Kontradiksi merujuk kepada interaksi dinamis antara oposisi dan membentuk kesatuan yang kecenderungan saling bergantung. Dari perspektif dialektika relasional, ikatan terjadi dalam saling ketergantungan dengan yang lain dan kemerdekaan dari lainnya. Tanpa salah satu dari itu, hubungan bisa berkurang intensitasnya. Kontradiksi yang dibangun dari komunikasi ada 3, yaitu:⁸

1. Keterkaitan dan Keterpisahan: seseorang yang memiliki keinginan untuk berdekatan atau menjauh dari orang terdekat. Hal ini menjadi ciri yang unik dalam teori komunikasi ini karena keterkaitan dan keterpisahan adalah sesuatu yang konstan dalam kehidupan berelasi. Berelasi akan tetap terjaga bila salah satu dari pasangan mau mengorbankan urusan otonomi pribadinya, namun bila hubungan yang berlawanan asas terjadi berlebihan akan menghancurkan hubungan tersebut karena ada yang akan kehilangan identitas pribadinya.
2. Kepastian dan Ketidakpastian: seseorang memiliki kenyamanan pada sesuatu yang pasti dan menjauhi ketidakpastian ketika sejalan dengan perkembangan hubungan mereka. Jadi akan ada kebutuhan yang saling kontradiksi antara rutinitas dan spontanitas.
3. Keterbukaan dan Ketertutupan: seseorang ingin menceritakan segalanya namun di halangi oleh keinginan akan privasi. Keterbukaan adalah hubungan relasi yang ideal. Kontradiksi ini berfokus pada semua informasi personal dan juga pada perlindungan untuk diri sendiri dalam berkomunikasi.

B. Asumsi dalam Teori Dialektika Relasional

Teori dialektika relasional dalam merefleksikan argumennya mengenai hidup berhubungan pada empat asumsi pokok, yaitu:⁹

1. Hubungan tidak bersifat linier

Asumsi paling penting yang mendasari teori ini adalah pemikiran bahwa hubungan tidak terdiri atas bagian-bagian yang bersifat linear, Sebaliknya hubungan terdiri dari fluktuasi yang terjadi

⁸ Baxter, L.A & Montgomery, B. M, Relating: Dialogues and Dialectics..., h. 7.

⁹ Richard West & Lynn H. Turner, Pengantar Teori Komunikasi..., h. 236.

antara keinginan-keinginan yang kontradiktif. Hubungan yang bergerak maju digambarkan memiliki beberapa elemen tertentu, misalnya keintiman, pembukaan diri, kepastian, dan sebagainya lebih banyak dari sebelumnya. Oleh karena itu, hubungan dapat dibayangkan sebagai sebuah skala yang berisi ukuran lebih atau kurang terhadap beberapa elemen tersebut. Contoh seperti dalam sebuah hubungan yang awalnya hanya sekedar berteman dan terjadinya perkembangan hubungan suami istri. Keadaan yang dicapai tersebut pasti melalui proses sebuah perkembangan hubungan.

2. Hidup berhubungan ditandai dengan adanya perubahan

Asumsi yang kedua dari teori dialektika relasional, mengajukan pemikiran akan proses atau perubahan, walaupun tidak sepenuhnya membingkai proses ini sebagai kemajuan yang linear. Baxter dan Montgomery mengamati proses atau perubahan suatu hubungan merujuk pada pergerakan kuantitatif dan kualitatif sejalan dengan waktu dan kontraksi yang terjadi, di seputar mana suatu hubungan yang dikelola.¹⁰ Contoh yaitu berawal dari hubungan tidak kenal sama sekali akhirnya menjadi kenal dan seterusnya.

3. Kontradiksi merupakan fakta fundamental dalam hidup berhubungan

Asumsi yang ketiga ini menekankan bahwa kontradiksi atau ketegangan yang terjadi antara dua hal yang berlawanan tidak pernah hilang dan tidak pernah berhenti menciptakan ketegangan. Manusia mengelola ketegangan dan oposisi ini dengan cara yang berbeda, tetapi hal ini selalu ada dalam hidup berhubungan. Tarikan dan dorongan yang dipresentasikan oleh dialektika mengontruksi hidup berhubungan dan salah satu tugas komunikasi kita adalah mengelola ketegangan-ketegangan ini. Pendekatan ini berbeda dengan teori hubungan lainnya, karena pendekatan ini menganggap keadaan homeostatis sebagai hal yang tidak wajar, perubahan dan transformasi merupakan ciri utama dari interaksi yang bersifat relasi dalam perspektif ini.

4. Komunikasi sangat penting dalam mengelola dan menegosiasikan kontradiksi-kontradiksi dalam hubungan.

Asumsi terakhir dari teori ini berkaitan dengan komunikasi. Secara khusus, teori ini memberikan posisi yang paling utama pada komunikasi. Dari perspektif dialektika relasional, aktor-aktor sosial memberikan kehidupan melalui praktik-praktik komunikasi mereka kepada kontradiksi-kontradiksi yang mengelola hubungan mereka. Realita sosial dari kontradiksi diproduksi dan direproduksi oleh tindakan komunikasi para aktor sosial.¹¹ Artinya, ketika

¹⁰ Baxter, L.A & Montgomery, B. M, *Relating: Dialogues and Dialectics...*, h. 52.

¹¹ *Ibid*, h. 59.

menjalin suatu hubungan dengan orang lain hendaknya mengelola komunikasi dengan pasangan tersebut. Bila terjadi konflik komunikasikanlah masalah tersebut agar suatu hubungan dapat berjalan dengan baik dan timbul keterbukaan.

C. Elemen Dialektika: Membangun Ketegangan

Elemen-elemen yang sangat mendasar dalam perspektif dialektika, yaitu:

1. Totalitas

Totalitas, adalah mengakui adanya saling ketergantungan antara orang-orang di dalam sebuah hubungan. Ini berarti bahwa ketika sesuatu terjadi pada salah satu anggota dalam hubungan, maka anggota yang lain juga akan terpengaruh. Selain itu, totalitas juga berarti bahwa konteks budaya dan sosial memengaruhi proses yang terjadi. Berkomunikasi dalam suatu hubungan, mencakup saling keterhubungan konstan dan pengaruh yang bersifat timbal balik dari banyak faktor individual, interpersonal, dan sosial.¹²

2. Kontradiksi

Kontradiksi merujuk pada oposisi dua elemen yang bertentangan. Kontradiksi juga merupakan ciri utama dari pendekatan dialektika. Dialektika merupakan hasil dari oposisi-oposisi. Contoh: ketika ada seorang yang mencintai orang lain namun tidak menyatakannya dikarenakan tidak ingin merusak hubungan persahabatan yang sudah ada, maka orang tersebut sedang mengalami kontradiksi.

3. Pergerakan

Pergerakan merujuk pada sifat berproses dari hubungan dan perubahan yang terjadi pada hubungan itu seiring dengan berjalanya waktu. Contohnya yaitu dengan membandingkan bagaimana anda berhubungan sekarang dengan ketika anda baru pertama kali bertemu, hal tersebut pasti akan terlihat adanya pergerakan hubungan.

4. Praksis

Praksis merujuk pada kapasitas manusia untuk memilih. Artinya manusia adalah pembuat keputusan. Walaupun manusia tidak sepenuhnya memiliki kebebasan dalam setiap keputusan dan dibatasi oleh pilihan-pilihan sebelumnya, pilihan orang lain, dan kondisi sosial budaya, akan tetapi manusia tetap merupakan pengambil keputusan yang sadar sepenuhnya dan aktif.

¹² Rawlins, W.K, *Friendship Matters: Communication, Dialectics, and the Life Course*, (New York: Aldine De Gruyter, 1992), h. 7

Contohnya: ketika pria menjalin hubungan dengan seorang wanita, pria tersebut pun harus mengenal dan bergaul dengan keluarga wanita yang ia cintai.

D. Dialektika Relasional Dasar dan Kontekstual

Banyak dialektika yang berkaitan dengan hidup berhubungan, dan tiga yang paling relevan dengan hubungan adalah dialektika otonomi dan keterikatan, keterbukaan dan perlindungan, serta sesuatu yang baru dan sesuatu yang dapat diprediksi. Para peneliti lainnya juga telah menemukan bahwa dialektika-dialektika ini juga sering ditemui dalam hidup berhubungan. Dialektika otonomi dan keterikatan merujuk pada keinginan-keinginan kita yang selalu muncul untuk menjadi tidak tergantung pada orang-orang yang penting bagi kita, dan juga untuk menemukan keintiman dengan mereka. Mengamati akan adanya otonomi maupun kedekatan sebagai sesuatu yang konstan di dalam kehidupan berhubungan adalah salah satu ciri utama dari teori dialektika relasional. Inilah yang membuatnya unik dibandingkan banyak teori komunikasi lainnya mengenai hubungan.

Para peneliti komunikasi tertarik dengan pemikiran dialektik karena implikasi-implikasi komunikasi dari teori ini. Baxter dan Montgomery mendiskusikan bagaimana kode-kode komunikasi pribadi pasangan-pasangan menggambarkan kehadiran baik keterikatan maupun otonomi di dalam hubungan. Misalnya, nama julukan merupakan sesuatu yang bersifat individual karena nama julukan menunjukkan suatu karakteristik individu tertentu. Akan tetapi, nama julukan itu juga menunjukkan kedekatan hubungan, artinya teman yang jauh tidak akan memberikan panggilan sayang bagi satu sama lain. Dengan adanya sebuah hal sederhana, seperti memanggil seseorang dengan julukan, kita melihat adanya kekhususan dan kedekatan.

Selanjutnya, keterbukaan dan perlindungan berfokus yang pertama pada kebutuhan-kebutuhan kita untuk terbuka dan menjadi rentan, membuka semua informasi personal pada pasangan/mitra hubungan kita, dan yang kedua untuk bertindak strategis dan melindungi diri sendiri dalam komunikasi kita. Posisi dialektika mempunyai sifat baik/maupun berkaitan dengan keterbukaan dan tertutupan. Misalnya Leslie Baxter dan Erin Sahlstein menyebutkan bagaimana bergosip dapat mencapai keseimbangan baik antara keterbukaan dan privasi. Karena penggosip biasanya membuka hal tentang orang lain sementara tetap diam mengenai diri mereka sendiri berkaitan dengan pembukaan informasi yang sangat personal.¹³

¹³ Richard West & Lynn H. Turner, *Pengantar Teori Komunikasi...*, h. 240.

Sedangkan hal yang baru dan hal yang dapat diprediksi merujuk pada konflik antar kenyamanan stabilitas dan keasyikan perubahan. Inilah yang membedakan teori ini dengan teori pengurangan ketidakpastian misalnya. Jika teori pengurangan ketidakpastian berasumsi bahwa orang bergerak mendekati kepastian dan menjauhi ketidakpasti ketika sejalan dengan perkembangan hubungan mereka. Tetapi teori dialektika relasional melihat interaksi antara kepastian dan ketidakpastian dalam hubungan. Dialektika ini disebut dengan dialektika interaksi, karena mereka berada di dalam hubungan itu sendiri, mereka merupakan bagian dari interaksi pasangan-pasangan satu sama lain.

Para peneliti juga telah membahas dialektika yang muncul dari tempat hubungan tersebut di dalam budaya, yang disebut dengan dialektika kontekstual. Dialektika kontekstual dibentuk melalui ketegangan-ketegangan antara definisi publik dari sebuah hubungan persahabatan dan interaksi privat dalam persahabatan tertentu. Artinya, dialektika kontekstual mencakup dua hal, yaitu antar publik dan privat serta antara yang nyata dan yang ideal. Kedua hal ini juga memengaruhi komunikasi interpersonal dalam hubungan.

Dialektika publik dan privat merujuk pada ketegangan-ketegangan antara dua hal tersebut, yaitu hubungan publik dan hubungan privat. Rawlins membahas fakta bahwa dalam wilayah publik, persahabatan menempati posisi yang marginal. Harapan publik cenderung lebih mendukung hubungan persaudaraan dibandingkan persahabatan. Orang cenderung menempatkan komitmen kepada teman sebagai prioritas yang lebih rendah, dibandingkan dengan komitmen kepada anggota keluarga. Dikotomi antara publik dan privat ini terlihat nyata pada kehidupan seorang tokoh politik. Politikus hidup dalam mkehidupan publik, tetapi juga memiliki kehidupan privat. artinya, kehidupan privat terkait erat dengan kehidupan publik.

Dialektika publik dan privat berinteraksi dengan dialektika antara yang nyata dan yang ideal. Ketegangan antara dialektika yang nyata dan yang ideal muncul ketika kita melihat tayangan televisi tentang keluarga ideal misalnya, maka kita akan melihat keluarga kita sendiri, dan kita harus menghadapi kenyataan yang mengganggu dalam kehidupan keluarga. Ketegangan antara dua gambaran ini membentuk dialektika ini. Selain itu, dialektika ini menunjukkan kontradiksi akan semua harapan yang dimiliki seseorang mengenai hubungan dengan kenyataan yang sedang dijalani. Secara umum, harapan mengenai hubungan biasanya memiliki standar yang tinggi dan ideal. Persahabatan dipandang sebagai tempat munculnya kasih sayang, kesetiaan,

dan kepercayaan. Keluarga digambarkan sebagai tempat berlindung didalam dunia yang penuh kesulitan. Namun, dalam hubungan interpersonal tidak selalu menyenangkan dan bertolak belakang dengan pemikiran yang ideal tersebut. Teori dialektika berusaha menjelaskan bagaimana orang hidup dengan kontradiksi ini dan mengelolanya. Disamping itu, dialektika juga dipengaruhi oleh perubahan-perubahan pada sosial, budaya, dan adat istiadat.

E. Teori Dialektika Relasional dalam Konteks Komunikasi Islam

Manusia adalah makhluk yang sempurna dengan potensi-potensi yang diberikan oleh Allah Swt. Semuanya dipersiapkan oleh Allah Swt agar manusia mampu berperan sebagai khalifah di muka bumi. Manusia yang tercipta sebagai khalifah di muka bumi ini, harus mampu berkomunikasi dengan manusia lainnya. Dalam perspektif Islam, komunikasi disamping untuk mewujudkan hubungan secara vertikal kepada Allah Swt, tercermin melalui ibadah fardhu yang bertujuan untuk membentuk takwa, juga secara horizontal tercermin dalam semua aspek kehidupan manusia melalui penekanan hubungan sosial.¹⁴ Didalam AlQuran dan Hadis banyak terdapat kajian yang berisi seputar komunikasi.

Komunikasi Islam diartikan sebagai proses penyampaian atau pengoperan hakikat kebenaran agama Islam kepada khalayak yang dilaksanakan secara terus menerus dengan berpedoman kepada AlQuran dan Sunnah baik secara langsung atau tidak, melalui perantaraan umum atau khusus. Tujuan Komunikasi Islam ialah memberi kabar gembira dan ancaman, mengajak pada yang ma'ruf dan mencegah kemungkaran, memberi peringatan pada yang lalai, menasehati dan menegur. Dalam hal ini komunikasi Islam senantiasa merubah perlakuan buruk individu atau khalayak sasaran kepada perlakuan yang baik.¹⁵ Dengan demikian, paradigma Ilmu Komunikasi Islam berdasarkan kepada AlQuran sebagai sumber inspirasi epistemologi Ilmu Komunikasi Islam dan penggabungannya terdapat pada studi tekstual dan studi kontekstual.¹⁶

Berdasarkan informasi dari AlQuran dan Hadis ditemukan bahwa Komunikasi Islam adalah komunikasi yang berupaya untuk membangun hubungan dengan diri sendiri, dengan Sang

¹⁴ Zulkiple Abd.Ghani, Islam, Komunikasi dan Teknologi Maklumat, (Kuala Lumpur: Utusan Publications & Distributors Sdn.Bhd, 2001), h. 4.

¹⁵ Syukur Kholil, Komunikasi Islam. (Bandung: Ciptapustaka Media, 2007), h. 7-8.

¹⁶ A. Muis, Komunikasi Islami, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2001), h. 10.

Pencipta, serta dengan sesama untuk menghadirkan kedamaian, keramahan, dan keselamatan buat diri dan lingkungan dengan cara tunduk kepada perintah Allah dan Rasul-Nya.¹⁷ Hubungan antar manusia adalah kemampuan mengenali sifat, tingkah laku, dan pribadi seseorang. Ruang lingkup hubungan antar manusia adalah interaksi antar seseorang dengan orang lain dalam suatu kehidupan untuk memperoleh kepuasan hati. Untuk mewujudkan hubungan ini, Islam memperkenalkan konsep ta'aruf.

Pada ayat tersebut dijelaskan bahwa keanekaragaman adalah suatu keniscayaan atau kehendak Illahi. Allah menghendaki keanekaragaman dan menolak ketunggalan (monolitik). Secara eksplisit, Allah mengatakan misi dari keberagaman ini adalah agar setiap manusia saling mengenal satu sama lain, sehingga tali persaudaraan dan ikatan sosial lebih dapat terjalin dengan erat. Hal ini menjelaskan bahwa hidup berhubungan itu selalu terjadi perubahan, yang dimulai dengan saling mengenal kemudian berkembang menjadi bentuk hubungan yang semakin erat bahkan sampai pada tingkat persaudaraan. Artinya asumsi teori dialektika relasional bahwa hubungan tidak bersifat linier tetapi hidup berhubungan ditandai dengan adanya perubahan, sejalan dengan konsep komunikasi Islam.

Komunikasi Islam juga memberikan pandangan bahwa dalam membina hubungan antar manusia tidak akan terlepas dari adanya kontradiksi atau konflik., sebagaimana asumsi teori ini bahwa kontradiksi merupakan fakta fundamental dalam hidup berhubungan. Meskipun Islam lebih mengutamakan perdamaian, namun bukan berarti Islam tidak memberikan makna dan pandangan terhadap konsepsi konflik. Konflik merupakan bagian dari tabiat manusia yang telah dibawa oleh manusia dari sejak dia dilahirkan. Keberadaan konflik sebagai unsur pembawaan sangat penting dalam kehidupan manusia. Kehidupan tidak dapat berjalan dengan baik tanpa ada konflik. Manusia yang memiliki tuntutan serta keinginan yang beraneka ragam dan manusia akan selalu berusaha untuk memenuhi keinginan tersebut. Namun untuk bisa mendapatkannya, mereka akan berkompetisi untuk mendapatkan keinginan tersebut. Dari sini maka dengan adanya konflik akan mengajarkan manusia untuk dapat berfikir lebih maju untuk mendapatkan keinginannya tersebut sehingga akan bermanfaat bagi kehidupannya. Oleh karena itu, Allah membekali nilai-nilai moral pada setiap makhluk dalam kepentingan-kepentingannya sendiri. Selagi konflik masih dibutuhkan oleh manusia, maka mereka pun dibekali oleh Allah dengan kemampuan untuk berkonflik, baik dalam fisik, roh maupun akal, dan sekaligus kemampuan untuk mencari solusinya.

¹⁷ Harjani Hefni, *Komunikasi Islam*, (Jakarta: Prenada Media Group, 2005), h. 14.

Dengan demikian, dalam Islam konflik bukanlah sebagai tujuan namun lebih sebagai sarana untuk memadukan antara berbagai hal yang saling bertentangan untuk membebaskan kehidupan manusia dari kepentingan individual dan dari kejelekan-kejelekan, sehingga tidak membiarkan perbedaan-perbedaan itu menjadi penyebab adanya permusuhan. Dalam hal ini, komunikasi sangat penting untuk mengelola dan menegosiasikan kontradiksi-kontradiksi dalam hubungan.

Di dalam agama Islam juga dijelaskan tentang tata cara mengelola suatu konflik agar konflik tidak bersifat destruktif melainkan menjadi hal yang dapat bermanfaat bagi kehidupan manusia. Agama Islam mengajarkan bagaimana mengelola atau menyelesaikan perbedaan atau pertentangan dengan cara-cara damai, misalnya dengan debat dan musyawarah. Debat pada dasarnya adalah salah satu cara berkompetisi dengan pihak atau kelompok lain. Debat sering digunakan oleh Rasul Saw untuk menanggapi segala tuduhan terhadap agama Islam sekaligus meyakinkan pihak lain tentang kebenaran agama Islam.

Selain debat, mengelola kontradiksi-kontradiksi dalam hubungan dapat dilakukan dengan musyawarah. Dalam AlQuran musyawarah sering merujuk pada penyelesaian konflik dan hubungan sesama kaum muslim, berbeda dengan debat yang cenderung ditujukan untuk kaum non-muslim. Tujuan musyawarah ini adalah untuk menemukan jalan keluar dari perbedaan, sehingga memungkinkan terbentuknya kompromi dan negosiasi.

Berdasarkan penjelasan dari ayat tersebut, bahwa hubungan interaksi antara manusia akan mempengaruhi kehidupan mereka. Karena manusia hidup dalam sebuah masyarakat yang dituntut untuk mewujudkan sebuah perubahan sosial ke arah yang lebih baik. Maka untuk mewujudkan hal ini diperlukan adanya hubungan yang baik antar manusia agar bisa hidup dalam suasana yang harmonis dengan segala latar belakang dan perbedaan yang ada dalam diri mereka.

F. Teori Dialektika Relasional dalam Penelitian

Penelitian yang berjudul: “Konflik Agama dan Etika Dialog, Membaca Dialog Kemanusiaan dalam Bingkai Sosiologi Komunikasi” oleh Farurrozi., menggunakan teori dialektika relasional

sebagai landasan teori penelitian ini.¹⁸ Latar belakang penelitian ini didasarkan pada realitas bahwa keberagaman adalah sesuatu hal yang ada dan memang sebagai suatu keharusan, merupakan sikap yang baik dan tepat. Akan tetapi tentunya tidak boleh berhenti hanya sampai disitu, melainkan harus naik lagi kepada penghargaan terhadap keberagaman dengan mengadakan kerja sama positif, inilah yang disebut dengan pluralisme. Menjadikan pluralisme sebagai landasan gerak dalam membangun dan menjaga tata-tatanan kehidupan di zaman modern yang penuh dengan keterbukaan, kesetaraan, interaksi yang tidak pernah dibayangkan sebelumnya (ini adalah anugerah peradaban bagi manusia) menjadi keniscayaan. Melihat yang berbeda sebagai yang setara, melihat yang minoritas sebagai unsur yang sama pentingnya dengan mayoritas. Kemudian melihat kesamaan sebagai titik temu (kalimatun sawa'), adalah sikap yang sudah mesti dibangun. Sikap inilah yang mesti tumbuh dalam melihat segala bentuk mobilitas dan perubahan di segala bidang yang teramat cepat terjadi.

Konflik antar umat beragama atau Konflik kemanusiaan yang terjadi di tengah-tengah komunitas masyarakat akhir-akhir ini telah mendorong berkembangnya dialog di tanah air secara intensif dan konstruktif. Hal ini bisa dilihat dari meningkatnya komunikasi antar tokoh-tokoh dari berbagai latar belakang agama serta tumbuh kembangnya berbagai lembaga maupun aktivitas yang mempromosikan dialog, toleransi dan pluralisme. Wacana-wacana tersebut menyeruak dalam diskusi, seminar maupun debat publik. Gejala ini memiliki arti penting bagi peningkatan kerukunan antara umat beragama, meski intoleransi serta pertentangan atas nama agama masih terus terjadi dengan tingkat intensitas yang lebih rendah. Secara teoritik dapat dikatakan bahwa konflik antarumat beragama secara otomatis akan mendorong prakarsa-dialog. Aktivitas dialog kemudian akan meredakan pertentangan.

¹⁸ Farurrozi, Konflik Agama dan Etika Dialog, Membaca Dialog Kemanusiaan dalam Bingkai Sosiologi Komunikasi, Jurnal tasamuh, Vol. 12, No. 1, 2014, h. 37-56.

KESIMPULAN

Teori dialektika relasional menggambarkan hidup hubungan sebagai kemajuan dan pergerakan yang konstan dan menjelaskan tarikan dan dorongan yang dialami orang dalam hubungan. dialektik ini menunjukkan kontradiksi akan semua harapan yang dimiliki seseorang mengenai hubungan dengan kenyataan yang sedang di jalani. Secara umum, harapan mengenai hubungan biasanya memiliki standar yang tinggi dan ideal. Teori ini memberikan efek yang baik terhadap hubungan persahabatan, suami-istri dan hubungan lainnya dengan berinteraksi lebih baik lagi. Pengaruh teori ini bisa untuk menerima pengaruh positif dan memilah penerimaan antara negatif dan positif suatu hubungan agar tidak terjadi benturan kontradiksi dari masing-masing individu dan budaya.

Dalam perspektif Komunikasi Islam, asumsi teori dialektika rasional ini juga dijelaskan dalam AlQuran dan Hadis. Isyarat tentang komunikasi banyak dijelaskan dalam AlQuran dan Hadis. Dalam Islam, komunikasi dapat diwujudkan secara vertikal, yaitu hubungan secara langsung dengan Allah Swt melalui ibadah fardhu. Dan komunikasi juga dapat diwujudkan secara horizontal, yaitu hubungan antar manusia. Dalam membina hubungan antar manusia tidak dapat dinafikan terjadinya kontradiksi atau konflik. Dalam Islam konflik bukanlah sebagai tujuan namun lebih sebagai sarana untuk memadukan antara berbagai hal yang saling bertentangan untuk membebaskan kehidupan manusia dari kepentingan individual dan dari kejelekan-kejelekan, sehingga tidak membiarkan perbedaan-perbedaan itu menjadi penyebab adanya permusuhan. Dalam hal ini, komunikasi sangat penting untuk mengelola dan menegosiasikan kontradiksi-kontradiksi dalam hubungan tersebut. Agama Islam mengajarkan bagaimana mengelola atau menyelesaikan perbedaan atau pertentangan dengan cara-cara damai, misalnya dengan debat dan musyawarah.

DAFTAR PUSTAKA

Abd.Ghani, Zulkiple Islam, *Komunikasi dan Teknologi Maklumat*, Kuala Lumpur: Utusan Publications & Distributors Sdn.Bhd, 2001

.

Baxter, L.A, *Relational Dialectics Theory: Multivocal Dialogues of Family Communication*, Thosand Oaks, CA: Sage, 2006.

Baxter, L.A & Montgomery, B. M, *Relaating: Dialogues and Dialectics*, New York: Guilford Press, 1996.

Farurrozi, *Konflik Agama dan Etika Dialog, Membaca Dialog Kemanusiaan dalam Bingkai Sosiologi Komunikasi*, Jurnal Tasamuh, Vol. 12, No. 1, 2014, h. 37-56.

Griffin, Emory. "Chapter 12: *Relational Dialectics*." *First Look at Communication Theory*. [S.l.]: Mcgraw Hill Higher Educat, 2011.

Hefni, Harjani, *Komunikasi Islam*, Jakarta: Prenada Media Group, 2005.

Kholil, Syukur *Komunikasi Islam*. Bandung: Ciptapustaka Media, 2007.

Miller, K. *Communication Theories: Perspectives, Precesses, and Contexts*, New York: McGraw-Hill, 2005.

Muis, A, *Komunikasi Islami*, Bandung: Remaja Rosdakarya, 2001

Rawlins, W.K, *Friendship Matters: Communication, Dialectics, and the Life Course*, New York: Aldine De Gruyter, 1992.

Richard West & Lynn H. Turner, *Pengantar Teori Komunikasi*, Jakarta: salemba Humanika, 2009.

KOMUNIKASI DALAM GROUPTHINK

Marhamah

Abstraksi :

Memasuki pasar global, tidak dapat ditolak kenyataan bahwa akan semakin menjamur pula kelompok-kelompok baik yang bersifat sosial maupun formal. Mempertahankan kelangsungan hidup suatu kelompok bukanlah hal yang mudah. Memiliki sumber daya manusia yang berkualitas, adalah salah satu cara kelompok untuk mempertahankan kelangsungan hidup kelompoknya, karena akan mempermudah suatu kelompok dalam mencapai tujuan yang diinginkan. Komunikasi kelompok memiliki tradisi yang kaya dalam kajian komunikasi, dimana banyak perkembangan teoretis pada bidang ini. Salah satunya adalah teori groupthink. Groupthink merupakan pemikiran kelompok yang muncul dari anggota kelompok yang berusaha keras untuk mencapai kata mufakat (adanya kebulatan suara) saat merumuskan satu keputusan di dalam kelompok. Gejala groupthink dapat diamati dalam kehidupan sehari-hari khususnya dalam kehidupan berorganisasi. Gejala tersebut dapat berupa munculnya penilaian yang berlebihan, ketertutupan pikiran dan tekanan untuk mencapai keseragaman. Groupthink dapat dihindari diantaranya memberi kesempatan setiap anggota kelompok untuk berpartisipasi dan mengembangkan sumberdaya untuk melakukan pengawasan dalam pembuatan kebijakan.

Kata kunci : Groupthink, Komunikasi Kelompok dan Pengambilan Keputusan.

A. Pendahuluan

Manusia pada umumnya tidak bisa lepas dari kelompok. Kelompok adalah sekumpulan orang yang mempunyai tujuan bersama yang berinteraksi satu sama lain untuk mencapai tujuan bersama, mengenal satu sama lainnya, dan memandang mereka sebagai bagian dari kelompok tersebut.¹⁹ Defenisi ini membuktikan bahwa manusia merupakan makhluk sosial yang

¹⁹ Dedy Mulyana, Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2005), h. 61.

membutuhkan interaksi dengan orang lain. Interaksi tersebut akan melahirkan kerjasama dan hubungan yang dapat dipergunakan untuk memenuhi kebutuhannya. kelompok yang dimaksud. Kelompok memberikan banyak hal pada anggotanya, baik hal positif maupun hal yang negatif.

Berpartisipasi dalam kelompok kecil merupakan fakta kehidupan yang relatif sulit dihindari oleh setiap individu. Keeratan yang terjalin diantara anggota kelompok akan menghasilkan hubungan yang dekat dan komunikasi yang intens. Hubungan dan kerjasama yang terjalin di dalam kelompok biasanya akan menciptakan komunikasi antar anggotanya. Komunikasi kelompok adalah interaksi tatap muka antara tiga orang atau lebih, dengan tujuan yang telah diketahui, seperti berbagi informasi, menjaga diri, pemecahan masalah, yang mana anggota-anggotanya dapat mengingat karakteristik pribadi anggota-anggota yang lain secara tepat.²⁰ Kelancaran berkomunikasi yang terjadi di dalam kelompok sangat berpengaruh dalam pengambilan keputusan dari anggota kelompok yang terlibat di dalam kelompok tersebut.

Pengambilan keputusan adalah suatu pendekatan yang sistematis terhadap hakekat suatu masalah dengan pengumpulan fakta dan data serta menentukan alternatif yang matang untuk mengambil suatu tindakan yang tepat. Sehingga kegiatan pengambilan keputusan dapat memberikan suatu hasil untuk menyelesaikan suatu masalah. Hubungan dan komunikasi yang terjalin dengan erat diantara anggota kelompok membuat mereka mejadi kelompok yang kofesif. Kohesivitas (keterpaduan) merupakan faktor yang dapat menyebabkan munculnya groupthink. Keterpaduan ini membawa konsekuensi tertentu dalam pengambilan keputusan kelompok.

Menurut Stephen W. Littlejohn dan Karen A. Foss (2008: 346) Kelompok yang memiliki tingkat kohesivitas yang tinggi akan membawa anggotanya semakin erat. Namun, kohesivitas yang tinggi juga akan 6 berbahaya karena akan mengganggu pengambilan keputusan dalam kelompok karena energi intrinsik anggota berupa persahabatan, gengsi, dan pengakuan harga diri yang terlalu banyak.

²⁰ Wiryanto, Pengantar Ilmu Komunikasi., (Jakarta: Gramedia Wiasarana Indonesia, 2005), h. 38.

Groupthink adalah proses pengambilan keputusan yang terjadi pada kelompok yang sangat kohesif, dimana anggota-anggota berusaha mempertahankan konsensus kelompok sehingga kemampuan kritisnya menjadi tidak efektif lagi.²¹ Lahirnya konsep groupthink didorong oleh kajian secara mendalam mengenai komunikasi kelompok yang telah dikembangkan oleh Raimond Cattell.²² Melalui penelitiannya, ia memfokuskan pada kepribadian kelompok sebagai tahap awal. Teori yang dibangun menunjukkan bahwa terdapat pola-pola tetap dari perilaku kelompok yang dapat diprediksi, yaitu:

1. Sifat-sifat dari kepribadian kelompok.
2. Struktural internal hubungan antar anggota.
3. Sifat keanggotaan kelompok.

Temuan teoritis tersebut masih belum mampu memberikan jawaban atas suatu pertanyaan yang berkaitan dengan pengaruh hubungan antar pribadi dalam kelompok. Hal inilah yang memunculkan suatu hipotesis dari Janis untuk menguji beberapa kasus terperinci yang ikut memfasilitasi keputusan-keputusan yang dibuat kelompok. Untuk memahami sifat dasar dari pengambilan keputusan di dalam kelompok kecil, Irving Janis di dalam bukunya *Victims of Groupthink* pada tahun 1972 menjelaskan apa yang terjadi di dalam kelompok kecil di mana anggota-anggotanya memiliki hubungan baik satu sama lain.

Groupthink (pemikiran kelompok) didefinisikan sebagai suatu cara pertimbangan yang digunakan anggota kelompok ketika keinginan mereka akan kesepakatan melampaui motivasi mereka untuk menilai semua rencana tindakan yang ada.²³ Jadi groupthink merupakan proses pengambilan keputusan yang terjadi pada kelompok yang sangat kohesif, dimana anggota-anggota berusaha mempertahankan konsensus kelompok sehingga kemampuan kritisnya tidak efektif lagi. Anggota-anggota kelompok sering kali terlibat di dalam sebuah gaya pertimbangan dimana pencarian konsensus lebih diutamakan dibandingkan dengan pertimbangan akal sehat.

²¹ Rakhmat, Jalaludin, Metode Penelitian Komunikasi: Dilengkapi dengan contoh Analisis Statistik, (Bandung: Rosdakarya, 2005), h. 54.

²² Edi Santosos & Mite Setiansah, Teori Komunikasi, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2010), h. 66.

²³ Richard West & Lynn Turner, Pengantar Teori Komunikasi, Analisis dan Aplikasi, (Jakarta: Salemba Humanika, 2009), h. 274.

Anda mungkin pernah berpartisipasi di dalam sebuah kelompok dimana keinginan untuk mencapai satu tujuan atau tugas lebih penting dari pada menghasilkan pemecahan masalah yang masuk akal.

Kelompok yang memiliki kemiripan antar anggotanya tinggi dan memiliki hubungan baik satu sama lain, cenderung gagal menyadari akan adanya pendapat yang berlawanan. Mereka menekan konflik hanya agar mereka dapat bergaul dengan baik, atau ketika anggota kelompok tidak sepenuhnya mempertimbangkan semua solusi yang ada, mereka rentan dalam groupthink, mereka serta merta akan terlibat dalam mentalitas menjaga keharmonisan kelompok.²⁴ Dari sini, groupthink meninggalkan cara berpikir individu dan menekankan pada proses kelompok. Sehingga pengkajian atas fenomena kelompok lebih spesifik terletak pada proses pembuatan keputusan yang kurang baik, serta besar kemungkinannya akan menghasilkan keputusan yang buruk dengan akibat yang sangat merugikan kelompok.

Pengkajian atas fenomena kelompok lebih spesifik terletak pada proses pembuatan keputusan yang kurang baik, serta besar kemungkinannya akan menghasilkan keputusan yang buruk dengan akibat yang sangat merugikan kelompok. Terdapat empat gejala-gejala di dalam teori groupthink di dalam suatu kelompok yaitu, penilaian berlebihan terhadap kelompok, ketertutupan pikiran anggota kelompok, tekanan mencapai keseragaman anggota kelompok dan pencarian kesepakatan terlalu dini.²⁵ Kelompok yang sangat kompak dimungkinkan karena terlalu banyak menyimpan energi untuk memelihara niat baik dalam kelompok ini, sehingga mengorbankan proses keputusan yang baik dari proses tersebut.

Anggota-anggota kelompok gagal untuk mempertimbangkan peringatan-peringatan awal, dan pandangan mereka yang biasa serta keinginan mereka akan keharmonisan mengalahkan evaluasi kritis atas keputusan mereka sendiri. Kelompok-kelompok yang memiliki tingkat kohesivitas tinggi seringkali gagal untuk mempertimbangkan alternatif-alternatif dari tindakan yang mereka ambil. Ketika anggota kelompok berpikir sama dan tidak memiliki pemikiran yang berlawanan,

²⁴ I.L. Janis, *Crucial Decision: Leadership in Policymaking and Crisis Management*, (New York: Free Press, 1989), h. 60.

²⁵ Sarwono, *Psikologi Sosial: Psikologi Kelompok dan Psikologi Terapan*, (Jakarta: PT. Balai Pustaka, 1999), h. 57.

mereka juga memiliki lebih sedikit kemungkinan untuk menyatakan ide-ide yang tidak serupa dengan anggota kelompok lainnya. Groupthink menyatakan bahwa kelompok-kelompok ini membuat keputusan yang terlalu dini, dan beberapa di antara keputusan tersebut memiliki dampak yang tragis dan berkelanjutan.

Janis mengamati kelompok elite kecil yang berada pada titik-titik penting dalam proses kebijakan asing.²⁶ Individu-individu yang membentuk kelompok ini biasanya dianggap lingkaran dalam dari orang-orang yang bertugas, yaitu Presiden Amerika Serikat. Janis menganalisis lima hal yang memiliki unsur kepentingan nasional: (1) kesiapan kebijakan Angkatan Laut Amerika Serikat di Pearl Harbor pada tahun 1941, (2) keputusan untuk menyerang tentara Korea Utara di wilayah mereka sendiri oleh Presiden Eisenhower, (3) keputusan Presiden Kennedy untuk menginvasi Kuba di teluk Babi sesaat setelah Fidel Castro mendirikan pemerintahan komunis, (4) keputusan presiden Johnson untuk meneruskan perang Vietnam, dan (5) penutupan skandal Watergate oleh Presiden Nixon. Janis berpendapat bahwa tiap dari keputusan kebijakan ini dibuat baik oleh Presiden maupun oleh tim penasehatnya dan karena tiap kelompok sedang berada dalam tingkat tekanan tertentu, mereka membuat keputusan yang terkesan terburu-buru dan akhirnya menjadi tidak akurat. Janis mewawancarai anggota tim ini dan menyimpulkan bahwa kegagalan kebijakan ini terjadi karena adanya groupthink.

B. Asumsi Teori Groupthink

Groupthink merupakan teori yang diasumsikan dengan komunikasi kelompok kecil. Konsep groupthink merupakan hasil dari kohesivitas kelompok yang pertama kali dibahas oleh Kurt Lewin pada tahun 1930.²⁷ Sejak itu groupthink dilihat sebagai variabel penting untuk mencapai efektivitas kelompok. Kohesivitas adalah batasan dimana anggota-anggota kelompok bersedia untuk bekerja bersama.²⁸ Kohesivitas menjadi kekuatan yang mendorong anggota kelompok untuk tetap tinggal dalam kelompok, dan mencegahnya meninggalkan kelompok.

²⁶ S.A. Yetiv, *Groupthink and the Gulf Crisis*, British Journal of Political Science, 33, 2003, h. 420.

²⁷ Antoni (2004: 48)

²⁸ Richard West & Lynn Turner, *Pengantar Teori Komunikasi, Analisis dan Aplikasi...*, h. 276.

Pada kelompok yang memiliki tingkat kohesivitas yang tinggi membuat para anggota terikat kuat dengan kelompoknya, maka mereka menjadi mudah melakukan konformitas. Semakin kohesif sebuah kelompok, semakin mudah anggotanya tunduk pada norma kelompok.

Kelompok yang memiliki tingkat kohesivitas yang tinggi akan membawa anggotanya semakin erat.²⁹ Namun, kohesivitas yang tinggi juga akan berbahaya karena akan mengganggu pengambilan keputusan dalam kelompok karena energi intrinsik anggota berupa persahabatan, gengsi, dan pengakuan harga diri yang terlalu banyak. Dalam hal ini Irving Janis memfokuskan penelitiannya pada kelompok pemecahan masalah (Problem-Solving Group) dan kelompok yang berorientasi pada tugas (Task-Oriented Group), yang mempunyai tujuan utamanya yaitu untuk mengambil keputusan dan memberikan rekomendasi kebijakan akan solusi-solusi yang ada.

Kelompok pemecahan masalah adalah sekelompok orang yang tugas utamanya adalah mengambil keputusan dan memberikan rekomendasi kebijakan. Sedangkan kelompok yang berorientasi tugas adalah sekelompok orang yang tujuan utamanya adalah bekerja untuk menyelesaikan tugas yang diberikan kepada mereka. Pengambilan keputusan merupakan bagian penting dari kelompok-kelompok ini. Kegiatan lainnya meliputi pembagian informasi, bersosialisasi, berhubungan dengan orang serta kelompok di luar kelompok mereka, mendidik anggota baru, dan memperjelas peran. terdapat tiga asumsi dalam teori groupthink, yaitu:³⁰

1. Terdapat kondisi-kondisi di dalam kelompok yang mempromosikan kohesivitas tinggi.
2. Pemecahan masalah kelompok pada intinya merupakan proses yang terpadu.
3. Kelompok dan pengambilan keputusan oleh kelompok seringkali bersifat kompleks.

Asumsi pertama dari groupthink berhubungan dengan karakteristik kehidupan kelompok yaitu kohesivitas. Terdapat kondisi-kondisi dalam kelompok yang menyebabkan tingginya tingkat kohesivitas. Ernest Boornmann mengamati bahwa anggota kelompok sering kali memiliki perasaan yang sama atau investasi emosional dan sebagai akibatnya mereka cenderung untuk

²⁹ S. Littlejohn & K. Foss, *Theories of Human Communication*, (belmont, CA: Wadsworth, 2008), h. 346

³⁰ Richard West & Lynn Turner, *Pengantar Teori Komunikasi, Analisis dan Aplikasi...*, h. 276.

mempertahankan identitas kelompok.³¹ Pemikiran kolektif ini biasanya menyebabkan sebuah kelompok memiliki hubungan yang baik dan mungkin memiliki kohesivitas tinggi. Kohesi berasal dari sikap, nilai, dan pola perilaku kelompok yang anggotanya saling tertarik. Kohesi merupakan perekat yang menjaga agar kelompok tetap utuh.

Asumsi kedua berkaitan dengan proses pemecahan masalah dalam kelompok kecil. Hal ini biasanya merupakan kegiatan yang menyatu. Maksudnya, orang tidak dengan sengaja mengganggu jalannya pengambilan keputusan dalam kelompok kecil. Para anggota biasanya berusaha untuk dapat bergaul dengan baik. Dennis Gouran mengamati bahwa kelompok-kelompok rentan terhadap batas afiliasif yang berarti bahwa anggota kelompok lebih memilih untuk menahan masukan mereka daripada mengalami resiko ditolak.³² Artinya, ketika anggota kelompok benar-benar berpartisipasi karena takut ditolak, mereka memiliki kecenderungan untuk memberikan perhatian lebih pada pemeliharaan kelompok dari pada isu-isu yang sedang dipertimbangkan.³³ Maka, anggota kelompok karenanya tampak lebih tertarik untuk mengikuti pemimpin ketika saat pengambilan keputusan tiba.

Sementara asumsi ketiga menggaris bawahi sifat dasar dari kebanyakan kelompok dalam pengambilan keputusan dan kelompok yang berorientasi pada tugas-tugas dimana orang biasanya tergabung bersifat kompleks. Asumsi ini melihat pada kompleksitas dari kelompok kecil dan kemudian pada keputusan yang muncul dari kelompok. Secara teori, kesemuanya itu disebabkan kurangnya pemikiran kritis dalam kelompok yang kohesif dan kepercayaan diri yang berlebih dari kelompok. Banyak pengaruh terdapat dalam kelompok, seperti usia, sifat kompetitif, ukuran kelompok, kecerdasan anggota kelompok, komposisi gender kelompok, dan gaya kepemimpinan yang ada di dalam kelompok. Selain itu, latar belakang budaya dari tiap individu dapat memengaruhi proses-proses yang terjadi di dalam kelompok.

³¹ Ibid.

³² Richard West & Lynn Turner, *Pengantar Teori Komunikasi, Analisis dan Aplikasi...*, h. 277.

³³ D.S. Gouran, *Communication: Views from the helm for the 21st Century*, Needham Heights, MA: Allyn & Bacon, 1998, h. 100.

Meskipun dinamika kelompok kompleks dan menantang, namun orang seringkali ditugaskan dalam kelompok. Ini dikarenakan kelompok biasanya merupakan pemecah masalah yang lebih baik dalam jangka panjang, dari pada individu. Selain itu, jika orang berpartisipasi dalam perencanaan pemecahan masalah, sangat mungkin bahwa mereka akan bekerja lebih keras dan lebih baik dalam menjalankan rencana-rencana tersebut. Oleh karena itu, partisipasi dalam pemecahan masalah dan pengambilan keputusan memastikan akan adanya komitmen berkelanjutan terhadap keputusan dan solusi tersebut.³⁴ Meskipun kelompok dan keputusan kelompok dapat menjadi sulit dan menantang, tetapi melalui kerja kelompok, orang dapat mencapai tujuan mereka dengan lebih baik dan efisien.

C. Faktor Pendorong Terjadinya Groupthink

Menurut Janis, ada tiga kondisi yang mendorong terjadinya groupthink, yaitu:

1. Kohesivitas Kelompok

Kohesivitas merupakan kondisi pendahulu terjadinya groupthink. Kohesi suatu kelompok berbeda dengan kokesi kelompok lainnya, begitu juga dengtan hasilnya. Dalam beberapa kelompok, kohesi dapat menuntun pada perasaan positif mengenai pengalaman kelompok dan anggota kelompok yang lain. kelompok yang sangat kohesif, mungkin juga akan lebih antusias mengenai tugas-tugas mereka, dan anggotanya merasa dimampukan untuk melaksanakan tugas-tugas tambahan. Artinya, kepuasan yang lebih besar diasosiasikan dengan meningkatnya kohesivitas. Walaupun terdapat kelebihannya, tetapi kelompok yang sangat kohesif juga dapat mengganggu groupthink.

Kelompok dengan kohesivitas tinggi memberikan tekanan yang besar pada anggota kelompoknya untuk menaati standar kelompok. Anggota kelompok mungkin tidak bersedia untuk mengemukakan keberatan mereka mengenai solusi yang ada. Walaupun orang mungkin merasa yakin bahwa mereka dapat menyadari terjadinya groupthink, seringkali mereka tidak bisa. karenanya, kohesivitas seringkali menuntun pada ketaatan, dan ketaatan merupakan rute utama menuju groupthink.

³⁴ J.K. Brillhart, Galanes, G.J & Adams, K, *Effective Group Discussion* (edisi10), (New York: McGraw-Hill, 2001), h. 6.

2. Faktor Struktural

Faktor struktural yang mendorong groupthink, yaitu isolasi kelompok, kurangnya kepemimpinan imparial, kurangnya prosedur yang jelas dalam mengambil keputusan, dan homogenitas latar belakang anggota kelompok. Isolasi kelompok merujuk pada kemampuan kelompok untuk tidak terpengaruh dengan pengaruh-pengaruh dari luar. Banyak kelompok begitu sering bertemu sehingga mereka menjadi kebal terhadap hal yang terjadi di luar pengalaman kelompok mereka. Orang di luar kelompok yang dapat membantu dalam mengambil keputusan bahkan mungkin ada di dalam organisasi, tetapi tidak diminta untuk berpartisipasi.

Kurangnya kepemimpinan imparial merujuk pada kelompok yang dipimpin oleh individu yang mementingkan agenda pribadi mereka. Dan faktor struktural terakhir yang dapat mendorong terjadinya groupthink adalah kurangnya prosedur pengambilan keputusan dan kemiripan antar anggota kelompok. Beberapa kelompok memiliki sedikit prosedur untuk pengambilan keputusan. Kegagalan untuk memiliki norma yang telah disepakati sebelumnya untuk mengevaluasi suatu masalah dapat menimbulkan groupthink. Karenanya, kelompok dapat dipengaruhi oleh suara-suara yang dominan dan mengikuti mereka yang memilih untuk mengemukakan pendapat. Kelompok lain mungkin mengikuti apa yang telah mereka amati dari kelompok sebelumnya, walaupun kelompok mereka mungkin tidak memiliki tujuan yang sama. Selain itu, kurangnya perbedaan dalam latar belakang sosial diantara anggota kelompok dalam sebuah kelompok yang kohesif, membuat mereka lebih mudah menyetujui saran apa pun yang dikemukakan oleh sang pimpinan. Tanpa keragaman latar belakang dan pengalaman, akan menjadi sulit untuk mendebat masalah-masalah yang penting.

3. Faktor Internal dan Eksternal

Kondisi pendahulu yang terakhir dari groupthink berhubungan dengan tekanan dari kelompok, yaitu tekanan internal dan eksternal. Tekanan internal dan eksternal adalah penggunaan tekanan terhadap kelompok dengan membuat isu yang terkadang berasal dari dalam maupun luar kelompok. Ketika pembuat keputusan sedang berada dalam tekanan yang berat, baik karena dorongan dari luar maupun dari dalam kelompok, mereka cenderung tidak dapat menguasai emosi. Dan ketika tingkat tekanan tinggi, kelompok biasanya mengikuti pemimpin mereka dan menyatakan keyakinan mereka. Kelompok seringkali mengisolasi diri mereka dari kritik dunia luar, membentuk apa yang merupakan ikatan yang dekat, mencari kesepakatan bersama, dan pada akhirnya membentuk groupthink.

Kondisi yang telah ada sebelumnya menuntun kelompok untuk melakukan pencarian persetujuan. Pencarian persetujuan terjadi ketika kelompok berusaha untuk mencapai kesepakatan bersama dalam keputusan akhir mereka. Ketika pencarian persetujuan telah berlanjut terlampaui jauh, maka hal itu menimbulkan gejala *groupthink*. Gejala *groupthink* ditimbulkan tiga hal, yaitu:

1. Penilaian berlebihan terhadap kelompok mencakup perilaku-perilaku yang menunjukkan bahwa kelompok ini yakin dirinya lebih dari yang sebenarnya.
2. Ketertutupan pikiran, yaitu kesediaan suatu kelompok untuk tidak mengindahkan perbedaan antar orang dan peringatan mengenai keputusan kelompok yang kurang baik. Artinya, ketika suatu kelompok memiliki pikiran tertutup, kelompok ini tidak mengindahkan pengaruh-pengaruh dari luar terhadap kelompok.
3. Tekanan untuk mencapai keseragaman dapat menjadi hal yang besar bagi beberapa kelompok. Hal ini terjadi ketika anggota kelompok berusaha untuk menjaga hubungan baik antar anggota.

D. Teori *Groupthink* dalam Konteks Komunikasi Islam

Komunikasi Islam adalah komunikasi yang dibangun diatas prinsip-prinsip islam yang memiliki roh kedamaian, keramahan dan keselamatan. Berdasarkan alquran dan sunnah komunikasi islam adalah komunikasi yang berupaya untuk membangun hubungan dengan diri sendiri, dengan sang pencipta, serta dengan sesama untuk menghadirkan kedamaian, keramahan, dan keselamatan buat diri dan lingkungan dengan cara tunduk dengan perintah Allah dan Rosul-Nya.³⁵ Tindakan apapun dalam komunikasi yang membuat hati seseorang menjadi rusak atau hati seseorang menjadi sakit atau luka bertentangan dengan roh komunikasi dalam islam. Oleh karena itu komunikasi islam bukan hanya sekedar pemberian label islam untuk komunikasi.

Komunikasi Islam, dari aspek teoritis dan praktis, berdasarkan AlQuran dan hadis yang menjunjung kebenaran.³⁶ Komunikasi Islam muncul dari falsafah Islam, maka pendekatan teoritis dan penerapan komunikasi Islam sesuai dengan nilai-nilai agama dan budaya Islam.

³⁵ Harjani, Hefni, Komunikasi Islam, (Jakarta: Prenada Media Group, 2005), h.14.

³⁶ Syukur Kholil, Komunikasi Islam, (Bandung: Cipta pustaka Media, 2007), h. 14.

Ruang lingkup komunikasi Islam terdiri dari tiga paket kajian yang tidak dapat dipisahkan antara satu dengan yang lainnya, yaitu komunikasi manusia dengan Allah, komunikasi manusia dengan dirinya sendiri, dan komunikasi manusia dengan yang lainnya.³⁷ Dalam istilah Islam, komunikasi dengan sesama manusia disebut dengan *hablum minannas*, *ta'aruf*, dan *mu'amalah* salah satu bentuknya adalah komunikasi kelompok.

Komunikasi kelompok merupakan bagian yang tak terpisahkan dari kehidupan manusia sebagai makhluk sosial. Berkelompok adalah salah satu kebutuhan dasar manusia.³⁸ Kita memiliki keluarga, suku, kita juga merupakan bagian dari masyarakat, dan kita anggota dari kelompok tertentu. Hidup berkelompok dalam Islam disebut dengan hidup berjamaah. Di dalam Islam, kehidupan berjamaah sangat dianjurkan bahkan terwujud dalam praktik beragama. **Aplikasi**

Teori Groupthink dalam Penelitian

Penelitian yang berjudul: “Groupthink Dalam Komunikasi Kelompok (Studi Deskriptif Tentang Gejala Groupthink Dalam Komunikasi Kelompok Club Motor Brotherhood Medan Dalam Rangka Pengambilan Keputusan)”, oleh M. Iqbal Lisdi P.S.³⁹ Berdasarkan latar belakang bahwa minat untuk berkelompok menjadikan bagian dari proses tumbuh kembang remaja yang alami. Yang dimaksudkan bukan sekedar kelompok biasa, melainkan sebuah kelompok yang memiliki kekhasan orientasi, nilai-nilai, norma, dan kesepakatan yang secara khusus hanya berlaku dalam kelompok tersebut. Misalnya orang – orang yang mempunyai hobi yang sama yaitu hobi mengendarai motor sport dan tergabung di dalam suatu club motor. Peneliti telah menentukan club motor yang akan diteliti di dalam penelitian ini. Dalam penelitian ini dipilih club motor Brotherhood Medan, atas dasar club motor ini mempunyai struktur keanggotaan yang jelas,

³⁷ Harjani, Hefni, Komunikasi Islam..., h. 15.

³⁸ Brend D. Ruben, Communication and Human Behaviour, (New Jersey: Prentice Hall, 1992), h. 357.

³⁹ M. Iqbal Lisdi P.S, Groupthink Dalam Komunikasi Kelompok (Studi Deskriptif Tentang Gejala Groupthink Dalam Komunikasi Kelompok Club Motor Brotherhood Medan Dalam Rangka Pengambilan Keputusan), (Medan: Fak.Ilmu Sosial & Politik USU, 2013).

kegiatan yang cukup banyak dan club motor ini mempunyai anggota yang terdiri dari berbagai macam usia, baik anak muda ataupun orang tua namun mereka tetap terlihat solid.

Gejala groupthink yang akan diteliti, yaitu penilaian berlebihan anggota kelompok terhadap kelompok, ketertutupan pikiran anggota kelompok, tekanan untuk mencapai keseragaman antara anggota kelompok dan pencarian kesepakatan kelompok yang terlalu dini. Berdasarkan hasil penelitian, gejala groupthink yang timbul pada club ini ada dua, yaitu penilaian berlebihan dari anggota kelompok terhadap kelompoknya dan ketertutupan pikiran anggota kelompok terhadap masukan atau ide kelompok lain yang dapat menimbulkan pengaruh dalam pengambilan keputusan. Ini disebabkan anggota kelompok sudah merasa sangat yakin bahwa kelompok tempat ia bergabung sekarang merupakan kelompok yang paling baik dibandingkan dengan kelompok lain, dan anggota kelompok juga tidak memperdulikan atau menghiraukan masukan kelompok lain.

Sedangkan gejala groupthink yang lain yaitu tekanan untuk mencapai keseragaman antar anggota kelompok dan pencarian kesepakatan kelompok yang terlalu dini tidak terdapat dalam kelompok club motor Brotherhood Medan. Hal ini disebabkan karena setiap anggota bebas dan aktif memberikan masukan-masukan atau ide-ide nya ketika proses pengambilan keputusan bersama berlangsung dan dengan menerima masukan-masukan dari anggota kelompok tadi, maka proses pengambilan keputusan bersama tidak akan berlangsung cepat.

Pengambilan keputusan akhir dalam kelompok club motor Brotherhood Medan dilakukan dengan cara musyawarah dan lebih memperhatikan masukan-masukan ataupun ide-ide yang datang dari anggota club dan setiap anggota aktif memberikan suatu masukan atau ide-idenya dalam kegiatan pengambilan keputusan. Selain itu kelompok club motor Brotherhood Medan juga tidak menerima pengaruh atau kritik dari kelompok lain, karena mereka selalu yakin setiap masalah yang datang dapat dihadapi bersama-sama dan diselesaikan bersama-sama, begitu juga pimpinan yang selalu berfokus pada masukan-masukan dan ide-ide yang dikeluarkan oleh anggotanya.

KESIMPULAN

Groupthink merupakan teori yang diasosiasikan dengan komunikasi kelompok kecil. Teori groupthink (pemikiran kelompok) didefinisikan sebagai suatu cara pertimbangan yang digunakan anggota kelompok ketika keinginan mereka akan kesepakatan melampaui motivasi mereka untuk menilai semua rencana tindakan yang ada. Kondisi-kondisi yang menyebabkan tingginya tingkat kohesivitas atau rasa kebersamaan dari kelompok tersebut, seperti perasaan yang sama merupakan kondisi yang mendorong terjadinya groupthink.

Dalam konteks komunikasi Islam, hidup berkelompok dijelaskan dengan bentuk hidup berjemaah. Di dalam Islam, kehidupan berjemaah sangat dianjurkan bahkan terwujud dalam praktik beragama, seperti anjuran shalat berjemaah. Rasulullah Saw juga memuji orang yang suka hidup bersama jamaah dibandingkan orang yang hidup mengurung diri. Terkait dengan pandangan teori groupthink tentang kohesivitas (rasa kebersamaan) dalam kelompok, dijelaskan dengan konsep ukhuwah.

Ukhuwah dalam Islam bukan saja mencirikan kualitas ketaatan seseorang terhadap ajaran Allah dan Rasul-Nya, tetapi juga sekaligus merupakan salah satu kekuatan perekat sosial untuk memperkokoh kebersamaan. Karena itu, semangat ukhuwah ini secara sederhana dapat terlihat dari ada atau tidak adanya sikap saling memahami untuk menumbuhkan interaksi dan komunikasi. Ukhuwah Islamiyah sendiri menunjukkan jalan yang dapat ditempuh untuk membangun komunikasi di satu sisi, dan di sisi lain, ia juga memberikan semangat baru untuk sekaligus melaksanakan ajaran sesuai dengan petunjuk Al-Quran serta teladan dari para Nabi dan Rasul-Nya.

DAFTAR PUSTAKA

Brilhart, J.K, Galanes, G.J & Adams, K, *Effective Group Discussion* (edisi10), Newyork: MsGraw-Hill, 2001.

Gouran, D.S, *Communication: Views from the helm for the 21st Century*, Needham Heights, MA: Allyn & Bacon, 1998.

Harjani, Hefni, *Komunikasi Islam*, Jakarta: Prenada Media Group, 2005.

Janis, I.L, *Crucial Decision: Leadership in Policymaking and Crisis Management*, New York: Free Press, 1989.

Kholil, Syukur, *Komunikasi Islam*, Bandung: Cipta pustaka Media, 2007.

Lisdi P.S, M. Iqbal, *Groupthink Dalam Komunikasi Kelompok (Studi Deskriptif Tentang Gejala Groupthink Dalam Komunikasi Kelompok Club Motor Brotherhood Medan Dalam Rangka Pengambilan Keputusan)*, (Medan: Fak.Ilmu Sosial & Politik USU, 2013.

Littlejohn, S & K. Foss, *Theories of Human Communication*, (belmont, CA: Wadsworth, 2008

Mulyana, Dedy, *Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar*, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2005.

an-Naisaburi, Muslim bin al-hajjaj al-Qusyairi, *Shahih Muslim 1*, (terj), Jakarta: Almahira, 2012.

Rakhmat, Jalaludin, *Metode Penelitian Komunikasi: Dilengkapi dengan contoh Analisis Statistik*, Bandung: Rosdakarya, 2005.

Ruben, Brend D. *Communication and Human Behaviour*, (New Jersey: Prentice Hall, 1992

Santosos, Edi & Mite Setiansah, *Teori Komunikasi*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2010.

Sarwono, *Psikologi Sosial: Psikologi Kelompok dan Psikologi Terapan*, (Jakarta: PT. Balai Pustaka, 1999.

as-Sijistani, Abu Dawud Sulaiman bin al-Asy'ats al-Azdi, *Sunan Abu Dawud*, (terj), Jakarta: Almahira, 2013.

at-Tirmidzi, Abu Isa Muhammad bin Isa *Jami' At-Tarmidzi*, (terj), (Jakarta: Almahira, 2013

West, Richard & Lynn Turner, *Pengantar Teori Komunikasi, Analisis dan Aplikasi*, (Jakarta: Salemba Humanika, 2009.

Wiryanto, *Pengantar Ilmu Komunikasi.*, (Jakarta: Gramedia Wiasarana Indonesia, 2005

Yetiv, S.A., *Groupthink and the Gulf Crisis*, British Journal of Political Science, 33, 2003, 419-442.

PENGARUH KONSEP DIRI DAN PERSEPSI DALAM KOMUNIKASI ANTAR PRIBADI

Fahrial Daniel

Abstraksi :

Konsep diri merupakan faktor yang sangat menentukan dalam komunikasi interpersonal, karena setiap orang bertindak laku sedapat mungkin sesuai dengan konsep dirinya “Hubungan konsep diri dengan perilaku mungkin dapat di simpulkan dengan ucapan para pengajar berfikir positif: *“you don’t think what you are, you are what you think”*. Komunikasi interpersonal banyak bergantung pada kualitas konsep yang dimiliki oleh individu masing-masing (positif atau negatif). Sebagai peminat komunikasi, kita mampu mengetahui tanda-tanda konsep diri yang positif dan negatif. Interpersonal adalah kesukaan pada orang lain, sikap positif dan daya tarik seseorang. Makin tertarik kita dengan orang lain, maka makin besar kecenderungan kita untuk berkomunikasi dengan orang lain. Daya tarik seseorang sangat penting bagi komunikasi interpersonal. Jika kita menyukai seseorang, maka kita cenderung melihat sesuatu dari diri seseorang tersebut secara positif. Sebaliknya, jika kita tidak menyukai seseorang, maka kita cenderung melihat sesuatu dari diri seseorang tersebut secara negatif.

Kata kunci : Konsep Diri, Pengaruh Persepsi Interpersonal dan Faktor Yang Mempengaruhi Perilaku Manusia.

A. Pendahuluan

Konsep diri menurut William D. Brooks mendefinisikan konsep diri sebagai “ *those physical, social, and psychological perceptions of ourselves that we have derived from experiences and our interaction with others*” dalam⁴⁰. Jadi konsep diri adalah pandangan dan perasaan kita tentang diri kita. Konsep diri bukan hanya merupakan gambaran secara deskriptif, tetapi juga

⁴⁰ Jalaluddin Rachmat. 1994, *Psikologi Komunikasi*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya hal 24

merupakan penilaian anda tentang anda. Konsep diri meliputi apa yang anda pikirkan dan anda rasakan terhadap diri anda.

B. Konsep Diri

1. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Konsep diri

Menurut Gabriel marcel, filsuf eksistensial “ *The fact is that we can understand ourselves by starting from the other, or from others, and only by starting from them.*” Kita mengenal diri kita dengan mengenal orang lain lebih dahulu. Bagaimana anda menilai diri saya, akan membentuk konsep diri saya. Dalam sebuah perjalanan hidup pasti kita menemukan sesuatu yang membuat diri kita lebih baik dan bahagia, terutama dalam kehidupan seseorang yang dalam masa pendewasaan diri, maka ia cenderung sekali menilai diri sendiri karena pendapat orang-orang di sekelilingnya. Ketika menjadi seseorang yang tertutup oleh lingkungannya, ia tidak bergaul, cenderung tertutup, mudah menyerah dengan lingkungannya, tidak semua orang lain mempunyai pengaruh yang sama terhadap diri kita. Ada yang paling berpengaruh, yaitu orang-orang yang paling dekat dengan diri kita⁴¹.

1. Orang lain

George Herbert Mead (1934) menyebutkan mereka dengan *significant others*, orang lain yang sangat penting. Ketika kita masih kecil, mereka adalah orang tua kita, saudara-saudara kita, dan orang yang tinggal satu rumah dengan kita, ketika tumbuh menjadi dewasa, kita mencoba menghimpun penilaian semua orang yang pernah berhubungan dengan kita, peran sebagai ibu, sebagai ayah, atau sebagai *generalized others* disebut *role taking*. *Role taking* amat penting artinya dalam pembentukan konsep diri.

2. Kelompok Rujukan (Reference group)

Setiap kelompok mempunyai norma-norma tertentu. Ada kelompok yang secara emosional mengikat kita, dan berpengaruh terhadap konsep diri kita. Ini disebut kelompok rujukan⁴².

⁴¹ Jalaluddin Rachmat. 1994, *Psikologi Komunikasi*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya hal 27

⁴² *ibid*

Menurut William D Brooks dan Philip Emmert⁴³. Ada empat tanda orang yang memiliki konsep diri negatif.

1. Ia peka terhadap kritik. Orang tersebut tidak tahan kritik yang di terimanya dan mudah marah.
2. Responsif sekali terhadap pujian, mereka pun bersikap hiperkritis terhadap orang lain. Ia selalu mengeluh, mencela, atau meremehkan apapun atau siapapun.
3. Sikap Hiperkritis, mereka tidak pandai dan tidak sanggup mengungkapkan penghargaan atau pengakuan pada kelebihan orang lain.
4. Cenderung merasa tidak disenangi orang lain. Ia tidak merasa di perhatikan. Karena itulah ia bereaksi pada orang lain sebagai musuh, sehingga tidak dapat melahirkan kehangatan dan keakraban persahabatan. Ia tidak akan pernah mempersalahkan dirinya, tetapi akan menganggap dirinya sebagai korban dari sistem sosial yang tidak beres.
5. Bersikap pesimis terhadap kompetisi seperti terungkap dalam keengganannya untuk bersaing dengan orang lain dalam membuat prestasi. Ia menganggap tidak akan berdaya melawan persaingan yang merugikan dirinya.

Menurut D.E Hamachek⁴⁴, ada sebelas karakteristik orang yang mempunyai konsep diri positif:

1. Ia meyakini bentuk prinsip-prinsip tertentu serta bersedia mempertahankannya, walaupun menghadapi pendapat yang kuat dari kelompok yang kuat. Tetapi, dia juga merasa dirinya cukup tangguh untuk merubah prinsip-prinsip itu bila pengalaman dan bukti-bukti baru menunjukkan ia salah.
2. Ia mampu bertindak berdasarkan penilaian yang baik tanpa merasa bersalah berlebihan, atau menyesali tindakannya jika orang lain tidak menyetujui tindakannya.

⁴³ Jalaluddin Rachmat. 1994, *Psikologi Komunikasi*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya hal 29

⁴⁴ Jalaluddin Rachmat. 1994, *Psikologi Komunikasi*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya hal 30

3. Ia tidak menghabiskan waktu yang tidak perlu untuk mencemaskan apa yang terjadi besok, apa yang telah terjadi pada waktu yang lalu dan apa yang sedang terjadi waktu sekarang.
4. Ia memiliki keyakinan dan kemampuannya untuk mengatasi persoalan, bahkan ketika ia menghadapi kegagalan atau kemunduran.
5. Ia merasa sama dengan orang lain, sebagai manusia tidak tinggi atau rendah, walaupun terdapat perbedaan dalam kemampuan tertentu, latar belakang keluarga, atau sikap orang lain terhadapnya.
6. Ia sanggup menerima dirinya sebagai orang yang penting dan bernilai bagi orang lain, paling tidak orang-orang yang ia pilih sebagai sahabatnya.
7. Ia dapat menerima pujian tanpa berpura-pura rendah hati, dan menerima penghargaan tanpa rasa bersalah.
8. Ia cenderung menolak usaha orang lain untuk mendominasinya.
9. Ia sanggup mengatakan kepada orang lain bahwa ia mampu merasakan berbagai dorongan dan keinginan, dari perasaan marah sampai cinta, dari sedih sampai bahagia, dari kekecewaan yang mendalam sampai kepuasan yang mendalam pula.
10. Ia mampu menikmati dirinya secara utuh dalam berbagai kegiatan yang meliputi kerjiaan, permainan, ungkapan diri yang kreatif, persahabatan, atau sekedar mengisi waktu.
11. Ia peka pada kebutuhan orang lain, pada kebiasaan sosial yang telah di terima, dan terutama sekali pada gagasan bahwa ia tidak bisa bersenang-senang dengan mengorbankan orang lain.

Kita banyak membicarakan konsep diri positiflah lahir pola perilaku komunikasi interpersonal yang positif pula, yakni melakukan persepsi yang lebih cermat, dan mengungkapkan petunjuk-petunjuk yang membuat orang lain menafsirkan kita dengan cermat pula. Komunikasi yang berkonsep diri positif adalah orang yang “tembus pandang”, terbuka pada orang lain.

3. Membuka diri

Hubungan antara konsep diri dan membuka diri dapat di jelaskan dengan johari window dalam johari window diungkapkan tingkat keterbukaan dan tingkat kesadaran tentang diri kita. sebelah atas jendela menunjukkan aspek siri kita yang diketahui orang lain- *public self*. Sebelah bawah adalah aspek diri yang kita tidak kita ketahui orang lain – *private self*. Bila kedua jendela ini di gabung, kita membuat johari window yang lengkap

Gambar 8

Teori Johari Window

Kita ketahui	Tidak kita ketahui	
Terbuka	Buta	Publik
Tersembunyi	Tidak dikenal	Privat

Sumber: (Rahkmat, 2005: 108)

Kamar pertama disebut daerah terbuka (open area), meliputi perilaku dan motivasi yang kita ketahui dan di ketahui orang lain. Pada daerah ini kita sering melakukan kesan yang sudah kita bicarakan. pada kamar kedua daerah tersembunyi (hidden area) sering sekali kita menggunakan topeng, sehingga diri kita sendiri tidak menyadari. Orang lain sebaliknya mengetahuinya. Kamar ketiga buta (blind area). Tentu pada diri kita sebenarnya. Orang yang rendah diri

berusaha menjual tampangnya, meyakinkan orang lain atas keunggulan dirinya dan merendahkan orang lain. Kamar yang ketiga tidak dikenal (unknown area). Makin luas pada publik, makin terbuka kepada orang lain, makin akrab hubungan kita dengan orang lain.

4. Percaya diri (self confidence)

Seseorang yang kurang percaya diri membuat dirinya menjadi orang yang tertutup, orang yang seperti ini cenderung menghindari interaksi komunikasi terhadap orang lain, bila di berbicara di depan umum terbata-bata, dan tentu tidak semua aprehensi komunikasi disebabkan kurangnya percaya diri tetapi di antara berbagai faktor, percaya diri adalah yang paling menentukan. Dalam komunikasi, kita masih dapat menggunakan nasihat tokoh psikosibernetik yang populer, Maxwell Maltz “*believe in your self and you’ll succeed.*” Untuk meningkatkan percaya diri, menumbuhkan konsep diri yang sehat menjadi perlu (Maltz dalam)⁴⁵.

5. Selektivitas

Konsep diri mempengaruhi perilaku komunikasi kita karena konsep diri mempengaruhi pesan kita terhadap bersedianya diri membuka diri. Dengan singkat konsep diri menyebabkan terpaan selektif (selective exposure), persepsi selektif (selective perception), dan ingatan selektif (selective attention). Penyandian selektif (selective encoding).

1. Terpaan selektif (selective exposure)

Bila kita seseorang yang mempercayai tuhan yang maha kuasa, kita percaya dan beribadah kepadanya, bila kita beragama islam maka kita melaksanakan shalat, dan mengaji, dan membeli buku dan perangkat ibadah yang menyangkut sunnah Rasul, bila beragama Kristen katolik maka kita sering pergi ke gereja dan membeli buku –buku katolik.

⁴⁵ Jalaluddin Rachmat. 1994, *Psikologi Komunikasi*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya hal.98

2. Presepsi selektif (selective perception)

Bila konsep diri kita menjadi negatif anda cenderung memperbesar reaksi-reaksi negatif, bila anda merasa diri anda menjadi orang yang bodoh maka, anda cenderung mengabaikan karya – karya anda sendiri dan memperbesar kritik orang terhadap anda.

3. Ingatan selektif (selective attention)

Konsep diri yang terjadi bila anda ingat dengan baik pemain tim bulu tangkis Indonesia dan formasi serta berita yang anda tahu namun orang lain tidak tahu, tetapi tidak tahu berapa jumlah uang yang di dapat dari pebulutangkis Negara lain. Atau anda ingat dengan penyayi Ariel Peterpan dan hafal semua tentangnya namun tidak tahu tentang lagu “gugur bunga” ciptaan siapa dan sejak kapan lagu itu lahir.

4. Penyandian selektif (selective encoding)

Penyandian adalah proses penyusunan lambang-lambang sebagai terjemahan yang ada dalam pikiran kita. Jika kita merasa jadi seorang bangsawan maka sikap, pakaian, cara kita berkata-kata sesuai dengan martabat seorang yang bangsawan sama halnya bila kita menjadi seorang guru maka sikap dan perilaku kita harus mengajarkan kebaikan kepada murid-murid untuk menjaga sikap, biarpun di depan teman-teman kita sesama guru, seseorang yang “ kocak dan lucu”⁴⁶.

C. Faktor-faktor personal yang mempengaruhi perilaku manusia

Persepsi ialah memberikan makna pada stimuli inderawi (sensory stimuli)⁴⁷. Interpersonal, yaitu komunikasi antara individu, faktor personal dan situasional mempengaruhi seseorang dalam komunikasi⁴⁸. Secara garis besar adalah faktor biologis dan faktor sosiopsikologis⁴⁹.

⁴⁶ Jalaluddin Rachmat. 1994, *Psikologi Komunikasi*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya hal 105

⁴⁷ Ibid . hal 28

⁴⁸ Arni Muhammad.1992. *Komunikasi organisasi*. Jakarta: Bumi Aksara hal 45

⁴⁹ Ibid . hal 32

a. Faktor biologis

Warna warisan biologis manusia menentukan perilakunya, dapat diawali struktur DNA yang menyimpan seluruh memori warisan biologis yang diterima dari kedua orang tuanya. Begitu besarnya pengaruh warisan biologis ini yang memandang segala kegiatan manusia, termasuk agama, kebudayaan, moral, berasal dari struktur biologinya. Aliran ini menyebut dirinya sebagai aliran sosiobiologis.⁵⁰

Faktor-faktor biologis yang mendorong perilaku manusia, yang lazim disebut sebagai *motif biologis*. Yang paling penting dari motif-motif biologis antara lain, ialah kebutuhan akan makanan-minuman dan istirahat (*visceral motives*), kebutuhan seksual dan kebutuhan memelihara kelangsungan hidup dengan menghindari dari sakit dan bahaya. Ada beberapa peneliti yang menunjukkan pengaruh biologis terhadap perilaku manusia, yaitu mereka yang lapar akan mudah tersinggung, sukar bergaul dan tidak bisa konsentrasi, kekurangan tidur juga telah dibuktikan meningkatkan sifat mudah tersinggung dan mengganggu cara berfikir, serta menurunkan kemampuan melakukan tugas-tugas yang kompleks atau memecahkan persoalan. Kebutuhan akan rasa aman, menghindari rasa sakit, dapat menghambat kebutuhan-kebutuhan yang lain. Kebutuhan seksual mewarnai sains, teknologi, seni, memperteguh kemesraan dan memelihara lembaga perkawinan, memperkuat. (Coleman, 1976:97-101).⁵¹

b. Faktor sosiopsikologis

Dapat diklasifikasikannya ke dalam tiga komponen.

1. Komponen Afektif
2. Komponen Kognitif
3. Komponen Konatif

c. Motif Sosiogenesis

Motif sosiogenesis disebut juga dengan motif sekunder sebagai lawan motif primer (motif biologis). Berbagai klasifikasi motif sosiogenesis, menurut para ahli, dapat diuraikan sebagai berikut:

⁵⁰ Jalaluddin Rachmat. 1994, *Psikologi Komunikasi*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya hal 31

⁵¹ *ibid.* hal 35-36

1. W.I Thomas dan Florian Znaniecki :
 - a. Keinginan memperoleh pengalaman baru.
 - b. Keinginan untuk mendapatkan respons.
 - c. Keinginan akan pengakuan.
 - d. Keinginan akan rasa aman.

2. David McClelland :
 - a. Kebutuhann berprestasi (need for achievement)
 - b. Kebutuhan akan kasih sayang (need for affiliation)
 - c. Kebutuhan berkuasa (need for power)⁵²

3. Abraham Maslow :
 - a. Kebutuhan akan rasa aman (safety needs)
 - b. Kebutuhan akan keterikatan dan cinta (belongingness and love needs)
 - c. Kebutuhan akan penghargaan (esteem needs)
 - d. Kebutuhan untuk pemenuhan diri (self-actualization)
 - e. Melvin H.Marx :
 - f. Motif ingin tahu (curiosity)
 - g. Motif kompetensi (competence)
 - h. Motif prestasi (achievement)⁵³

D. Faktor-faktor situasional yang mempengaruhi perilaku manusia

a) Faktor Ekologis

Kaum Determinisme lingkungan sering menyatakan bahwa keadaan Alam mempengaruhi Gaya hidup dan perilaku.⁵⁴

b) Faktor desain dan Arsitektural

⁵² Ibid hal 44

⁵³ Jalaluddin Rachmat. 1994, *Psikologi Komunikasi*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya hal.106

⁵⁴ Ibid 47

Dewasa ini telah tumbuh perhatian di kalangan para arsitek pada pengaruh lingkungan yang dibuat manusia terhadap perilaku penghuninya⁵⁵.seperti halnya Desain sebuah kendaraan Mobil atau pesawat terbang dapat mempengaruhi perilaku penumpangnya. Penumpang bus yang didesain mewah cenderung tertib , dibanding penumpang metromini yang pengap sehingga mempengaruhi ketertiban di dalam bus (cenderung tidak tertib).

c) Faktor temporal (waktu)

Para peneliti telah banyak mengungkap tentang pengaruh waktu terhadap bioritma manusia. Misalnya perilaku mahasiswa di dalam kelas pagi hari berbeda dengan di kelas siang hari, berbeda pula dengan kelas malam hari. Sehingga waktu mempengaruhi kualitas pesan dan penterjemahan pesan dalam komunikasi.⁵⁶

d) Suasana perilaku

Selama bertahun-tahun, Roger Baker dan Rekan-rekannya meneliti lingkungan terhadap individual. Lingkungan di baginya ke dalam beberapa satuan yang terpisah, yang di sebut suasana perilaku. Pada setiap suasana perilaku terhadap pola-pola hubungan yang mengatur orang-orang di dalamnya.⁵⁷ Misalnya Didalam suatu kampanye di lapangan terbuka, komunikator akan menyusun dan menyampaikan pesan dengan cara yang berbeda dari pada ketika berbicara di hadapan kelompok kecil di ruang rapat partai.

e) Faktor teknologi

Dewasa ini Seringkali orang-orang membicarakan tentang pengaruh teknologi terhadap perilaku manusia. Aflin tovlser melukiskan tiga golongan peradaban manusia yang terjadi oleh sebab akibat perubahan teknologi. Lingkungan teknologis yang meliputi sistem energi, sistem produksi, dan sistem distribusi, membentuk serangkaian prilaku sosial yang sesuai dengannya , bersamaan dengan itu tumbuhlah pola-pola penyebaran informasi yang mempengaruhi suasana kejiwaan setiap anggota masyarakat.

f) Faktor sosial

Faktor-faktor sosial yang mempengaruhi manusia:

⁵⁵ Ibid 48

⁵⁶ Jalaluddin Rachmat. 1994, *Psikologi Komunikasi*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya hal 108

⁵⁷ Ibid 51

1. *Struktur Organisasi*. Seorang guru, meski sudah lanjut usia, betapapun bersikap hormat kepada kepala KanWil Depdikbud, meski yang kepala itu usianya jauh lebih muda.
2. *System Peranan*. Seorang aktifis angkatan 66 yang banyak jasanya dalam menghancurkan pemberontakan G30S PKI ketika sedang mengurus surat keterangan bebas G30S, terpaksa harus bersikap hormat terhadap polisi yang mewawancarainya sehubungan dengan peristiwa G30S padahal sang polisi yang masih belia tidak pernah mengalami peristiwa itu.
3. *Struktur kelompok*. seorang anak betapapun tinggi kedudukan sosialnya tetap harus hormat terhadap ayah kandungnya yang masih petani kecil karena dalam struktur kelompok sosial yang berlaku ayah memiliki kedudukan yang lebih tinggi.
4. *Karakteristik Populasi*. Usia kecerdasan jenis kelamin mempengaruhi tingkah laku seseorang. Perilaku anak muda di tengah-tengah orang tua pasti berbeda di bandingkan jika ia berada di tengah-tengah temannya yang seusia⁵⁸.

⁵⁸ Achmad Mubarak, *Psikologi Dakwah*, (Jakarta: Pustaka firdaus, 2002). Hal 90

KESIMPULAN

Persepsi adalah pengalaman tentang objek, peristiwa atau hubungan-hubungan yang diperoleh dengan menyimpulkan informasi dan menafsirkan pesan. Dengan kata lain persepsi ialah memberikan makna pada stimuli inderawi (sensory stimuli). Interpersonal, yaitu komunikasi antar individu, factor personal dan situasional mempengaruhi seseorang dalam komunikasi. Persepsi interpersonal besar pengaruhnya bukan saja pada komunikasi interpersonal, tetapi juga pada hubungan interpersonal. Karena itu, keceramatan persepsi interpersonal akan sangat berguna untuk meningkatkan kualitas komunikasi interpersonal kita. Konsep diri merupakan faktor yang sangat menentukan dalam komunikasi interpersonal, karena setiap orang bertindak laku sedapat mungkin sesuai dengan konsep dirinya. Hubungan konsep diri dengan perilaku mungkin dapat disimpulkan dengan ucapan para pengajar berfikir positif: *“you don't think what you are, you are what you think.”* Komunikasi interpersonal banyak bergantung pada kualitas konsep yang dimiliki oleh individu masing-masing (positif atau negatif). Sebagai peminat komunikasi, kita mampu mengetahui tanda-tanda konsep diri yang positif dan negatif.

DAFTAR PUSTAKA

Buku-buku

Jalaluddin Rachmat. 1994, *Psikologi Komunikasi*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya

Arni Muhammad.1992. *Komunikasi organisasi*. Jakarta: Bumi Aksara

Nina W. Syam.2011. *Psikologi sebagai akar ilmu komunikasiI*. Bandung:Simbiosis rekatama media

Achmad Mubarak. 2002, *Psikologi Dakwah*, Jakarta: Pustaka firdaus

Internet

Sumber:

<http://jurusankomunikasi.blogspot.com/2009/03/faktor-personal-yang-mempengaruhi.html>

<http://komunikuaci.blogspot.com/2010/11/pengaruh-faktor-faktor-personal-pada.html>

<http://teraskita.wordpress.com/tag/psikologi-komunikasi/>

Risal, Muhammad. *Pengenalan Jati Diri dalam Al-Quran dan Hadits*.
www.artikelbagus.com/2014/08/pengenalan-jati-diri-dalam-al-quran-dan-hadits.html# (diakses tanggal 15 Maret 2015)

Arsini, Yenti. *Konseling Berdasarkan Al qur'an*.
www.academia.edu/5623544/KONSELING_BERDASARKAN_AL_QUR_AN

Sarkub, Tim. *Bagaimana Cara Mengenal Allah SWT?*.www.sarkub.com/2012/bagaimana-cara-mengenal-allah-swt/ (diakses tanggal 15 Maret 2015)

KARAKTERISTIK KOMUNIKATOR YANG EFEKTIF DALAM KOMUNIKASI ANTAR PRIBADI

Nirwansyah Putra

Abstraksi :

Karakter komunikator disebut oleh Aristoteles dengan *ethos*. Ethos terdiri dari pikiran baik, akhlak yang baik, dan maksud yang baik (good sense, good moral character, good will). Istilah lain dari ethos ini adalah credibility yang terdiri dari dua unsur yaitu expertise (keahlian) dan trustworthiness (dapat dipercaya). Unsur lainnya adalah atraksi komunikator (source attractiveness) dan kekuasaan (source power). Makalah ini berisi tentang karakteristik komunikator dalam Komunikasi Antar Pribadi. Ketiga karakter yang disebut ethos di atas, merupakan karakter dasar yang harus dipenuhi oleh komunikator. Namun, karakter itu masih perlu dilengkapi dengan pentingnya Pola Kendali Komunikasi agar Komunikasi Antar Pribadi dapat efektif.

Kata kunci: *ethos, komunikator, kredibilitas, kendali*

A. Pendahuluan

Komunikasi Antar Pribadi (KAP) mempelajari dan meneliti perubahan tingkah laku dan pendapat yang diakibatkan oleh informasi yang disampaikan oleh seseorang kepada orang lain. Hal ini sesuai dengan pendapat dari Carl I Hovland yang mengatakan: “Proses dimana seseorang (komunikator) menyampaikan perangsang-perangsang (biasanya lambang-lambang dalam bentuk kata-kata) untuk merubah tingkah laku orang lain (komunikan)”.⁵⁹ (Purba, 2006 : 29). Dia bercirikan dua arah atau timbal balik⁶⁰.

⁵⁹ Purba, Amir dkk. *Pengantar Ilmu Komunikasi*. (Medan: Pustaka Bangsa Press. Medan. h. 29

Pada definisi komunikasi, disebutkan bahwa komunikator adalah orang yang menyampaikan rangsangan. Harold Lasswell mengatakan komunikator atau sering disebut juga sumber (source), pengirim (sender), penyandi (encoder), pembicara (speaker), atau originator. Komunikator adalah pihak yang berinisiatif atau mempunyai kebutuhan untuk berkomunikasi. Sumber boleh jadi seorang individu, kelompok, organisasi, perusahaan atau bahkan suatu negara.

Sekalipun fungsinya sama yaitu sebagai pengirim pesan, sebetulnya masing-masing istilah itu memiliki ciri khas tersendiri, terutama tentang sumber. Seorang sumber bisa jadi komunikator/pembicara. Sebaliknya, seorang komunikator/sumber tidak selalu sebagai sumber. Bisa jadi ia menjadi pelaksana (eksekutor) dari seorang sumber untuk menyampaikan pesan kepada khalayak ramai atau individu. KAP berlangsung antara dua individu atau lebih yang dapat berlangsung secara tatap muka (face to face) dan dengan menggunakan alat bantu atau media seperti telepon, surat, telegram dan sebagainya. Komunikasi antar pribadi dikatakan efektif dalam merubah perilaku orang lain apabila kesamaan makna mengenai apa yang dibicarakan. Ciri khas yang tampak dalam komunikasi ini adalah arus balik langsung yang dapat ditangkap oleh komunikator, baik secara verbal dalam bentuk kata-kata maupun secara non-verbal dalam bentuk gerak-gerik seperti anggukan dan lain sebagainya. Selama proses komunikasi antar pribadi langsung, antar komunikator dan komunikan tersebut akan terjadi adanya pengertian fungsi secara bergiliran satu sama lain. Proses berubahnya perilaku atau tingkah laku individu adalah melalui beberapa tahapan di mana satu tahap dengan tahap lainnya saling berhubungan. Seorang individu menerima informasi, kemudian mengelolanya, menyimpan dan menghasilkan kembali dalam bentuk satu keputusan berupa penolakan atau penerimaan terhadap informasi yang disampaikan tersebut.

B. Komunikator dalam KAP

Everet M. Rogers menyebut ada enam karakteristik⁶¹, yaitu

⁶⁰ Effendy, Onong Uchyana. *Ilmu Teori dan Filsafat Komunikasi*. (Bandung, PT. Citra Aditya Bhakti, 1993). h. 61

⁶¹ Liliweri, Alo. *Komunikasi Antar Pribadi*. (Bandung: PT. Citra Aditya Bhakti, 1991). h. 19

1. Arus pesannya yang cenderung dua arah.
2. Konteks komunikasinya tatap muka.
3. Tingkat umpan baliknya yang terjadi tinggi.
4. Kemampuan untuk mengatasi tingkat selektifitas yang tinggi.
5. Kecepatan jangkauan terhadap *audience* yang besar, relatif lambat.
6. Efek yang mungkin terjadi adalah perubahan sikap.

Dalam bukunya berjudul *Interpersonal Communication and Human Relationships* (2000) , Mark L Knapp dan Anita L. Vangelisti, mengungkapkan, di antara faktor-faktor yang mempengaruhi cara kita berkomunikasi antar pribadi adalah hubungan kita yang melibatkan kebutuhan-kebutuhan komunikator. Kebutuhan untuk memberi dan menerima kendali (atau dominasi), afeksi (kasih sayang) dan inklusi (inclusion/penyertaan). Perubahan kebutuhan ini tergantung pada cara kita berkomunikasi dan peristiwa yang terjadi selama hidup⁶².

Dalam bagian Sifat-sifat Komunikator, kedua penulis itu memulainya dengan asyik: "*communicator is born* (komunikator dilahirkan)." ⁶³ Kita sebagai manusia muncul di dunia ini dengan kemampuan untuk belajar dan menggunakan bahasa. Meski demikian, para komunikator yang efektif dalam hubungan mereka, menurut mereka adalah "dibuat" dan bukannya "dilahirkan". Dari halaman itu juga, mereka melanjutkan empat faktor penting bagi komunikator yaitu pengetahuan, pengalaman, motivasi dan sikap.

1. Pengetahuan

Untuk menjadi komunikator yang efektif, adalah beralasan kalau si komunikator mempunyai basis pengetahuan. Pengetahuan terbagi pada pengetahuan isi (content knowledge). Pengetahuan ini bisa didapat dari buku-buku, dosen dan pengalaman lainnya. Lalu, pengetahuan prosedural (procedural knowledge) yang sangat berguna menentukan bagaimana menjadi komunikator yang efektif.

⁶² L Knapp, Mark dan Anita L. Vangelisti. *Interpersonal Communication and Human Relationships*. (Needham Heights, MA: Allyn & Bacon, 2000). h. 73

⁶³ *ibid.* h. 420

2. Pengalaman

Pengalaman komunikatif dapat diraih melalui pengamatan terhadap yang lainnya (kemampuan diagnosa) dan berpartisipasi dengan yang lainnya (membangun skill performance). Sejak kecil, kita meniru respons komunikatif dan model dari perilaku kita dengan yang lainnya.

3. Motivasi

Menumbuhkan hasrat untuk berkomunikasi sangat penting. Karena itu, dalam banyak kasus, ketiadaan kemauan untuk berkomunikasi dalam membangun dialog dengan yang lain menjadi faktor terbentuknya kesalahpahaman terhadap apa yang dimaui dan dibutuhkan dalam hubungan tersebut.

4. Sikap

Sikap menjadi hal kritis dalam membangun komunikasi yang efektif dengan yang lainnya. Kita dapat memprediksi perbedaan ataupun kadar hubungan komunikasi kita melalui sikap yang ditunjukkan oleh komunikan.

C. Komunikator yang Efektif

Jalaluddin Rakhmat pernah menulis . "*He doesn't communicate what he says, he communicates what he is*". Ia tidak dapat menyuruh pendengar hanya memperhatikan apa yang ia katakan. Pendengar juga akan memperhatikan siapa yang mengatakan. Kadang-kadang siapa lebih penting dari apa. Aristoteles menyebut karakter komunikator ini sebagai *ethos*. *Ethos* terdiri dari pikiran baik, akhlak yang baik, dan maksud yang baik (good sense, good moral character, good will). Menurut Rakhmat⁶⁴, Pendapat Aristoteles ini diuji secara ilmiah 2.300 tahun kemudian oleh Carl Hovland dan Walter Weiss (1951). Mereka melakukan eksperimen pertama tentang psikologi komunikator. Kepada sejumlah besar subjek disampaikan pesan tentang kemungkinan membangun kapal selam yang digerakkan oleh tenaga atom (waktu itu, menggunakan energi atom masih merupakan impian). Kepada sebagian orang, dinyatakan bahwa pesan itu ditulis oleh J Robbert Oppenheimer, sarjana fisika atom yang terkenal. Kepada

⁶⁴ *ibid.* h. 256

orang lain disebutkan bahwa pesan itu ditulis Pravda, surat kabar Soviet yang terkenal karena ketidakjujurannya. Sebelum membaca pernyataan itu, subjek diminta mengisi kuisioner yang mengidentifikasi pendapat mereka tentang topik tersebut. Sesudah membaca pernyataan itu, mereka mengisi kuisioner lagi. kebanyakan orang yang membaca pernyataan yang dihubungkan dengan Oppenheimer mengubah pendapatnya, yakni menyesuaikan dirinya dengan pendapat Oppenheimer. Sedikit sekali yang membaca "pernyataan" Pravda yang mengubah pendapatnya. Hovland dan Weiss menyebut *ethos* ini sebagai *credibility* yang terdiri dari dua unsur: *expertise* (keahlian) dan *trustworthiness* (dapat dipercaya). Kedua komponen ini telah disebut dengan istilah-istilah lain oleh ahli komunikasi yang berbeda. Untuk *expertness*, McCoreskey (1968) menyebutnya *authoritativeness*; Markham (1968) menamainya faktor *reliablelogical*; Berlo, Lemert dan Mertz (1966) mengguakan *qualification*. Untuk *trustworthiness*, peneliti lain menggunakan istilah *safety*, *character*, atau *evaluative factor*. Semua kita sebut saja dengan kredibilitas⁶⁵. Tetapi kita tidak hanya melihat pada kredibilitas sebagai faktor yang mempengaruhi efektivitas sumber. Kita juga akan melihat dua unsur lainnya: *atraksi komunikator* (source attractiveness) dan kekuasaan (source power). Seluruhnya --kredibilitas, atraksi dan kekuasaan- kita sebut sebagai *ethos* (sebagai penghormatan pada Aristoteles, psikolog komunikasi yang pertama).

1. Dimensi-dimensi Ethos

a. Kredibilitas

Kredibilitas adalah seperangkat persepsi komunikate tentang sifat-sifat komunikator. Dalam definisi ini terkandung dua hal: (1) Kredibilitas adalah *persepsi komunikate*; jadi tidak inheren dalam diri komunikator; (2) Kredibilitas berkenaan dengan sifat-sifat komunikator, yang selanjutnya akan kita sebut sebagai komponen-komponen kredibilitas. Karena kredibilitas itu masalah persepsi, kredibilitas berubah bergantung pada *pelaku persepsi* (komunikate), *topik yang dibahas* dan *situasi*.

Sharp dan McClung (1966), juga Baker (1965) menunjukkan bahwa *organisasi pesan* yang lebih baik meningkatkan kredibilitas. Pearce dan Brommel (1972), Pearce dan Conklin (1971)

⁶⁵ ibid. h. 256

membuktikan pengaruh cara bicara pada kredibilitas. Mereka menemukan, misalnya, bahwa orang yang berbicara dengan gaya percakapan cenderung dipandang lebih dapat dipercaya tapi kurang dinamis. Persepsi tentang keahlian ternyata tidak dipengaruhi oleh cara penyampaian.

b. Atraksi (Attractiveness)

Ada beberapa faktor-faktor situasional yang mempengaruhi atraksi interpersonal: daya tarik fisik, ganjaran, kesamaan dan kemampuan. Kita cenderung menyenangi orang-orang yang tampan atau cantik, yang banyak kesamaannya dengan kita, dan memiliki kemampuan yang lebih tinggi dari kita. Sepintas kita juga sudah menyebut penelitian yang membuktikan bahwa orang cantik lebih besar kemungkinannya untuk menjadi komunikator yang efektif. Atraksi fisik menyebabkan komunikator menarik dan karena menarik ia memiliki daya persuasif. Tetap kita juga tertarik kepada seseorang karena adanya beberapa kesamaan antara dia dengan kita. Kalau begitu, apakah komunikasi akan lebih mudah menerima pesan komunikator bila ia memandang ada banyak kesamaan di antara keduanya. Everet M. Rogers, setelah meninjau banyak penelitian komunikasi, membedakan antara kondisi *homophily* dan *heterophily*⁶⁶. Pada kondisi yang pertama, komunikator dan komunikan merasakan ada kesamaan dalam status sosial ekonomi, pendidikan, sikap dan kepercayaan. Pada kondisi kedua, terdapat perbedaan status sosial ekonomi, pendidikan, sikap dan kepercayaan antara komunikator dan komunikan. Komunikasi akan lebih efektif pada kondisi *homophily* daripada kondisi *heterophily*.

c. Kekuasaan

Dalam kerangka teori Kelman, kekuasaan adalah kemampuan menimbulkan ketundukan⁶⁷. Seperti kredibilitas dan atraksi, ketundukan timbul dari interaksi antara komunikator dan komunikan. Kekuasaan menyebabkan seorang komunikator dapat "memaksakan" kehendaknya kepada orang lain, karena ia memiliki sumber daya yang sangat penting (*critical resources*).

Penelitian psikologis tentang penggunaan kekuasaan menunjukkan bahwa orang memilih jenis kekuasaan yang dimilikinya tidak secara rasional. Orang menggunakan kekuasaan koersif sering hanya karena ingin memenuhi kepuasan diri atau menunjang harga diri. Tetapi apapun jenis

⁶⁶ *ibid.* h. 262

⁶⁷ *ibid.* h. 264

kekuasaan yang dipergunakan, ketundukan adalah pengaruh yang paling lemah dibandingkan dengan identifikasi dan internalisasi. Dengan begitu, kekuasaan sepatutnya digunakan setelah kredibilitas dan aktraksi komunikator. Lagi pula, komunikasi mungkin masih belum efektif, bila komunikator tidak memperhatikan pesan yang disampaikan.

D. Pola Kendali Komunikasi

Pengendalian lingkungan merupakan fungsi utama komunikasi⁶⁸. Penggunaan yang paling sering kita lakukan mengenai komunikasi ialah penggunaan kendali terhadap lingkungan sosial yaitu untuk menghasilkan respons yang bisa diprediksikan dan kita inginkan dari orang lain. Kendali merupakan keahlian atau kecakapan sosial. Pola-pola respons pesan kita meliputi hubungan saling ketergantungan di antara manusia.

Pattern of communciative control (PCC) dari individu⁶⁹. Konsep ini menunjukkan bahwa individu-individu mengembangkan pilihan-pilihan khusus bagi dan kemampuan pada strategi-strategi kendali tertentu. Kebanyakan orang mampu untuk menyusun banyak strategi ke dalam perbendaharaannya tetap tetap bergantung kepada metode-metode kendali tertentu dalam situasi antarpribadi. Hal ini sebagian besar melalui pengulangan dan keunikan dari pola-pola ini yang dapat kita ketahui satu sama lain sebagai komunikator-komunikator individual, kendali lainnya terletak pada ketidakmenonjolnya kendali. Pada strategi wortel dan pedang, pengendali menekankan perannya sendiri di dalam proses. Namun demikian, dengan strategi katalisator pengendali berusaha amendapatkan respons yang diinginkan dengan menekankan pada si pendengar. Seorang komunikator harus memutuskan seberapa besar untuk menjadikan dirinya bagian dari strateginya.

⁶⁸ Budyatna, Muhammad dan Leila Mona Ganiem. *Teori Komunikasi Antar Pribadi*. (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2011). h. 71

⁶⁹ *ibid.* h. 72

KESIMPULAN

Aristoteles menyebut karakter komunikator ini sebagai *ethos*. *Ethos* terdiri daripikiran baik, akhlak yang baik, dan maksud yang baik (good sense, good moral character, good will). Istilah lain dari *ethos* ini adalah *credibility* yang terdiri dari dua unsur: *expertise* (keahlian) dan *trustworthiness* (dapat dipercaya). Kedua komponen ini telah disebut dengan istilah-istilah lain oleh ahli komunikasi yang berbeda. Untuk *expertness*, juga disebut *authoritativeness*, *reliablelogical*; *qualification*. Untuk *trustworthiness*, juga digunakan istilah *safety*, *character*, atau *evaluative factor*. Semua kita sebut saja dengan kredibilitas. Tetapi kredibilitas hanya yang pertama. Unsur lainnya adalah *atraksi komunikator* (source attractiveness) dan kekuasaan (source power).

DAFTAR PUSTAKA

Budyatna, Muhammad dan Leila Mona Ganiem. (2011). *Teori Komunikasi Antar Pribadi*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.

Effendy, Onong Uchyana. (1993). *Ilmu Teori dan Filsafat Komunikasi*. Bandung: Citra Aditya Bhakti.

Knapp, Mark L. dan Anita L. Vangelisti. (2000). *Interpersonal Communication and Human Relationships*, Fourth Edition. Needham Heights, MA: Allyn & Bacon.

Liliweri, Alo. (1991). *Komunikasi Antar Pribadi*. Bandung: Citra Aditya Bhakti.

Purba, Amir dkk. (2006). *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Medan: Pustaka Bangsa Press.

Rakhmat, Jalaluddin. (2005). *Psikologi Komunikasi*. Cetakan ke-22. Bandung: Remaja Rosdakarya

Sumber Internet:

<https://www.youtube.com/watch?v=hWDOXgFbCRI>, diakses pada 1 April 2016.

TEORI KOMUNIKASI ANTAR PRIBADI

Insi Luthfiyah Srg

Abstraksi :

Komunikasi antar pribadi merupakan salah satu bentuk komunikasi. Komunikasi antar pribadi sebenarnya merupakan satu proses sosial dimana orang-orang yang terlibat didalamnya saling mempengaruhi. Komunikasi antarpribadi merupakan komunikasi dari mulut ke mulut yang terjadi dalam interaksi tatap muka antara beberapa pribadi. Komunikasi antarpribadi dianggap paling efektif dalam hal upaya mengubah sikap, perilaku, atau pendapat seseorang, karena sifatnya dialogis, berupa percakapan. Komunikator juga bisa mengetahui tanggapan dari komunikan saat itu juga.

Komunikasi antar pribadi sangat potensial untuk menjalankan fungsi instrumental sebagai alat untuk mempengaruhi atau membujuk orang lain, karena kita dapat menggunakan kelima alat indra kita untuk mempertinggi daya bujuk pesan yang kita komunikasikan kepada komunikan kita. 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 tercanggih.

Kata kunci: Teori Relation Ship, Teori Kebutuhan antar pribadi dan teori *self disclosure*/pengungkapan diri

Pendahuluan

Sebagai makhluk sosial manusia senantiasa ingin berhubungan dengan manusia lainnya. Ia ingin mengetahui lingkungan sekitarnya. Ia ingin mengetahui lingkungan sekitarnya, bahkan ingin mengetahui apa yang terjadi dalam dirinya. Rasa ingin tau ini yang membuat manusia perlu berkomunikasi. Diiringi dengan semakin berkembangnya teori-teori tentang komunikasi antar pribadi, tentunya ini membawa banyak dampak dalam kehidupan berkomunikasi pada masyarakat belakangan ini. Dalam hidup bermasyarakat, orang yang tidak pernah berkomunikasi dengan orang lain niscaya akan terisolasi dari masyarakatnya. Pengaruh

keterisolasian ini akan menimbulkan depresi mental yang pada akhirnya membawa orang kehilangan keseimbangan jiwa.

Oleh sebab itu menurut Dr. Everett Kleinjan dari East West Center Hawaii, komunikasi sudah merupakan bagian kekal dari kehidupan manusia seperti halnya bernafas. Sepanjang manusia ingin hidup maka ia perlu berkomunikasi.

Komunikasi antar pribadi (interpersonal communication) adalah komunikasi antara individu-individu (Little John, 1999). Komunikasi antar pribadi yang dimaksud disini adalah proses komunikasi yang berlangsung antara dua orang atau lebih secara tatap muka. Komunikasi antar pribadi sangat potensial untuk menjalankan fungsi instrumental sebagai alat untuk mempengaruhi atau membujuk orang lain, karena kita dapat menggunakan kelima alat indra kita untuk mempertinggi daya bujuk pesan yang kita komunikasikan kepada komunikan kita. 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 tercanggih.

Di Negara-negara maju maupun Negara-negara berkembang, lembaga-lembaga pendidikan komunikasi mengalami kemajuan pesat dengan berbagai macam nama. Seperti *School of Communication, Department of Agricultural Journalism, Department of Communications Art*, dll. Meski tampil dengan berbagai macam nama, namun pada dasarnya semuanya bernuansa sebagai pendidikan komunikasi, yakni pendidikan yang di tuju untuk menyiapkan tenaga-tenaga terdidik dalam pelayanan jasa informasi.

Definisi Komunikasi Antar pribadi menurut Para Ahli

1. Menurut Onong U Effendy komunikasi antar pribadi adalah komunikasi antar dua orang, dimana terjadi kontak langsung dalam percakapan, komunikasi jenis ini bisa langsung secara berhadapan muka (face to face) bisa juga melalui medium, umpamanya telepon. Ciri khas komunikasi antar pribadi adalah dua arah atau timbal balik.⁷⁰
2. Menurut Dean Barnulus komunikasi antar pribadi biasanya dihubungkan dengan pertemuan antara dua individu, tiga individu ataupun lebih yang terjadi sangat spontan dan tidak berstruktur.

⁷⁰Onong Uchyana Effendy, *Ilmu Teori dan Filsafat Komunikasi* (Bandung: PT. Citra Aditya Bhakti, 1993), h.61.

3. *Adapun Devito* mendefinisikan komunikasi antar pribadi merupakan pengiriman pesan dari seseorang dan diterima oleh orang lain, atau sekelompok orang dengan efek terumpan balik yang langsung.

A. TEORI RELATIONSHIP

Relationship dapat diartikan sebagai sebuah jalinan hubungan atau interaksi antara dua orang yang disadari dan melibatkan persepsi yang mereka miliki satu sama lain. Konsep *relationship* sangat penting dalam komunikasi antar personal. *Relationship* merupakan seperangkat harapan yang ada pada partisipan yang dengan itu mereka menunjukkan perilaku tertentu dalam berkomunikasi.

1. Model pertukaran social

Model ini memandang hubungan dalam komunikasi antar personal sebagai suatu transaksi dagang. Motivasi dari hubungan ini adalah mengharapkan sesuatu untuk memenuhi kebutuhannya. Hubungan ini menimbulkan dua hal yang tidak akan terpisahkan, yaitu keuntungan dan kerugian. Keuntungan dalam hubungan ini adalah nilai-nilai positif yang diperoleh seseorang dalam hubungan yang mereka lakukan, seperti penerimaan sosial atau mungkin dukungan terhadap nilai yang mereka pegang. Sedangkan yang dimaksud dengan kerugian adalah nilai-nilai negatif yang terjadi dari suatu hubungan, misalnya waktu yang digunakan, usaha yang dilakukan, serta kondisi-kondisi yang menimbulkan efek tidak menyenangkan.

2. Model Peranan

Model ini menganggap hubungan komunikasi antar personal sebagai sebuah panggung sandiwara. Disini setiap orang harus memerankan peranannya sesuai dengan naskah yang telah dibuat. Hubungan dalam komunikasi antar personal hanya akan berkembang dengan baik bila orang-orang yang terlibat di dalamnya dapat memerankan perannya dengan baik.

3. Model interaksional

Model ini memandang hubungan dalam komunikasi interpersonal sebagai suatu system yang terdiri dari sub-sub sistem yang saling bergantung dan bertindak bersama-sama sebagai suatu kesatuan. Setiap hubungan interpersonal harus dilihat dari tujuannya, metode komunikasi yang digunakan, ekspektasi, dan pelaksanaan peran. Bila salah satu komponen terganggu maka harus segera diambil tindakan nyata agar sistem tidak terganggu.

B. TEORI KEBUTUHAN ANTAR PRIBADI

Diutarakan oleh William Schutz (1958) dengan Postulat Schutz-nya yang berbunyi bahwa setiap manusia memiliki tiga kebutuhan antarpribadi yang disebut dengan inklusif kontrol dan afeksi. Asumsi dasar teori ini adalah bahwa manusia dalam hidupnya membutuhkan manusia lain (manusia sebagai makhluk sosial).

Konsep antar pribadi menjelaskan tentang adanya suatu hubungan yang terjadi antara manusia. Sedangkan konsep kebutuhan menjelaskan tentang suatu keadaan atau kondisi dari individu, apabila tidak dihadirkan atau ditampilkan akan menghasilkan suatu akibat yang tidak menyenangkan bagi individu. Ada tiga macam kebutuhan antarpribadi, yaitu kebutuhan antar pribadi untuk inklusi, kebutuhan antar pribadi untuk kontrol, dan kebutuhan antar pribadi untuk afeksi.⁷¹

1. Kebutuhan Antar pribadi untuk Inklusi

Yaitu kebutuhan untuk mengadakan dan mempertahankan komunikasi antar pribadi yang memuaskan dengan orang lain, sehubungan dengan interaksi dan asosiasi. Tingkah laku inklusi adalah tingkah laku yang ditujukan untuk mencapai kepuasan individu. Misalnya keinginan untuk asosiasi, bergabung dengan sesama manusia, berkelompok.

Tingkah laku inklusi yang positif memiliki ciri-ciri: ada persamaan dengan orang lain, saling berhubungan dengan orang lain, ada rasa menjadi satu bagian kelompok dimana ia berada, berkelompok atau bergabung. Tingkah laku inklusi yang negatif misalnya menyendiri dan menarik diri.

2. Kebutuhan Antar pribadi untuk Kontrol

Adalah kebutuhan untuk mengadakan serta mempertahankan komunikasi yang memuaskan dengan orang lain berhubungan dengan kontrol dan kekuasaan. Proses pengambilan keputusan menyangkut boleh atau tidaknya seseorang untuk melakukan sesuatu perlu ada suatu kontrol dan kekuasaan. Tingkah laku kontrol yang positif, yaitu: mempengaruhi, mendominasi, memimpin, mengatur. Sedangkan tingkah laku kontrol yang negatif, yaitu: memberontak, mengikut, menurut.

⁷¹Djuarsa S. Sendjaja, *Teori Komunikasi* (Jakarta: Universitas Terbuka, 1994), h.70.

C. TEORI PENGUNGKAPAN DIRI (SELF-DISCLOSURE)

Self Disclosure atau proses pengungkapan diri yang telah lama menjadi fokus penelitian dan teori komunikasi mengenai hubungan, merupakan proses mengungkapkan informasi pribadi diri kita kepada orang lain dan sebaliknya. Ahli lain, Joseph Luft mengemukakan teori self disclosure lain yang didasarkan pada model interaksi manusia, yang disebut Johary Window. Menurut Luft, orang memiliki atribut yang hanya diketahui oleh dirinya sendiri dan orang lain, dan tidak diketahui oleh siapapun.⁷²

Jika komunikasi antara dua orang berlangsung dengan baik, maka akan terjadi *disclosure* yang mendorong informasi mengenai diri masing-masing ke dalam “terbuka”. Meskipun *self disclosure* mendorong adanya keterbukaan, namun keterbukaan itu sendiri ada batasannya. Beberapa penelitian menunjukkan, bahwa keterbukaan yang ekstrim akan memberikan efek negatif terhadap hubungan.

Hubungan antar pribadi memainkan peran penting dalam membentuk hubungan kita. Orang memerlukan hubungan antar pribadi untuk dua hal:

- Perasaan (attachment), perasaan mengacu pada hubungan yang secara emosional intensif.
- Ketergantungan (dependency), ketergantungan mengacu kepada instrumen perilaku antar pribadi seperti membutuhkan bantuan atau persetujuan dan mencari kedekatan.⁷³

Dalam interaksi tentunya manusia tidak dapat menghindari untuk mengungkapkan dirinya pada orang lain. Sungguh pun mereka mencoba untuk membatasi apa yang diungkapkan, tapi tetaplah akan bercerita sedikit tentang dirinya, bahkan walaupun mereka meyakini bahwa tak akan membohongi orang tentang siapa sesungguhnya dirinya, dalam kenyataannya tetap berusaha membentuk atau mengelola kesan.

Dalam proses presentasi diri biasanya individu akan melakukan pengelolaan kesan (impression management). Pada saat ini, individu melakukan suatu proses dimana dia akan menseleksi dan mengontrol perilaku mereka sesuai dengan situasi dimana perilaku itu dihadirkan serta memproyeksikan pada orang lain suatu image yang diinginkannya. Manusia melakukan hal tersebut, karena ingin orang lain menyukainya, ingin mempengaruhi mereka, ingin memperbaiki posisi, memelihara status dan sebagainya.

⁷²AW. Widjaja, *Komunikasi dan Hubungan Masyarakat*, (Jakarta: Bumi Aksara, 1993), h.96.

⁷³*Ibid*, h.97.

Dengan demikian presentasi diri atau pengelolaan kesan dibatasi dalam pengertian menghadirkan diri sendiri dalam cara-cara yang sudah diperhitungkan untuk memperoleh penerimaan atau persetujuan orang lain.⁷⁴

⁷⁴Ibid, h.97.

KESIMPULAN

Berdasarkan uraian diatas dapat diambil kesimpulan sebagai berikut: komunikasi antar pribadi adalah komunikasi dimana orang yang terlibat dalam komunikasi menganggap orang lain sebagai objek yang disamakan dengan benda, dan komunikasi antar pribadi merupakan suatu pertemuan (encounter) diantara pribadi-pribadi. Komunikasi antar pribadi sebenarnya merupakan suatu proses sosial dimana orang-orang terlibat didalamnya saling mempengaruhi. Keuntungan dari padanya adalah bahwa reaksi atau arus balik dapat diperoleh segera. Bila sumber dan penerima mempunyai kesamaan dalam pengertian, sikap, keyakinan dan bahasa, maka komunikasi antara mereka kemungkinan sekali akan efektif.

Komunikasi antar pribadi terjadi dalam kelompok kecil, besar, organisasi, maupun massa. Pengertian *relationship* disini lebih luas dari pada sekedar interaksi. *Relationship* adalah interaksi antara dua orang yang disadari dan melibatkan persepsi yang mereka miliki satu terhadap yang lain. Ada dua macam teori *relationship*, yaitu: teori komunikasi yang pragmatis, teori persepsi antar pribadi.

Konsep antar pribadi menjelaskan tentang adanya suatu hubungan yang terjadi antara manusia. Sedangkan konsepkebutuhan menjelaskan tentang suatu keadaan atau kondisi dari individu, apabila tidak dihadirkan atau ditampilkan akan menghasilkan suatu akibat yang tidak menyenangkan bagi individu. Ada tiga macam kebutuhan antar pribadi, yaitu: kebutuhan antar pribadi untuk inklusi, kebutuhan antar pribadi untuk kontrol, kebutuhan antar pribadi untuk afeksi.

Begitu juga denga teori pengungkapan diri yang telah lama menjadi fokus penelitian dan teori komunikasi mengenai hubungan, merupakan proses mengungkapkan informasi pribadi diri kita kepada oranglain dan sebaliknya.

DAFTAR PUSTAKA

- Al-Qur'an Nul Karim* (Jakarta : PT Syamil Cipta Media. 2005)
- Amir Purba dkk. 2006. *Pengantar Ilmu Komunikasi*, Medan: Pustaka Bangsa Press.
- AW. Widjaja, 1993, *Komunikasi dan Hubungan Masyarakat*, Jakarta: Bumi Aksara.
- Dedy Mulyana, 2005, *Ilmu Komunikasi*, Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Devito, Joseph A, 1997. *Komunikasi Antar Manusia*. Jakarta: Profesional Book
- Djuarsa S. Sendjaja, 1994, *Teori Komunikasi* Jakarta: Universitas Terbuka.
- Echols, John M., Hassan Shadly. 1996. *Kamus Inggris-Indonesia*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Liliweri, 1991, *Komunikasi Antar Pribadi*, Bandung: PT.Citra Aditya Bhakti.
- Nuraedah, Andi. 2006. *Hubungan Interpersonal* .Malang: Jurusan Psikologi Universitas Negeri Malang. Dapat diakses pada <http://psikologi.or.id>.
- Onong Uchyana Effendy, 1993, *Ilmu Teori dan Filsafat Komunikasi*, Bandung: PT. Citra Aditya Bhakti.
- Sugiyo, 2005, *Komunikasi Antar Pribadi*, Semarang: Unnes Press.

STRATEGI MENANGANI KONFLIK DALAM KOMUNIKASI ANTAR PRIBADI

Yasirul Amri

Abstraksi :

Kajian mengenai komunikasi antar pribadi yang salah satunya adalah mengenai strategi menangani konflik, kajian ini memunculkan banyak pendapat dari beberapa tokoh komunikasi diantaranya seperti Stevenin, Spiegel, Wijono, Johnson, mereka mengajukan strategi, langkah-langkah maupun tindakan masing-masing sehingga dengan ragamnya pendapat para tokoh tersebut dapat memperluas wawasan orang yang ingin mempelajarinya khususnya para mahasiswa dengan cara membandingkan strategi mana yang efektif untuk menangani suatu konflik yang terjadi, hal ini sangat baik karena pada masa modern ini konflik yang terjadi antara pribadi semakin komplek. Tulisan ini secara khusus membahas tentang strategi menangani konflik dalam komunikasi antar pribadi, namun sebelumnya akan dipaparkan tentang pengertian konflik, jenis-jenis, faktor penyebab terjadinya, dan dampak yang di akibatkan dari konflik antar pribadi. Diantara langkah menangani konflik adalah melalui pengenalan, diagnosis, menyepakati suatu solusi, pelaksanaan, dan evaluasi, sedang tindakan dalam menangani konflik adalah berkompetisi, menghindari konflik, akomodasi, kompromi dan berkolaborasi. Strategi yang lain dibagi menjadi tiga, yaitu strategi kalah-kalah, menang-kalah, dan menang-menang.

Kata kunci : Jenis dan penyebab konflik, dampak dan persepsi dari konflik, strategi mengatasi konflik

Pendahuluan

Tidak ada suatu yang lebih penting bagi sebagian besar orang selain berinteraksi dengan orang lain. Begitu pentingnya interaksi ini sehingga apabila tidak dilakukan dalam jangka waktu lama, akan menimbulkan depresi, kurang percaya diri dan kesulitan dalam memenuhi kebutuhan dasar bagi kehidupan sehari-hari. Beberapa alasan umum tentang mengapa seseorang menjalin hubungan yaitu: mengurangi kesepian yang muncul ketika kebutuhan interaksi akrab tidak terpenuhi, menguatkan dorongan karena semua manusia membutuhkan dorongan semangat dan

salah satu cara terbaik untuk mendapatkannya adalah dengan interaksi antar manusia, memperoleh pengetahuan tentang diri sendiri karena melalui interaksi seseorang akan melihat dirinya seperti orang lain melihatnya, memaksimalkan kesenangan dan meminimalkan rasa sakit dengan cara melalui berbagi rasa dengan orang lain. Tidak jarang konflik terjadi sebagai pelarian dari perasaan yang dirasakan untuk menjaga kehormatan diri, namun sayangnya itu sangat beresiko bagi hubungan antar pribadi.⁷⁵

Konflik merupakan hal yang natural yang pasti akan selalu terjadi dalam kelompok atau organisasi, namun terkadang konflik tidak dikelola dengan baik yang akhirnya berujung pada pemisahan dari individu yang menjalani komunikasi antar pribadi tersebut. Tulisan ini dibuat untuk mencari strategi yang efektif dalam mengatasi konflik yang terjadi dalam komunikasi antar pribadi

A. Pengertian Konflik

Konflik berasal dari kata kerja Latin *configere* yang berarti saling memukul. Secara sosiologis, konflik diartikan sebagai suatu proses sosial antara dua orang atau lebih (bisa juga kelompok) dimana salah satu pihak berusaha menyingkirkan pihak lain dengan menghancurkannya atau membuatnya tidak berdaya.⁷⁶

Menurut Johnson konflik adalah Setiap hubungan antar pribadi mengandung unsur-unsur konflik, pertentangan pendapat atau perbedaan kepentingan. Konflik adalah situasi dimana tindakan salah satu pihak berakibat menghalangi, menghambat, atau mengganggu tindakan pihak lain.⁷⁷

Menurut Nardjana (1994) Konflik adalah akibat situasi dimana keinginan atau kehendak yang berbeda atau berlawanan antara satu dengan yang lain, sehingga salah satu atau keduanya saling terganggu. Sedang menurut Killman dan Thomas (1978), konflik merupakan kondisi terjadinya ketidakcocokan antar nilai atau tujuan-tujuan yang ingin dicapai, baik yang ada dalam diri individu maupun dalam hubungannya dengan orang lain. Kondisi yang telah dikemukakan

⁷⁵[https://Www.Academia.Edu/6145999/Manajemen Konflik Dalam Komunikasi Antar Pribadi](https://Www.Academia.Edu/6145999/Manajemen_Konflik_Dalam_Komunikasi_Antar_Pribadi), diakses pada tanggal, 11 Maret 2016.

⁷⁶ <https://rimuu.wordpress.com/2010/04/02/konflik-dalam-hubungan-antarpribadi/>, diakses pada tanggal 11 Maret 2016

⁷⁷ A. Supratiknya, *Komunikasi Antarpribadi : Tinjauan Psikologis*. (Yogyakarta: Penerbit Kanisius. . 1995) hal. 94.

tersebut dapat mengganggu bahkan menghambat tercapainya emosi atau stres yang mempengaruhi efisiensi dan produktivitas kerja.⁷⁸

Menurut tokoh yang lain yaitu Wood, Wallace, Zeffane, Schermerhorn, Hunt, dan Osborn (1998) yang dimaksud dengan konflik (dalam ruang lingkup organisasi) adalah: *Conflict is a situation which two or more people disagree over issues of organisational substance and/or experience some emotional antagonism with one another*. Yang kurang lebih memiliki arti bahwa konflik adalah suatu situasi dimana dua atau banyak orang saling tidak setuju terhadap suatu permasalahan yang menyangkut kepentingan organisasi dan/atau dengan timbulnya perasaan permusuhan satu dengan yang lainnya.

Menurut definisi konflik di atas dapat disimpulkan bahwa konflik adalah segala macam interaksi pertentangan antara dua pihak atau lebih. Konflik dapat timbul pada berbagai situasi sosial, baik terjadi dalam diri individu, antar individu, kelompok, organisasi, maupun negara.

B. Jenis konflik

Menurut James A.F. Stoner dan Charles Wankel, terdapat lima jenis konflik yaitu:⁷⁹

1. Konflik Intrapersonal

Konflik intrapersonal adalah konflik seseorang dengan dirinya sendiri. Konflik terjadi bila pada waktu yang sama seseorang memiliki dua keinginan yang tidak mungkin dipenuhi sekaligus. Ada tiga macam bentuk konflik intrapersonal yaitu :

- a. Konflik pendekatan-pendekatan, contohnya orang yang dihadapkan pada dua pilihan yang sama-sama menarik.
- b. Konflik pendekatan – penghindaran, contohnya orang yang dihadapkan pada dua pilihan yang sama menyulitkan.
- c. Konflik penghindaran-penghindaran, contohnya orang yang dihadapkan pada satu hal yang mempunyai nilai positif dan negatif sekaligus.

2. Konflik Interpersonal

Konflik Interpersonal adalah pertentangan antar seseorang dengan orang lain karena pertentangan kepentingan atau keinginan. Hal ini sering terjadi antara dua orang yang berbeda status, jabatan, bidang kerja dan lain-lain

⁷⁸ Denny Bagus, *Manajemen Konflik : Definisi, Ciri, Sumber, Dampak dan Strategi Mengatasi Konflik* (<http://jurnal-sdm.blogspot.co.id/2010/04/manajemen-konflik-definisi-ciri-sumber.html>) diakses pada tanggal 04 Maret 2016.

⁷⁹ <https://rimuu.wordpress.com/2010/04/02/konflik-dalam-hubungan-antarpribadi/>, diakses pada tanggal 11 Maret 2016

3. Konflik antar individu dan kelompok

Hal ini seringkali berhubungan dengan cara individu menghadapi tekanan-tekanan untuk mencapai konformitas, yang ditekankan kepada mereka oleh kelompok kerja mereka. Sebagai contoh dapat dikatakan bahwa seseorang individu dapat dihukum oleh kelompok kerjanya karena ia tidak dapat mencapai norma-norma produktivitas kelompok dimana ia berada.

4. Konflik antara kelompok.

Yang dimaksud disini adalah konflik antara kelompok dalam organisasi yang sama. Konflik ini merupakan tipe konflik yang banyak terjadi di dalam organisasi-organisasi. Konflik antar lini dan staf merupakan contoh konflik antar kelompok.

5. Konflik antara organisasi.

Konflik jenis ini biasanya disebut dengan persaingan. Namun berdasar pengalaman, konflik ini ternyata menyebabkan timbulnya pengembangan produk-produk baru, teknologi baru dan servis baru, harga lebih rendah dan pemanfaatan sumber daya secara lebih efisien.

C. Faktor Penyebab Terjadinya Konflik Dalam KAP

Ada beberapa yang dapat menimbulkan terjadinya konflik dalam suatu hubungan antar pribadi. Beberapa penyebab tersebut antara lain :⁸⁰

1. Perbedaan individu yang meliputi perbedaan pendirian dan perasaan. Setiap manusia adalah individu yang unik. Artinya, setiap orang memiliki pendirian dan perasaan yang berbeda-beda satu dengan lainnya. Perbedaan pendirian dan perasaan akan sesuatu hal atau lingkungan yang nyata ini dapat menjadi faktor penyebab konflik, sebab dalam menjalani hubungan, seseorang tidak selalu sejalan dengan orang lain. Misalnya, ketika berlangsung pentas musik di lingkungan pemukiman, perasaan setiap warganya akan berbeda-beda. Ada yang merasa terganggu karena berisik, tetapi ada pula yang merasa terhibur.

2. Perbedaan latar belakang kebudayaan sehingga membentuk pribadi-pribadi yang berbeda. Seseorang sedikit banyak akan terpengaruh dengan pola-pola pemikiran dan pendirian kelompoknya. Pemikiran dan pendirian yang berbeda itu pada akhirnya akan menghasilkan perbedaan individu yang dapat memicu konflik.

⁸⁰ *Ibid*

3. Perbedaan kepentingan antara individu. Manusia memiliki perasaan, pendirian maupun latar belakang kebudayaan yang berbeda. Oleh sebab itu, dalam waktu yang bersamaan, masing-masing orang memiliki kepentingan yang berbeda-beda. Kadang-kadang orang dapat melakukan hal yang sama, tetapi untuk tujuan yang berbeda-beda.

D. Dampak dari Konflik Dalam KAP

Menurut Winardi (1994) Setiap konflik yang ada dalam kehidupan apabila dapat dikelola dengan baik, maka akan sangat bermanfaat dalam hal memajukan kreativitas dan inovasi, meskipun konflik memiliki sisi konstruktif dan sisi destruktif.⁸¹

1. Konflik Destruktif

Konflik destruktif menimbulkan kerugian bagi individu atau individu-individu yang terlibat di dalamnya. Konflik seperti ini misalnya terjadi pada dua remaja yang tidak dapat bekerja sama karena terjadi sikap permusuhan antar perorangan. Ada banyak keadaan di mana konflik dapat menyebabkan orang yang mengalaminya mengalami goncangan (jiwa). Selain itu juga banyak kerugian yang ditimbulkan karena konflik destruktif, misalnya:

- a. Perasaan cemas/tegang yang tidak perlu atau yang mencekam
- b. Komunikasi yang menyusut
- c. Persaingan yang makin meningkat

2. Konflik Konstruktif

Konflik ini berkebalikan dengan konflik destruktif karena konflik konstruktif justru menyebabkan timbulnya keuntungan-keuntungan dan bukan kerugian-kerugian bagi individu atau organisasi yang terlibat di dalamnya. Walau konflik selalu terdapat dalam hubungan antar pribadi, pada umumnya masyarakat cenderung menganggap konflik sebagai sesuatu yang buruk dan harus dihindari. Konflik dipandang dapat merusak suatu hubungan, maka harus dicegah.

Namun kini banyak orang mulai menyadari bahwa perusak itu bukan terletak pada konflik itu semata, tapi oleh cara kita menghadapi konflik yang ada. Kegagalan memecahkan konflik secara konstruktif, adil dan memuaskan kedua pihak lah yang merusak suatu hubungan.

⁸¹ Winardi. *Manajemen Konflik (Konflik Perubahan Dan Pengembangan)*. (Bandung.: CV. Mandarmaju, 1994)

Kini konflik telah mendapat konotasi yang positif, misalnya sebagai ‘bumbu’ dalam hubungan antar pribadi, baik dalam persahabatan, keluarga, dan hubungan lainnya.

Sesungguhnya bila kita mampu mengelola suatu konflik dengan baik, konflik justru mendatangkan manfaat bagi orang yang mengalaminya. Manfaat positif adanya konflik antara lain (Johnson, 1981) :⁸²

1. Konflik dapat menjadikan kita sadar bahwa ada persoalan yang perlu dipecahkan dalam hubungan kita dengan orang lain. Misalnya kalau anda ingin menonton film horror tapi kekasih anda ingin menonton film drama, mungkin hal itu menandakan adanya perbedaan selera diantara kalian berdua yang perlu mendapat perhatian.
2. Konflik dapat menyadarkan dan mendorong kita untuk melakukan perubahan-perubahan dalam diri kita. Kekasih anda marah karena anda lupa menjemputnya jalan-jalan, sebaiknya anda sungguh-sungguh mulai belajar mengatur waktu dan membuat catatan kegiatan dengan cermat.
3. Konflik dapat menumbuhkan dorongan dalam diri kita untuk memecahkan persoalan yang selama ini tidak jelas kita sadari atau kita biarkan tidak muncul ke permukaan. Konflik dengan tetangga sebelah karena merasa terganggu oleh suara *tape recorder* yang disetel keras-keras mendorong kita untuk menyampaikan keberatan kita terhadap kebiasaannya membawa teman-teman dan mengobrol dengan suara keras hampir setiap malam mulai dari gelap hingga menjelang subuh.
4. Konflik dapat menjadikan hidup seseorang lebih menarik. Perbedaan pendapat dengan seorang teman tentang suatu hal dapat menimbulkan perdebatan yang memaksa kita lebih mendalami dan memahami pokok hal tersebut, selain menjadikan hubungan kita tidak membosankan.
5. Perbedaan pendapat akan membimbing ke arah tercapainya keputusan-keputusan bersama yang lebih matang dan bermutu. Dua kekasih yang bersitegang memilih restoran mana yang akan dijadikan tempat makan malam mereka, akhirnya memutuskan untuk memasak di rumah, menikmati masakan yang dibuat dengan kebersamaan sambil menonton televisi.
6. Konflik dapat menghilangkan ketegangan-ketegangan kecil yang sering kita alami dalam hubungan kita dengan seseorang. Sesudah pertengkaran mulut yang cukup dahsyat, seorang

⁸² A. Supratiknya, *Komunikasi Antarpribadi*, hal. 94-96.

sekretaris akhirnya merasa terbebas dari kejengkelannya pada salah seorang koleganya yang suka sekali meminjam atau meminta peralatan dan perlengkapan tulis-menulis dari mejanya. Sesudah didamaikan oleh seorang teman lain, teman itu berjanji untuk tidak lagi mengganggunya dan akan lebih cermat merawat barang-barangnya.

7. Konflik juga dapat menjadikan kita sadar tentang siapa atau macam apa diri kita sesungguhnya. Lewat pertengkaran dengan orang lain, kita menjadi lebih sadar tentang apa yang tidak kita sukai, apa yang membuat kita tersinggung, apa yang sangat kita hargai dan sebagainya.

8. Konflik juga dapat menjadi sumber hiburan. Kita sengaja mencari sejenis konflik dalam berbagai bentuk permainan dan perlombaan.

9. Konflik dapat mempererat dan memperkaya hubungan. Hubungan yang tetap bertahan kendati diwarnai dengan banyak konflik, justru dapat membuat kedua belah pihak sadar bahwa hubungan mereka itu sangat berharga. Selain itu juga dapat menjadi semakin erat, sebab bebas dari ketegangan-ketegangan dan karenanya juga menyenangkan.

Dengan kata lain, konflik dalam hubungan antar pribadi sesungguhnya memiliki potensi menunjang perkembangan pribadi kita sendiri maupun perkembangan relasi kita dengan orang lain. Namun dengan catatan kita mampu menghadapi dan memecahkan konflik-konflik semacam itu secara konstruktif. Suatu konflik bersifat konstruktif bila sesudah mengalaminya⁸³.

1. Hubungan kita dengan pihak lain justru menjadi lebih erat, dalam arti lebih mudah berinteraksi dan bekerjasama.
2. Kita dan pihak lain justru lebih saling menyukai dan saling mempercayai.
3. Kedua belah pihak sama-sama merasa puas dengan akibat-akibat yang timbul setelah berlangsungnya konflik.
4. Kedua belah pihak makin terampil mengatasi konflik-konflik baru yang terjadi di antara mereka.

⁸³ *Ibid*, hal. 96.

E. Persepsi Lama dan Baru Mengenai Konflik

Dalam buku Husaini Usman (2004) dikemukakan gambaran singkat tentang persepsi lama dan baru terhadap konflik.⁸⁴

Tabel 1. Persepsi Lama dan Baru terhadap Konflik

No	Lama (Dampak Negatif)	Baru (Dampak Positif)
1	Semua konflik berakibat negatif	Konflik dapat berakibat positif dan negative
2	Harus dihindari (tradisional)	Harus dikelola
3	Berdampak negatif bagi organisasi (disfunctional)	Berdampak positif bagi organisasi (functional)
4	Mengganggu norma yang sudah mapan	Merevisi dan memperbarui norma
5	Menghambat efektifitas organisasi	Meningkatkan efektifitas organisasi
6	Mengganggu hubungan kerja sama (menghambat komunikasi)	Menambah intim hubungan
7	Mengarah ke disintegrasi	Menuju ke integrasi
8	Menghabiskan waktu dan tenaga	Menghemat waktu dan tenaga
9	Stress, frustrasi, tegang, kurang konsentrasi, dan kurang puas	Mampu menyesuaikan diri, dan meningkatkan kepuasan
10	Tidak mampu mengambil tindakan	Mampu mengambil tindakan

F. Strategi Mengatasi Konflik Dalam KAP

1. Strategi Kalah-Kalah (Lose-Lose Strategy)

Beorientasi pada dua individu atau kelompok yang sama-sama kalah. Biasanya individu atau kelompok yang bertikai mengambil jalan tengah (berkompromi) atau membayar sekelompok

⁸⁴ http://staff.uny.ac.id/sites/default/files/132243759/JURNAL_KONFLIK_DAN_MOTIVASI.pdf, diakses pada tanggal 27 Mei 2016.

orang yang terlibat dalam konflik atau menggunakan jasa orang atau kelompok ketiga sebagai penengah. Dalam strategi kalah-kalah, konflik bisa diselesaikan dengan cara melibatkan pihak ketiga bila perundingan mengalami jalan buntu. Maka pihak ketiga diundang untuk campur tangan oleh pihak-pihak yang berselisih atau barangkali bertindak atas kemauannya sendiri. Ada dua tipe utama dalam campur tangan pihak ketiga yaitu:

a. Arbitrasi (Arbitration)

Arbitrasi merupakan prosedur di mana pihak ketiga mendengarkan kedua belah pihak yang berselisih, pihak ketiga bertindak sebagai hakim dan penengah dalam menentukan penyelesaian konflik melalui suatu perjanjian yang mengikat.

b. Mediasi (Mediation)

Mediasi dipergunakan oleh Mediator untuk menyelesaikan konflik tidak seperti yang diselesaikan oleh abriator, karena seorang mediator tidak mempunyai wewenang secara langsung terhadap pihak-pihak yang bertikai dan rekomendasi yang diberikan tidak mengikat.

2.Strategi Menang-Kalah (Win-Lose Strategy)

Dalam strategi saya menang anda kalah (win lose strategy), menekankan adanya salah satu pihak yang sedang konflik mengalami kekalahan tetapi yang lain memperoleh kemenangan.

Beberapa cara yang digunakan untuk menyelesaikan konflik dengan win-lose strategy (Wijono), dapat melalui:

- a. Penarikan diri, yaitu proses penyelesaian konflik antara dua atau lebih pihak yang kurang puas sebagai akibat dari ketergantungan tugas (task independence).
- b. Taktik-taktik penghalusan dan damai, yaitu dengan melakukan tindakan perdamaian dengan pihak lawan untuk menghindari terjadinya konfrontasi terhadap perbedaan dan kekaburan dalam batas-batas bidang kerja (jurisdictional ambiguity).
- c. Bujukan, yaitu dengan membujuk pihak lain untuk mengubah posisinya untuk mempertimbangkan informasi-informasi faktual yang relevan dengan konflik, karena adanya rintangan komunikasi (communication barriers).
- d. Taktik paksaan dan penekanan, yaitu menggunakan kekuasaan formal dengan menunjukkan kekuatan (power) melalui sikap otoriter karena dipengaruhi oleh sifat-sifat individu (individual traits).
- e. Taktik-taktik yang berorientasi pada tawar-menawar dan pertukaran persetujuan sehingga tercapai suatu kompromi yang dapat diterima oleh dua belah pihak, untuk menyelesaikan konflik yang berkaitan dengan persaingan terhadap sumber-sumber (competition for resources) secara optimal bagi pihak-pihak yang berkepentingan.

3. Strategi Menang-Menang (Win-Win Strategy)

Penyelesaian yang dipandang manusiawi, karena menggunakan segala pengetahuan, sikap dan keterampilan menciptakan relasi komunikasi dan interaksi yang dapat membuat pihak-pihak yang terlibat saling merasa aman dari ancaman, merasa dihargai, menciptakan suasana kondusif dan memperoleh kesempatan untuk mengembangkan potensi masing-masing dalam upaya penyelesaian konflik. Jadi strategi ini menolong memecahkan masalah pihak-pihak yang terlibat dalam konflik, bukan hanya sekedar memojokkan orang.

Strategi menang-menang jarang dipergunakan dalam organisasi dan industri, tetapi ada 2 cara didalam strategi ini yang dapat dipergunakan sebagai alternatif pemecahan konflik interpersonal yaitu:

- a. Pemecahan masalah terpadu (Integrative Problem Solving) Usaha untuk menyelesaikan secara mufakat atau memadukan kebutuhan-kebutuhan kedua belah pihak.
- b. Konsultasi proses antar pihak (Inter-Party Process Consultation) Dalam penyelesaian melalui konsultasi proses, biasanya ditangani oleh konsultan proses, dimana keduanya tidak mempunyai kewenangan untuk menyelesaikan konflik dengan kekuasaan atau menghakimi salah satu atau kedua belah pihak yang terlibat konflik.

Namun biasanya kita tidak menyadari cara bertingkah laku kita dalam situasi-situasi konflik. Apa yang kita lakukan seolah-olah terjadi begitu saja. Maka bila kita terlibat dalam suatu konflik dengan orang lain, ada dua hal yang harus kita pertimbangkan :⁸⁵

1. Tujuan-tujuan atau kepentingan-kepentingan pribadi kita. Tujuan-tujuan pribadi ini dapat kita rasakan sebagai hal yang sangat penting sehingga harus kita pertahankan mati-matian, atau tidak terlalu penting sehingga dengan mudah kita korbankan.
2. Hubungan baik dengan pihak lain. Seperti tujuan pribadi, hubungan dengan pihak lain juga dapat kita rasakan sebagai hal yang sangat penting atau sama sekali tidak penting.

⁸⁵ A. Supratiknya, *Komunikasi Antar pribadi*, hal. 99.

KESIMPULAN

Kemampuan menangani konflik yang terpenting adalah mengembangkan pengetahuan yang cukup dan sikap yang positif terhadap konflik, karena peran konflik yang tidak selalu negatif namun sebaliknya jika konflik dikelola dengan baik dan menggunakan strategi yang efektif maka dapat menghasilkan efek atau dampak yang positif bagi dua pihak atau pribadi yang sedang mengalami konflik, sedang bagi pribadi yang mengalami konflik, dia akan mendapatkan pengalaman yang dapat digunakan sebagai bekal dalam mengantisipasi konflik-konflik yang mungkin bisa terjadi dimasa yang akan datang.

Islam sendiri menganjurkan kepada pemeluknya untuk memiliki sikap toleransi terhadap perbedaan-perbedaan yang dimiliki tiap-tiap manusia. Karena perbedaan itu merupakan kodrat Allah SWT yang tidak bisa ditolak. dengan perbedaan itu manusia akan terus berkembang dan menciptakan perubahan-perubahan yang nantinya akan bermanfaat bagi manusia pada umumnya (*Islam rahmatan lil-'alamin*)

DAFTAR PUSTAKA

Arni Muhammad, *Komunikasi Organisasi*, Jakarta: PT Bumi Aksara, Cet 5, 2002

A. Supratiknya, *Komunikasi Antarpribadi : Tinjauan Psikologis*. (Yogyakarta: Penerbit Kanisius.1995)

Denny Bagus, *Manajemen Konflik : Definisi, Ciri, Sumber, Dampak dan Strategi Mengatasi Konflik* (<http://jurnal-sdm.blogspot.co.id/2010/04/manajemen-konflik-definisi-ciri-sumber.html>) diakses pada tanggal 04 Maret 2016.

Departemen Agama, *Al-Qur'an dan Terjemahannya*.

Winardi. *Manajemen Konflik (Konflik Perubahan Dan Pengembangan)*, Bandung: CV. Mandarmaju, 1994

[https://www.academia.edu/6145999/Manajemen Konflik Dalam Komunikasi Antar Pribadi](https://www.academia.edu/6145999/Manajemen_Konflik_Dalam_Komunikasi_Antar_Pribadi), diakses pada tanggal, 11 Maret 2016.

<https://rimuu.wordpress.com/2010/04/02/konflik-dalam-hubungan-antarpribadi/>, diakses pada tanggal 11 Maret 2016.

[http://staff.uny.ac.id/sites/default/files/132243759/JURNAL KONFLIK DAN MOTIVASI. pdf](http://staff.uny.ac.id/sites/default/files/132243759/JURNAL_KONFLIK_DAN_MOTIVASI.pdf), diakses pada tanggal 27 Mei 2016.

KINEKSI, PROSEMIK, PARALINGUISTIK DAN SELF DISCLOURE

Cut Ayu Mauidhah

Abstraksi :

Tulisan ini mengangkat permasalahan “**komunikasi antar pribadi.**” Yang mana di dalamnya terdapat empat hal yaitu: Kineksi, Prosemik, Paralinguistik dan *Self Disclosure*. Adapun pengertian dari ke empat hal tersebut adalah: *Kineksi*, adalah posisi dan gerakan tubuh, termasuk wajah. Kita memberi tanda dengan jelas mengenai bagaimana perasaan kita dan menilai diri melalui bagaimana kita mengendalikan tubuh. *Prosemik*, adalah berhubungan dengan keadaan diri dalam lingkungan. *Paralinguistik*, adalah Paralanguage mengacu pada setiap pesan yang menyertai dan lebih melengkapi bahasa. Secara teknis setiap pesan nonverbal tambahan dapat dilihat sebagai sebuah contoh dari paralanguage. *Self Disclosure*, adalah mengungkapkan reaksi atau tanggapan kita terhadap situasi yang sedang kita hadapi serta memberikan informasi tentang masa lalu yang relevan atau yang berguna untuk memahami tanggapan kita di masa kini tersebut. Tanggapan terhadap orang lain atau terhadap kejadian tertentu lebih melibatkan perasaan. Membuka diri berarti membagikan kepada orang lain perasaan kita terhadap sesuatu yang telah dikatakan atau dilakukannya, atau perasaan kita terhadap kejadian-kejadian yang baru saja kita saksikan.

Kata kunci : Koneksi, Prosemik, Paralinguistik dan Self Disclosure

Pendahuluan

Komunikasi antar pribadi sangat penting bagi kebahagiaan hidup kita. Johnson (1981) menunjukkan beberapa peranan yang disumbangkan oleh komunikasi antar pribadi dalam rangka menciptakan kebahagiaan hidup manusia.

Pertama, komunikasi antar pribadi membantu perkembangan intelektual dan sosial kita. Perkembangan kita sejak masa bayi sampai masa dewasa mengikuti pola semakin meluasnya ketergantungan kita pada orang lain. Diawali dengan ketergantungan atau komunikasi yang intensif dengan ibu pada masa bayi, lingkaran ketergantungan atau komunikasi itu menjadi semakin luas dengan bertambahnya usia kita. Bersamaan proses itu, perkembangan intelektual dan sosial kita sangat ditentukan oleh kualitas komunikasi kita dengan orang lain itu.

Kedua, identitas atau jati diri kita terbentuk dalam dan lewat komunikasi dengan orang lain. Selama berkomunikasi dengan orang lain, secara sadar maupun tidak sadar kita mengamati, memperhatikan dan mencatat dalam hati semua tanggapan yang diberikan oleh orang lain terhadap diri kita. Kita menjadi tahu bagaimana pandangan orang lain itu tentang diri kita. Berkat pertolongan komunikasi dengan orang lain kita dapat menemukan diri, yaitu mengetahui siapa diri kita sebenarnya.

Ketiga, dalam rangka memahami realitas di sekeliling kita serta menguji kebenaran kesan-kesan dan pengertian yang kita miliki tentang dunia di sekitar kita, kita perlu membandingkannya dengan kesan-kesan dan pengertian orang lain tentang realitas yang sama. Tentu saja, perbandingan sosial (social comparison) semacam itu hanya dapat kita lakukan lewat komunikasi dengan orang lain.

Keempat, kesehatan mental kita sebagian besar juga ditentukan oleh kualitas komunikasi atau hubungan kita dengan orang lain, lebih-lebih orang-orang yang merupakan tokoh-tokoh signifikan (significant figures) dalam hidup kita. Bila hubungan kita dengan orang lain diliputi berbagai masalah, maka tentu kita akan menderita, merasa sedih, cemas, frustrasi. Bila kemudian kita menarik diri dan menghindar dari orang lain, maka rasa sepi dan terasing yang mungkin kita alami pun tentu akan menimbulkan penderitaan, bukan hanya penderitaan emosional atau batin, bahkan mungkin juga penderitaan fisik.

A. Kineksi

Kinesika adalah posisi dan gerakan tubuh, termasuk wajah. Kita memberi tanda dengan jelas mengenai bagaimana perasaan kita dan menilai diri melalui bagaimana kita mengendalikan tubuh. Seseorang yang berdiri tegak dan berjalan dengan percaya diri dipersepsikan sebagai keyakinan pada diri, sementara seseorang yang membungkuk dan menyeret kaki saat berjalan terlihat kurang percaya diri. Seseorang yang berjalan cepat dengan ekspresi muka yang pasti akan dipersepsikan memiliki tekad daripada seseorang yang berjalan luntang lantung dengan pandangan yang tidak fokus.

Komunikasi dengan gerakan tubuh telah dikenal lebih lama daripada secara verbal oleh manusia. Banyak orang yang “berbicara dengan tangan mereka”, yang disebut oleh seorang profesor di bidang psikologi Susan Goldin Meadow (2004) sebagai cara yang membantu untuk berpikir. Kita menggunakan gerakan tubuh untuk menekankan bahasa verbal dan mengekspresikan perasaan. Kita menggunakan gerakan tangan untuk mengindikasikan “ya” dan

gerakan tangan lainnya untuk mengomunikasikan penolakan. Tetapi gerakan tubuh tidak selalu diartikan sama secara lintas budaya. Contohnya, gerakan tangan yang menunjukkan “ya” (jempol dan telunjuk membentuk lingkaran dan tiga jari lainnya mengarah ke atas) di Amerika Serikat berarti tidak berharga di Prancis, dan dianggap gerakan cabul di Irak.⁸⁶

Wajah kita adalah pembawa pesan yang rumit. Mata kita dapat menembakkan kemarahan, menantang, atau memancarkan perasaan cinta. Dengan wajah kita, kita bisa mengindikasikan tidak setuju (memandang marah), ragu (mengangkat alis), kekaguman (tatapan hangat), dan perlawanan (menatap langsung). Gerakan wajah mungkin digunakan sebagai tanda untuk membuka interaksi. Di dalam kelas, siswa sering menunduk supaya guru tidak memanggil mereka. Untuk mengundang interaksi, orang barat menatap dan tersenyum, mengindikasikan selamat datang pada percakapan lebih lanjut (Gueguen & De Gail, 2003). Sementara di banyak masyarakat tradisional Asia, menatap mata langsung dan tersenyum pada seseorang yang tidak akrab dianggap tidak sopan.⁸⁷

Untuk alasan yang bagus, penyair menyebut mata sebagai “jendela jiwa”. Mata kita mengomunikasikan beberapa pesan yang penting dan kompleks mengenai bagaimana perasaan kita terhadap orang lain. Jika melihat seorang bayi, anda akan memperhatikan bahwa mereka fokus pada mata orang lain. Bahkan sebagai orang dewasa, kita melihat mata orang lain untuk menilai kejujuran, ketertarikan, pertemanan dan kepercayaan diri. Virginia Richmond dan James McCroskey (2000) menemukan bahwa kontak mata, sama seperti bahasa verbal lainnya, memengaruhi hubungan antara penyelia dan bawahannya. Penyelia yang menatap bawahannya, tersenyum, dan menundukkan kepala dipersepsikan sebagai orang yang dapat dipercaya dan menarik. Lebih jauh, perilaku nonverbal ini berpengaruh pada motivasi dan kepuasan kerja. Hal yang sama terjadi pada pelanggan yang memberi uang pada pelayan yang lebih banyak melakukan kontak mata dibandingkan yang tidak.

Selama bertahun-tahun, banyak pengacara yang menggunakan bahasa tubuh untuk menggoyahkan perasaan dan impresi para juri terhadap kasus. Contohnya, untuk memberi sugesti bahwa saksi mata berbohong, seorang pengacara akan memutar bola mata di hadapan para juri. Dengan berdiri cukup jauh dari saksi selama bertanya, seorang pengacara dipersepsikan menunjukkan penghormatan, yang dapat meningkatkan kredibilitas saksi mata

⁸⁶ Julia T. Wood, *Komunikasi Interpersonal Interaksi Keseharian*, (Jakarta: Salemba Humanika, 2010), h. 133

⁸⁷ *Ibid...*

untuk para juri. Beberapa pengacara menatap secara menarik perhatian untuk memberi tanda pada juri bahwa argumen lawan membosankan dan tidak efisien. Akhir-akhir ini, beberapa hakim mencoba untuk membatasi perilaku non verbal yang diperbolehkan untuk pengacara. Jumlah hakim yang terus berkembang sekarang mengharuskan pengacara untuk berdiri di mimbar dan membatasi gerakan wajah dan tubuh yang dapat memengaruhi juri. Mungkin pembatasan yang paling keras pada perilaku non verbal pengacara datang dari Samuel Kent, seorang hakim pengadilan distrik Amerika Serikat di Galveston, Texas. Di dalam pengadilan yang dipimpinnya, hakim Kent mengatakan, “Gerakan wajah, anggukan kepala, tanda-tanda yang dapat didengar, dan hal-hal seperti itu dilarang keras.”⁸⁸

Gerakan tubuh adalah ketertarikan David McNeil, seorang profesor linguistik dan psikologi di Universitas Chicago. Menurut McNeill (1992) banyak hal yang ingin kita komunikasikan meliputi penggambaran, dan penggambaran tidak cukup hanya disampaikan dengan kata-kata. Sehingga untuk mengomunikasikan gambaran yang kita punya, kita memerlukan gerakan tubuh, terutama gerakan tangan. Pada sebuah wawancara, McNeill menawarkan observasi yang menarik mengenai gerakan jari tengah, yang digunakan beberapa orang barat untuk menyatakan kebencian, telah digunakan untuk menyampaikan pesan yang sama oleh orang Romawi lebih dari 2000 tahun yang lalu.

B. Prosemik

Prosemik adalah yang berhubungan dengan keadaan diri dalam lingkungan. Dalam bidang komunikasi, prosemik meliputi keterkaitan individu dengan lingkungan atau ruang, seperti penggunaan ruangan, pengaturan peralatan dan perlengkapan ruangan (misalnya, penempatan furniture), pengaturan posisi tempat duduk, atau jarak antara komunikator dengan komunikan. Prosemik adalah studi yang mempelajari posisi tubuh dan jarak tubuh (ruang antar tubuh sewaktu orang berkomunikasi antar personal).

Edward T. Hall dikenal sebagai bapak dari studi prosemik. Prosemik menurut Hall adalah bentuk lain untuk menjelaskan hubungan antara pengamatannya dan teori tentang bagaimana seseorang menggunakan ruang yang khusus dalam kebudayaan dan kebiasaan untuk berkomunikasi antar personal. Sebuah definisi khusus lagi tentang prosemik adalah studi tentang bagaimana seorang secara tidak sadar terlibat dalam struktur ruang atau jarak fisik

⁸⁸ *Ibid*, h. 134

antara manusia sebagai sesuatu keteraturan, tertib pergaulan setiap harinya. Konsep ini sebenarnya konsep yang dianalogikan dari studi-studi para arsitek wilayah perkotaan tentang bagaimana pengamanan suatu kota sebagai pemukiman.⁸⁹

Ada tiga bentuk dasar ruang antar personal yang dikemukakan Hall, antara lain:

1. *Fixed feature space* adalah suatu struktur yang tidak dapat digerakan tanpa persetujuan kita.
2. *Semi fixed feature space* adalah struktur ruang yang sebagiannya bisa digerakan atas kehendak kita atau jangkauan kita.
3. *Informal space* adalah ruang atau wilayah di sekitar badan kita dengan orang lain.

Hall mengemukakan bahwa pada saat seseorang terlibat dalam komunikasi antar personal dengan orang lain maka bisa terjadi delapan kemungkinan kategori utama dari analisis prosemik, antara lain:

1. *Posture-sex factor*, yaitu jarak antara pasangan waktu berhubungan sex.
2. *Sociofugal-sociopetal axis*, adalah adanya hambatan ruang antar personal dalam berinteraksi, jika tidak ada hambatan disebut *sociopetal axis*.
3. *Kinesthetic factor*, yaitu perilaku prosemik dengan kebiasaan menyentuh tubuh sehingga menunjukkan tingkat keakraban antar partisipan.
4. Perilaku meraba dan menyentuh, seseorang mungkin dilibatkan dalam setiap cara meraba-raba, menyentuh, memegang, mengusap, menyinggung, mengecapi makanan dan minuman, memperpanjang pegangan, membuat tekanan-tekanan pada pegangan, sentuhan mendadak, ataupun kebetulan menyentuh.
5. *Visual code*, kebiasaan kontak mata dengan jangkauan (saling memandang) dan tidak ada kontak sama sekali.
6. *Thermal code*, mengamati kehangatan dari komunikator terhadap lainnya.
7. *Olfactory code*, faktor ini termasuk jenis dan tingkat kehangatan yang terlibat waktu orang bercakap-cakap.
8. *Voice loudness*, kekuatan suara waktu berbicara dihubungkan secara langsung dengan ruang antar personal.

⁸⁹ [Http://Proksemik, kinesik, wajah dan Paralinguistik.Bimbingan.Konseling.Htm](http://Proksemik,kinesik,wajah%20dan%20Paralinguistik.Bimbingan.Konseling.Htm). diakses 01 Maret 2016

C. Paralingustik

Kita semua telah mendengar kalimat, “ini bukan soal apa yang anda katakan, tetapi bagaimana anda mengatakannya. “Apa yang kita katakan – dengan menggunakan kata, frasa, dan kalimat – jelas penting untuk komunikasi. Namun, cara kita menggunakan bahasa bahkan bisa lebih penting dari pada kata-kata kita sebagai sumber informasi. Paralanguage mengacu pada setiap pesan yang menyertai dan lebih melengkapi bahasa. Secara teknis setiap pesan nonverbal tambahan dapat dilihat sebagai sebuah contoh dari paralanguage

a. Bentuk Vokal

Salah satu fokus pembahasan kita tentang paralanguage adalah tentang hal-hal yang terkait dengan suara (vocalics) seperti pesan pendengaran, pesan selain dari kata-kata, yang diciptakan dalam proses pembicaraan. Vokalik, yang meliputi tinggi rendah suara, kecepatan berbicara, irama, batuk, tertawa, sengau, berhenti, bahkan keheningan. Adalah sumber – sumber pesan yang sangat penting dalam komunikasi tatap muka. Ingatlah mehrabian yang menemukan bahwa ketika seorang individu dibingungkan oleh perasaannya tentang orang lain, pesan vokal memberi kontribusi sebesar 38 persen dari kesannya yang dibentuk.

Jauh sebelum anak-anak mengembangkan keterampilan dalam menggunakan bahasa, mereka memiliki keakraban dengan pola nada dari bahasa di lingkungan mereka. Studi menunjukkan bahwa melalui kontur nada mengoceh kita berpeluang untuk mengidentifikasi lingkungan bahasa di mana anak-anak hidup, bahkan sekalipun usia anak baru menginjak tahun kedua. Pola paralinguistik yang diakuisisi anak tidak hanya merefleksikan adanya pola bahasa pada sebuah wilayah di mana mereka tumbuh, tapi juga bisa menunjukkan pola-pola unik yang ada pada keluarga dan teman-temannya.

Sebagai bahasa ucapan, isyarat paralinguistik semisal besar kecilnya volume suara, kecepatan bicara, nada, kata seru, variasi tinggi suara, dan penggunaan jeda, dapat memiliki pengaruh besar kepada apa dan bagaimana, orang bereaksi terhadap individu dan verbalisasinya. Atas dasar tinggi suara, misalnya, kita dapat menentukan apakah suatu ucapan tertentu adalah suatu pernyataan atau pertanyaan, komentar serius, atau sindiran kasar. Apakah pengucapan kata “benar” secara lisan, akan ditafsirkan sebagai “benarkah?” atau “benar!” lebih ditentukan melalui paralanguage dari pada melalui kata itu sendiri. Dengan paralanguage pula kita akan memutuskan apakah, ucapan lisan; “itu indah, “harus dipahami secara harfiah atau berarti sebaliknya.

Perbedaan tinggi suara bisa menghasilkan kesan yang berbeda ketika mengucapkan “bisa saya bantu?” bisa positif bisa pula negatif. Jika kata-kata tersebut disampaikan dengan tinggi suara yang menaik pada akhir kalimat, pengertiannya adalah salah satu kesopanan dan minat yang tulus. Sementara jika kata-kata yang sama diucapkan dalam nada menonton, cenderung akan dianggap akan sebagai kekasaran dan tidak tertarik.⁹⁰

Paralanguage menyediakan dasar kesimpulan tentang pembicara, sebagaimana halnya memiliki pengaruh potensial terhadap dampak dari isi pesan. Kecepatan bicara dan aksen, misalnya, dapat memberikan dasar bagi beberapa kesimpulan seperti kebangsaan, wilayah negara di mana orang tersebut dibesarkan, dan karakteristik lain yang terkait dengan stereotip geografis lokal. Stereotip pola linguistik seperti “bicara cepat orang new york” atau “orang selatan bicaranya lambat” sering dikaitkan dengan perilaku, serta karakteristik geografi. Paralanguage juga dapat memeberikan dasar untuk asumsi tentang tingkat pendidikan pembicara, ketertarikan terhadap suatu topik dan suasana hati. Lebih dari itu, nada, kecepatan, dan volume berbicara dapat memberikan petunjuk mengenai kondisi emosional individu.⁹¹

Dalam beberapa bahasa, paralanguage bahkan lebih penting untuk digunakan dibandingkan kebiasaan di Negara Inggris. Dalam bahasa Cina nada menentukan makna kata, aturan bahasa Cina hanya mempunyai empat nada: turun, naik, mendatar, dan mengayun (turun dan kemudian naik).

b. Bentuk Tertulis

Sampai saat ini kita telah membahas paralanguage yang berkaitan dengan bahasa lisan. Bentuk kata atau pernyataan juga penting bagi interpretasi dalam bahasa tertulis. Tampilan visual dari materi tertulis, termasuk tanda baca, ejaan kerapian, penggunaan ruang untuk margin dan antara kata-kata, apakah dokumen tersebut dicetak atau ditulis tangan, dan bahkan warna tinta, cenderung untuk memengaruhi reaksi pembaca terhadap kata-kata dan sumbernya.

Dalam bahasa tulis, isyarat paralinguistik berfungsi sebagai dasar kesimpulan umum tentang seseorang mengenai bagaimana pendidikannya, kehati-hatiannya, sikap hormatnya, atau keseriusannya, serta memberikan kita petunjuk tentang suasana atau emosinya pada saat

⁹⁰ Brent D. Ruben & Lea P. Stewart, *Komunikasi dan Perilaku Manusia*, (Jakarta: PT RajaGafindo Persada, 2013), h. 175

⁹¹ *Ibid*, h.176

menulis. Pada gilirannya, isyarat ini dapat memengaruhi cara berpikir kita tentang orang lain dan berhubungan dengan penulis.

Penggunaan isyarat paralinguistik tampak jelas dalam mengembangkan konvensi komunikasi yang cocok melalui e-mail. Sebagai contoh, penggunaan huruf kapital dapat ditafsirkan dengan BERTERIAK. Tanda-tanda emosi (emoticons) sangat berguna dalam e-mail dan pesan tertulis. Gabungan antara tanda baca, misalnya, (☺) menunjukkan tersenyum, atau (;-) sebagai kedipan mata.⁹²

D. Self- Disclosure

Pembukaan diri atau self-disclosure adalah mengungkapkan reaksi atau tanggapan kita terhadap situasi yang sedang kita hadapi serta memberikan informasi tentang masa lalu yang relevan atau yang berguna untuk memahami tanggapan kita di masa kini tersebut. Tanggapan terhadap orang lain atau terhadap kejadian tertentu lebih melibatkan perasaan. Membuka diri berarti membagikan kepada orang lain perasaan kita terhadap sesuatu yang telah dikatakan atau dilakukannya, atau perasaan kita terhadap kejadian-kejadian yang baru saja kita saksikan.

Membuka diri tidak sama dengan mengungkapkan detail-detail intim dari masa lalu kita. Mengungkapkan hal-hal yang sangat pribadi di masa lalu dapat menimbulkan perasaan intim untuk sesaat. Hubungan sejati terbina dengan mengungkapkan reaksi-reaksi kita terhadap aneka kejadian yang kita alami bersama atau terhadap apa yang dikatakan atau dilakukan oleh lawan komunikasi kita. Orang lain mengenal diri kita tidak dengan menyelidiki masa lalu kita, melainkan dengan mengetahui cara kita bereaksi. Masa lalu hanya berguna sejauh mampu menjelaskan perilaku kita di masa kini.⁹³

Menurut Johnson (1981), beberapa manfaat dan dampak pembukaan diri terhadap hubungan antar pribadi adalah sebagai berikut:

Pertama, pembukaan diri merupakan dasar bagi hubungan yang sehat antara dua orang.

Kedua, semakin kita bersikap terbuka kepada orang lain, semakin orang lain tersebut akan menyukai diri kita. Akibatnya, ia akan semakin membuka diri kepada kita.

⁹² *Ibid*, h. 177

⁹³ A. Supratiknya, *Komunikasi AntarPribadi Tinjauan Psikologi*, (Yogyakarta: Kanisius, 1995), h. 14

Ketiga, orang yang rela membuka diri kepada orang lain terbukti cenderung memiliki sifat-sifat sebagai berikut: kompeten, terbuka, ekstrover, fleksibel, adaptif, dan inteligen, yakni sebagian dari ciri-ciri orang yang masak dan bahagia.

Keempat, membuka diri kepada orang lain merupakan dasar relasi yang memungkinkan komunikasi intim baik dengan diri kita sendiri maupun dengan orang lain

Kelima, membuka diri berarti bersikap realistik. Maka, pembukaan diri kita haruslah jujur, tulus dan autentik.

Seperti sudah dikatakan, selain membuka diri *kepada* orang lain, kita pun harus membuka diri *bagi* orang lain agar dapat menjalin relasi 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.⁹⁴

⁹⁴ *Ibid*, h. 15

KESIMPULAN

Kinesika adalah posisi dan gerakan tubuh, termasuk wajah. Kita memberi tanda dengan jelas mengenai bagaimana perasaan kita dan menilai diri melalui bagaimana kita mengendalikan tubuh. Seseorang yang berdiri tegak dan berjalan dengan percaya diri dipersepsikan sebagai keyakinan pada diri, sementara seseorang yang membungkuk dan menyeret kaki saat berjalan terlihat kurang percaya diri. Seseorang yang berjalan cepat dengan ekspresi muka yang pasti akan dipersepsikan memiliki tekad daripada seseorang yang berjalan luntang lantung dengan pandangan yang tidak fokus.

Prosemik adalah yang berhubungan dengan keadaan diri dalam lingkungan. Dalam bidang komunikasi, prosemik meliputi keterkaitan individu dengan lingkungan atau ruang, seperti penggunaan ruangan, pengaturan peralatan dan perlengkapan ruangan (misalnya, penempatan furniture), pengaturan posisi tempat duduk, atau jarak antara komunikator dengan komunikan. Prosemik adalah studi yang mempelajari posisi tubuh dan jarak tubuh (ruang antar tubuh sewaktu orang berkomunikasi antar personal). Edward T.Hall dikenal sebagai bapak dari studi prosemik.

Pembukaan diri atau self-disclosure adalah mengungkapkan reaksi atau tanggapan kita terhadap situasi yang sedang kita hadapi serta memberikan informasi tentang masa lalu yang relevan atau yang berguna untuk memahami tanggapan kita di masa kini tersebut.

DAFTAR PUSTAKA

Julia T. Wood, *Komunikasi Interpersonal Interaksi Keseharian*, Jakarta: Salemba Humanika, 2010

Brent D. Ruben & Lea P. Stewart, *Komunikasi dan Perilaku Manusia*, Jakarta: PT RajaGafindo Persada, 2013

Dr. A. Supratiknya, *Komunikasi Antar Pribadi Tinjauan Psikologis*, Yogyakarta: Kanisius, 1995

Jurnal

Tandyonomanu dan Tuti Bahfiarti, “*Seni Ruang dan Waktu dalam Mappacci pada Upacara Perkawinan Adat Bugis*”, Jurnal Kajian Komunikasi, Volume 1, No.1, Juni 2013, diakses 01/03/2016.

Internet

[Http://Proksemik, kinesik,wajah dan Paralinguistik.Bimbingan.Konseling.Htm](http://Proksemik,kinesik,wajah%20dan%20Paralinguistik.Bimbingan.Konseling.Htm). diakses 01 Maret 2016

TEORI PERSEPSI ANTAR PRIBADI, ATRAKSI ANTAR PRIBADI DAN KONFLIK SOSIAL

Irma Suryani

Abstraksi :

Komunikasi Antar Pribadi (interpersonal Communication) adalah komunikasi yang terjadi secara langsung antara dua orang. Bentuk komunikasi ini sering terjadi dan merupakan perilaku komunikasi yang paling banyak diteliti oleh para ahli. Komunikasi antar pribadi dapat diartikan sebagai suatu proses pertukaran makna antara orang-orang yang saling berkomunikasi.⁹⁵

Komunikasi antar pribadi 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 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 canggih.

Pertanyaannya adalah apakah komunikasi antar pribadi ini sama dengan bentuk komunikasi lainnya, maka dari itu terlebih dahulu harus mengetahui teori-teori apa yang dibahas dalam komunikasi antar pribadi ini. Maka dalam teori itu tentunya akan dapat memahami bagaimana komunikasi antar pribadi itu sebenarnya.

Kata Kunci : Persepsi, Atraksi, dan Konflik

⁹⁵ Syukur Kholil, “Teori Komunikasi Massa”, (Bandung: Citapustaka Media Perintis, 2011), h. 49.

1. Persepsi Antar Pribadi

Dalam semua jenis komunikasi, terutama komunikasi Antar Pribadi, peranan persepsi sangat penting karena menjadi dasar dari proses komunikasi Antar Pribadi. Kepentingan itu terletak pada bagaimana individu *Perceiving People* (menerima orang lain) melalui persepsi.⁹⁶

Persepsi (Perception) adalah proses aktif menyeleksi, mengatur, dan menafsirkan orang, objek, peristiwa, situasi, dan aktivitas. Yang perlu diperhatikan dari persepsi ini adalah proses aktif.⁹⁷

Persepsi juga diartikan sebagai proses aktif untuk menciptakan makna dengan cara menyeleksi, menyusun, dan menginterpretasi manusia, objek, peristiwa, situasi atau fenomena lainnya. Seseorang tidak secara pasif menerima setiap peristiwa yang terjadi. Sebaliknya, seseorang aktif merasakan apa yang terjadi pada dirinya, orang lain, dan interaksi yang terlibat didalamnya. Untuk melakukannya, hanya memilih informasi yang penting saja. Informasi inilah yang akan disusun dan diorganisasikan.⁹⁸

Jadi persepsi bukan sederhana menerima informasi begitu saja dari luar tubuh. Seseorang mengeluarkan banyak energi dan usaha untuk menciptakan makna dari sebuah peristiwa.⁹⁹ Sebaliknya, proses ini akan mempengaruhi bagaimana cara kita melihat peristiwa lainnya.¹⁰⁰

a. Seleksi

Dalam hal ini mempersempit perhatian hanya kepada apa yang didefinisikan penting pada saat itu, dan tidak menyadari banyak hal lain yang terjadi di sekitarnya.¹⁰¹ Terdapat beberapa faktor

⁹⁶ Alo Liliweri, “Komunikasi: Serba Ada Serba Makna”, (Jakarta: Kencana, 2011), h. 157.

⁹⁷ Julia T. Wood, “Komunikasi: Teori dan Praktek (Komunikasi dalam Kehidupan Kita)”, (Jakarta: Salemba Humanika, 2013), h. 26.

⁹⁸ Julia T. Wood, “Komunikasi Interpersonal: interaksi Keseharian” (Jakarta: Salemba Humanika, 2013), h. 70.

⁹⁹ *Ibid.*,

¹⁰⁰ *Ibid.*,

¹⁰¹ Julia T. Wood, “Komunikasi: Teori dan Praktek (Komunikasi dalam Kehidupan Kita)”, h. 27.

yang mempengaruhi pemulihan atensi pada stimulus atau situasi. Pertama, seberapa kuat peristiwa tersebut menarik perhatian. Kita meletakkan perhatian pada peristiwa luar biasa karena peristiwa tersebut besar dampaknya dan sangat jarang terjadi. Misalnya Kita cenderung mendengar suara yang keras daripada suara yang lembut dan memperhatikan kemeja cerah dari pada yang menjemukan.¹⁰²

Kedua, persepsi kita dipengaruhi oleh ketajaman indera. Misalnya, jika memiliki indera penciuman yang baik, cenderung memperhatikan dan tergoda oleh roti yang baru dibuat. Ketiga, perubahan atau variasi mendorong perhatian, itulah mengapa meremehkan semua interaksi menyenangkan bersama teman dan hanya memperhatikan momen yang menegangkan. Apa yang dipilih untuk memperhatikan juga dipengaruhi oleh siapa kita dan apa yang terjadi dalam diri. Semua motif dan kebutuhan kita mempengaruhi apa yang dilihat dan tidak dilihat.¹⁰³

Harapan kita lebih jauh mempengaruhi apa yang kita perhatikan. Kita cenderung mempersepsikan apa yang kita harap untuk persepsikan. Hal ini menjelaskan fenomena sugesti (Self Fulfilling prophecy), teori ini menjelaskan di mana seseorang bertindak sesuai dengan bagaimana dia percaya persepsi dirinya sendiri. Anak-anak yang mengatakan dirinya tidak dicintai seseorang akan lebih menaruh perhatian pada penolakan. Riset baru menunjukkan bahwa orang yang kesepian cenderung mempersepsikan orang lain lebih negatif daripada mereka yang tidak kesepian.¹⁰⁴

Self fulfilling prophecy itu individu menemukan atau menghadapi sesuatu yang dia tidak duga sebelumnya yang mempengaruhi perilaku orang lain. Aksentuasi *Perceptual* dapat mempengaruhi individu untuk menerima apa yang diharapkan dan yang disukai.¹⁰⁵

¹⁰² Julia T. Wood, “Komunikasi Interpersonal: interaksi Keseharian”, h. 71.

¹⁰³ Julia T. Wood, “Komunikasi: Teori dan Praktek (Komunikasi dalam Kehidupan Kita)”, h. 27.

¹⁰⁴ *Ibid.*, h. 27.

¹⁰⁵ Alo Liliweri, “Komunikasi: Serba Ada Serba Makna”, h. 158.

b. Organisasi

Setelah memilih apa yang harus diperhatikan, seseorang akan harus merasakan dan memahaminya. Kemudian mengorganisasikan apa yang telah diamati dan memberikan makna pada hal tersebut. Teori yang menjelaskan bagaimana cara mengorganisasikan pengalaman disebut Konstruktivisme (Constructivisme). Teori ini mengatakan bahwa pengalaman disusun dan diinterpretasikan dengan menerapkan struktur kognitif yang disebut dengan *skema*.¹⁰⁶

c. Interpretasi

Interpretasi (interpretation) adalah proses subjektif untuk menjelaskan persepsi yang dialami dengan tujuan memberikan makna terhadap informasi. Seseorang menyusun berbagai penjelasan untuk menginterpretasi makna pada berbagai situasi/ perilaku.¹⁰⁷

Dalam interpretasi ini terdapat Atribusi (attributions) yaitu penjelasan mengenai mengapa sesuatu terjadi dan mengapa orang bertindak seperti yang mereka lakukan. Ada baiknya untuk mengingatkan diri sendiri bahwa atribut yang dibuat selalu benar, adalah cara subjektif dalam menentukan arti.¹⁰⁸

Manusia selalu cenderung ingin mengetahui sikap atau tingkah lakunya sendiri atau tingkah laku orang lain. Teori atribusi memberikan gambaran yang menarik mengenai tingkah laku manusia. teori ini memberikan perhatian pada bagaimana seseorang sesungguhnya bertindak. Teori atribusi menjelaskan bagaimana menyimpulkan penyebab tingkah laku yang dilakukan diri sendiri atau orang lain, dan juga menjelaskan proses yang terjadi dalam diri sehingga memahami tingkah laku diri sendiri dan orang lain.¹⁰⁹

¹⁰⁶ Morissan, "Teori Komunikasi: Individu Hingga Massa", (Jakarta: Kencana, 2013), h. 165.

¹⁰⁷ *Ibid.*, h. 76

¹⁰⁸ Julia T. Wood, "Komunikasi: Teori dan Praktek (Komunikasi dalam Kehidupan Kita)", h. 32.

¹⁰⁹ Morissan, "Teori Komunikasi: Individu Hingga Massa", h. 75.

2. Faktor yang mempengaruhi Persepsi

a. Fisiologi

Persepsi bisa berbeda-beda adalah bahwa orang berbeda dalam kemampuan sensoris dan fisiologi. Musik yang memecakkan telinga satu orang hampir tidak terdengar oleh orang lain. Musik salsa yang terlalu panas untuk seorang pelanggan restoran mungkin terasa lembut bagi orang lain. Tingkat fisiologi juga mempengaruhi persepsi. Jika keadaan lelah, stres, atau sakit, cenderung mempersepsikan komentar dari rekan kerja merupakan hal yang kritis, tetapi komentar yang sama tidak akan mengganggu jika sedang merasa enak. Jika berinteraksi dengan orang sakit, mungkin atribut sifat cepat marahnya kepada faktor temporer, bukan kepada sikap terus-terusan.¹¹⁰

Usia juga mempengaruhi persepsi. Semakin tua, semakin rumit perspektif kita terhadap hidup dan orang lain. Berbagai diskriminasi yang masih dialami oleh banyak perempuan dan minoritas dapat dimengerti jika membuat anak muda takut.

b. Budaya

Suatu budaya (culture), terdiri dari kepercayaan, nilai, pemahaman, praktik, dan cara menafsirkan pengalaman yang dirasakan oleh sejumlah orang. Budaya merupakan seperangkat asumsi diremehkan yang membentuk pola hidup dan membimbing bagaimana cara memandang maupun berpikir, merasa, dan bertindak. Satu karakteristik dari budaya kita adalah penekanan terhadap kecepatan teknologi dan turunannya. Kita mengharapkan semua hal terjadi dengan cepat-hampir instan.¹¹¹

Dalam beberapa tahun terakhir, para ahli telah menyadari bahwa kita tidak hanya dipengaruhi oleh budaya secara keseluruhan, tetapi juga oleh lokasi dalam budaya. Teori sudut pandang (standpoint theory) mengklaim bahwa suatu budaya terdiri dari sejumlah komunitas sosial yang memiliki derajat status sosial dan hak istimewa yang berbeda-beda. Setiap komunitas sosial dengan membentuk persepsi, identitas, dan kesempatan semua anggotanya. Jika seorang

¹¹⁰ *Ibid.*, h. 35.

¹¹¹ *Ibid.*,

anggota dari sebuah kelompok sosial mendapatkan wawasan politik dalam lokasi sosial kelompoknya, maka orang itu dapat mengembangkan sudut pandang.¹¹²

c. Peran sosial

Persepsi juga dibentuk oleh peran sosial yang orang lain komunikasikan kepada individu. Pesan yang mengatakan bahwa yang diharapkan untuk memenuhi pesan tertentu, maupun tuntutan aktual dari peran tersebut akan mempengaruhi bagaimana mempersepsikan dan berkomunikasi.¹¹³

d. Kemampuan kognitif

Seberapa rumit kita memikirkan situasi dan orang, dan sejauh mana pengetahuan personal seseorang mengenai orang lain akan mempengaruhi bagaimana dia menyeleksi, mengatur, dan menginterpretasikan pengalaman. Kompleksitas Kognitif: setiap orang berbeda dalam jumlah dan tipe skema pengetahuan yang digunakan untuk mengatur dan menginterpretasikan orang lain dan situasi, kompleksitas kognitif merujuk pada jumlah konstruksi yang digunakan, betapa abstraknya, dan sejauh mana mereka berinteraksi membentuk persepsi, sebagian besar anak memiliki sistem kognitif yang cukup sederhana. Mereka mengandalkan beberapa skema, lebih berfokus pada kategori konkret dari pada kategori yang berbeda. Misalnya anak kecil mungkin memanggil semua laki-laki ayah karena mereka belum mempelajari cara yang lebih rumit untuk membedakan laki-laki.¹¹⁴

A. Teori Atraksi Antar Pribadi

1. Pengertian atraksi

Atraksi berasal dari bahasa Latin *Attrahere* –*ad* yang artinya menuju, dan *trahere* yang artinya menarik. Jadi Atraksi Interpersonal adalah Kesukaan pada orang lain, sikap positif dan daya tarik seseorang.

¹¹² *Ibid.*, h. 36.

¹¹³ *Ibid.*, h. 37

¹¹⁴ Julia T. Wood, “Komunikasi: Teori dan Praktek (Komunikasi dalam Kehidupan Kita)”, h. 38.

Menurut Dean C Barlund, ahli Komunikasi Interpersonal, ia mengatakan bahwa “ Mengetahui garis – garis atraksi dan penghindaran dalam sistem sosial artinya mampu meramalkan dari mana pesan akan muncul, kepada siapa pesan itu akan mengalir, dan lebih –lebih lagi bagaimana pesan akan diterima. Dengan begitu, dengan mengetahui siapa tertarik kepada siapa atau siapa menghindari siapa, kita dapat meramalkan arus komunikasi interpersonal yang akan terjadi.”¹¹⁵

2. Faktor-faktor personal yang mempengaruhi atraksi interpersonal

a. Kesamaan karakteristik personal

Orang-orang yang memiliki kesamaan dalam nilai-nilai, sikap, keyakinan, tingkat sosio ekonomis, agama, ideologis, cenderung saling menyukai. Reader dan English mengukur kepribadian subjek-subjeknya dengan rangkaian tes kepribadian. Ditemukan, mereka yang bersahabat menunjukkan korelasi yang erat dalam kepribadiannya. Penelitian tentang pengaruh kesamaan ini banyak dilakukan dengan berbagai kerangka teori.¹¹⁶

Menurut teori *cognitif consistency* dari fritz header, manusia selalu berusaha mencapai konsistensinya dalam sikap dan perilakunya. Kita cenderung menyukai orang, kita ingin mereka memilih sikap yang sama dengan kita, dan jika kita menyukai orang, kita ingin mereka memilih sikap yang sama dengan kita, dan kita cenderung membenci orang yang menyukai apa yang tidak kita sukai.

b. Tekanan emosional

Bila orang berada dalam keadaan cemas atau harus memikul tekanan emosional, ia akan menginginkan kehadiran orang lain Stanley Skater Schachter menyebutkan dalam eksperimentnya bahwa ia menemukan diantara subjek pada kelompok pertama memberikan kejutan listrik yang sangat menyakitkan makakelompok ini tingkat kecemasannya tinggi 63% ingin menunggu bersama orang lain, dan diantara subjek pada kelompok kedua diberikan kejutan listrik yang ringan saja hanya 33% yang memerlukan sahabat. Schachter menyimpulkan bahwa situasi penimbul cemas (*anxiety-producing situation*) meningkatkan kebutuhan akan

¹¹⁵ Ialudin Rakhmat. *Psikologi Komunikasi*. (Bandung: Rosdakarya. 2004), h. 110.

¹¹⁶ *Ibid.*, h.111.

kasih sayang. Orang-orang yang pernah mengalami penderitaan bersama-sama akan membentuk kelompok yang bersolidaritas tinggi.¹¹⁷

c. Harga diri yang rendah

Elaine Walster dalam penelitiannya, apabila harga diri direndahkan, hasrat afiliasi (bergabung dengan orang lain) bertambah, dan ia makin responsif untuk menerima kasih sayang orang lain. Dengan kata lain, orang yang rendah diri cenderung mudah mencintai orang lain.

d. Isolasi sosial

Manusia adalah makhluk sosial, dan akan bertahan hidup terasing beberapa waktu, tetapi tidak untuk waktu yang lama. Isolasi sosial adalah pengalaman yang tidak enak. Beberapa penelitian menunjukkan bahwa tingkat isolasi sosial amat besar pengaruhnya terhadap kesukaan kita pada orang lain. Karena manusia menyukai orang yang mendatangkan kebahagiaan, maka dalam konteks isolasi sosial, kecenderungannya untuk menyenangkan orang lain bertambah.

Elliott Aronson dalam teori *Gain-loss* nya menyatakan bahwa pertambahan perilaku yang menyenangkan dari orang lain akan berdampak positif pada diri kita. Bila disukai orang, maka mendapat ganjaran dalam interaksi sosial.¹¹⁸

3. Faktor-faktor situasional yang mempengaruhi atraksi Interpersonal

a. Daya tarik fisik

Beberapa penelitian telah mengungkapkan bahwa daya tarik fisik sering menjadi penyebab utama atraksi personal. Kita senang pada orang-orang yang tampan atau cantik. Mereka pada gilirannya sangat mudah memperoleh simpati dan perhatian orang. Penelitian juga menunjukkan bahwa karangan orang yang di pandang cantik dinilai lebih baik dari pada karangan serupa yang dibuat oleh orang yang di pandang jelek.¹¹⁹

¹¹⁷ *Ibid.*,

¹¹⁸ *Ibid.*, h.113.

¹¹⁹ *Ibid.*, h.114.

b. Ganjaran (Reward)

Menurut teori pertukaran sosial, interaksi sosial adalah semacam transaksi dagang. Kita akan melanjutkan interaksi bila laba lebih banyak dari biaya. Atraksi, dengan demikian timbul pada interaksi yang banyak mendatangkan laba. Bila hubungan seseorang sangat menyenangkan, sangat menguntungkan dari segi psikologis atau ekonomis, maka akan saling menyenangkan.¹²⁰

c. *Familiarity*

Adalah sering dilihat atau sudah dikenal dengan baik. Prinsip *familiarity* dicerminkan dalam pribahasa indonesia “kalau tak kenal, maka tak sayang”. Jika kita sering berjumpa dengan seseorang asal tidak ada hal-hal lain kita akan menyukainya.

d. Kedekatan

Orang cenderung menyenangkan mereka yang tempat tinggalnya berdekatan. Persahabatan lebih mudah tumbuh diantara tetangga yang berdekatan atau diantara mahasiswa yang duduk berdampingan. Kita juga dapat memanipulasikan tempat atau desain arsitektur untuk menciptakan persahabatan dan simpati. Pembauran akan lancar dengan mendakatkan diri kepada orang lain atau peristiwa lainnya.

e. Kemampuan

Kita cenderung menyenangkan orang-orang yang memiliki kemampuan lebih tinggi dari pada kita, atau lebih berhasil dalam kehidupannya. Orang-orang yang sukses dalam bidang apa pun, umumnya akan mendapatkan simpati orang banyak. Aronson dalam penelitiannya mengungkapkan bahwa orang yang paling disenangi adalah orang yang memiliki kemampuan tinggi tetapi menunjukkan beberapa kelemahan. Ia menciptakan empat kondisi eksperimental yaitu:¹²¹

1. Orang memiliki kemampuan tinggi dan berbuat salah

¹²⁰ *Ibid.*, h.115

¹²¹ *Ibid.*, h. 117

2. Berkemampuan tinggi dan tidak berbuat salah
3. Orang yang memiliki kemampuan rata-rata dan berbuat salah
4. Orang yang berkemampuan rata-rata dan tidak berbuat salah.

Orang yang pertama dinilai paling menarik, dan orang ketiga dinilai paling tidak menarik. Orang yang sempurna tanpa kesalahan adalah kedua dalam hal daya tarik. Dan orang biasa yang tidak berbuat salah, menduduki urutan ketiga. Jadi jika seseorang cerdas, tampan, dan serba bisa, maka jangan terlalu sempurna tunjukkan kelemahan.

4. Pengaruh Atraksi Interpersonal pada Komunikasi Antar pribadi

Daya tarik seseorang sangat penting bagi komunikasi interpersonal. Jika kita menyukai seseorang maka kita cenderung melihat segala sesuatu dari diri orang tersebut dengan positif sebaliknya jika kita tidak menyukai seseorang maka kita akan melihat segala sesuatu dari orang tersebut secara negatif. Situasi tersebut sangat penting bagi terciptanya komunikasi interpersonal yang efektif, sebab semakin positif sikap kita terhadap lawan bicara kita maka, makin efektif pula kegiatan komunikasi yang kita lakukan dengan orang tersebut. Adapun hal-hal yang menjadi pengaruh atraksi antar pribadi pada komunikasi antar pribadi, yaitu:¹²²

a. Penafsiran pesan dan penilaian

Sudah diketahui bahwa pendapat dan penilaian kita tentang orang lain tidak semata-mata berdasarkan pertimbangan rasional. Kita juga makhluk emosional. Karena itu, kita menyenangi seseorang, kita juga cenderung melihat segala hal yang berkaitan dengan dia secara positif. Sebaliknya, jika kita membencinya, kita cenderung melihat karakteristiknya secara negatif. Atraksi tidak saja mempengaruhi keputusan kita dalam bidang politik, tetapi juga menentukan pola komunikasi interpersonal.¹²³

¹²² Ialudin Rakhmat. *Psikologi Komunikasi*. h. 117.

¹²³ *Ibid.*,

b. Efektivitas Komunikasi

Komunikasi interpersonal dinyatakan efektif bila pertemuan komunikasi merupakan hal yang menyenangkan bagi komunikan. Sudah di buktikan oleh wolosin (1975) kita perluas pada situasi komunikasi lainnya, kita dapat menyatak bahwa komunikasi akan lebih efektif bila para komunikan saling menyukai. Lott dan lott menemukan murid-murid belajar bahasa spanyol lebih cepat bila bekerja sama dengan orang-orang yang mereka senangi. Yang dapat diperluas lagi pada periklanan, pidato, komunikasi kelompok, penataran, lokakarya, seminar, wawancara, dan kegiatan-kegiatan komunikasi lainnya.¹²⁴

B. Teori Konflik Sosial

1. Pengertian Konflik

Konflik muncul ketika orang yang saling tergantung memiliki pandangan, minat, atau tujuan yang berbeda dan mempersepsikan perbedaan mereka sebagai pertentangan. Konflik adalah bagian normal dan tidak terhindari dari semua hubungan. Anda suka makan daging, dan temanmu vegetarian ketat. Anda percaya uang harus dinikmati, dan sebagian orang percaya pada menabung untuk saat-saat penting. Semua hal bertentangan dengan orang lain. Ketika ini terjadi, kita bisa berpisah atau memecahkan perbedaannya, lebih enak dengan cara yang tidak menyakiti hubungan.¹²⁵

Keberadaan konflik tidak mengindikasikan bahwa hubungan berada dalam masalah, walaupun cara mengelola konflik memang mempengaruhi kesehatan hubungan. Konflik adalah tanda bahwa orang-orang terlibat satu sama lain. Jika tidak, perbedaan tidak akan menjadi masalah, dan mereka tidak perlu mengatasi perbedaan itu.

Teori Konflik telah diulas dan dikembangkan oleh para sosiolog. Mereka antara lain, Karl Marx, Ralf Dahrendorf, George Simmel, dan Lewis Coser. Teori konflik sosial adalah Marxis berbasis teori sosial yang berargumen bahwa individu-individu dan kelompok-kelompok (kelas sosial) dalam masyarakat mempunyai pendapat yang berbeda dalam jumlah materi dan non-sumber

¹²⁴ *Ibid.*, h. 118.

¹²⁵ Julia T. Wood, “Komunikasi: Teori dan Praktek (Komunikasi dalam Kehidupan Kita)”, h. 165.

daya materi (orang kaya vs orang miskin) dan bahwa kelompok-kelompok yang lebih kuat menggunakan kekuatan dalam untuk untuk mengeksploitasi kelompok-kelompok dengan daya yang lebih kecil.

Menurut Dahrendorf mengenai asumsi-asumsi utama teori konflik adalah sebagai berikut:¹²⁶

- a. Setiap masyarakat tunduk pada proses perubahan, perubahan ada dimana-mana.
- b. Disensus dan kondlik terdapat dimana-mana.
- c. Setiap unsur masyarakat memberikan sumbangan pada disintegrasi dan perubahan masyarakat.
- d. Setiap masyarakat didasarkan apda paksaan beberapa orang anggota terhadap anggota lain.

Masyarakat terdiri atas organsasi-organisasi yang didasarkan pada kekuasaan atau wewenang yang dinamakan oleh Dahrendorf "*Imperatively coordinated associations*" (asosiasi yang dikoordinasi secara paksa). Karena kepentingan kedua pihak dalam asosiasi-asosiasi tersebut berbeda pihak penguasa berkepentingan untuk mempertahankan kekuasaan, sedangkan pihak yang dikuasai berkepentingan untuk memperoleh kelompok yang dikuasai untuk merebut kekuasaan dalam asosiasi akan menghasilkan perubahan sosial. Dengan demikian, konflik menurutnya merupakan sumber terjadinya perubahan sosial.¹²⁷

2. Prinsip-prinsip Konflik

a. Konflik bisa terbuka atau rahasia

Konflik terbuka ada ketika orang-orang mengekspresikan perbedaan dengan cara terus terang. Secara jujur mengidentifikasi sudut pandang yang berbeda, berdebat mengenai ide, atau adu teriak. Dalam setiap kasus, perbedaan selalu di tempat terbuka.

b. Konflik dapat dikelola dengan baik atau buruk

Tergantung dari cara menangani percekcoan, konflik dapat memperkuat atau meracuni hubungan. Kita mampu menyadari potensi konflik dalam memperkuat hubungan ketika

¹²⁶ Kamanto Sunarto, "*Pengantar Sosiologi*", (Jakarta: Lembaga Penerbit UI, 2004), h. 218.

¹²⁷ *Ibid.*, h. 219.

memahami bagian-bagian yang berbeda dari proses konflik. Clyde Feldman dan Carl Ridley mengidentifikasi empat komponen konflik:¹²⁸

1. Konflik kepentingan adalah semua opini, sudut pandang, tujuan, atau kepentingan yang terlihat bertentangan penyebab konflik.
2. Orientasi konflik adalah mencakup sikap terhadap konflik, apakah orang-orang berpikir konflik itu sehat, bagaimana masing-masing orang cenderung melihat konflik misalnya menang-menang, menang-kalah, kalah-kalah.
3. Respons konflik adalah respons perilaku terbuka terhadap konflik, metode pemecahan konflik, dan strategi konflik yang dapat mempertahankan, meningkatkan, meredakan, atau menyelesaikan konflik.
4. Hasil konflik termasuk sebagai hasil adalah apakah dan bagaimana konflik kepentingan dipecahkan, seberapa adil prosesnya, dan bagaimana proses konflik mempengaruhi kedekatan emosional dalam hubungan.

c. Konflik merefleksikan dan mengekspresikan budaya dan komunitas sosial

Pada saat konflik dibentuk oleh keanggotaan kita dalam budaya tertentu dan komunitas sosial. Contohnya kebanyakan budaya Mediterania memandang konflik yang berkobar-kobar sebagai bagian normal keseharian. Sebaliknya banyak budaya asia menghalangi ekspresi konflik atau perselisihan secara terbuka.

d. Konflik mungkin baik untuk individu dan hubungan

Ketika dikelola secara konstruktif, konflik dapat membantu untuk tumbuh sebagai individu dan memperkuat hubungan. Konflik juga memungkinkan orang untuk mengatasi dan menyelesaikan perbedaan yang telah mengganggu hubungannya. Ahli Komunikasi Beth Le Poire dan Stephen Yoshimura meminta partisipan penelitian untuk berpartisipasi dalam sebuah wawancara praktik medis. Mereka menemukan bahwa perilaku menyenangkan terus mengalami timbal balik. Hubungan timbal balik muncul terutama dengan perilaku positif. Jika anda mencoba memahami

¹²⁸ *Ibid.*,

perspektif pasangan pada saat konflik. Kecenderungannya adalah dia juga akan mencoba memahami perspektif anda.¹²⁹

¹²⁹ *Ibid.*, h, 169

KESIMPULAN

Komunikasi antar pribadi sebenarnya merupakan satu proses sosial dimana orang-orang yang terlibat di dalamnya saling mempengaruhi. Keuntungan dari padanya adalah bahwa reaksi/arus balik dapat diperoleh segera. Bila sumber dan penerima mempunyai kesamaan dalam pengertian, sikap, keyakinan dan bahasa, maka komunikasi antara mereka kemungkinan sekali akan efektif.

Persepsi antar pribadi adalah proses aktif yang menciptakan makna. Proses dalam pembentukan persepsi ada tiga yaitu dengan seleksi, yang menjadi kategori untuk menyeleksi peristiwa yang menarik perhatian, yang dapat mempengaruhi dan kebudayaan. Kedua organisasi, yaitu setelah menyeleksi sesuatu peristiwa kemudian menyusun persepsi dengan cara prototipe (orang ideal), konstruk personal (memberikan standard yang sesuai untuk mengukur), stereotipe (prediksi lain mengenai seseorang pada kondisi tertentu), dan skrip (panduan penilaian kita terhadap orang lain). Ketiga interpretasi, mengubah persepsi berdasarkan informasi yang ditemukan dan jelas.

Atraksi interpersonal adalah semakin tertarik kita kepada seseorang maka semakin besar kecenderungan kita berkomunikasi dengannya. Kesukaan pada orang lain, sikap positif dan daya tarik kita kepada orang lain disebut atraksi interpersonal. Dan ini dipengaruhi oleh dua faktor, faktor personal yang meliputi kesamaan karakter, tekanan emosi, harga diri yang rendah dan isolasi sosial. Faktor situasional meliputi daya tarik fisik, reward, familiarity dan kedekatan. Secara keseluruhan dapat mempengaruhi seseorang dalam berkomunikasi dan mendapatkan penilaian dan efektif dalam berkomunikasi.

Konflik sosial adalah suatu permasalahan yang terjadi apabila ada kesenjangan diantara dua belah pihak yang berkomunikasi. Apabila konflik dikelola dengan baik maka akan menghasilkan perubahan yang positif pada orang yang berkonflik.

DAFTAR PUSTAKA

- Departemen Agama RI, 2004. "*Al-Quran dan Terjemahnya*", Bandung: Cv. J-ART.
- Syukur Kholil, 2011. "Teori Komunikasi Massa", Bandung: Citapustaka Media Perintis.
- Alo Liliweri, 2011. "Komunikasi: Serba Ada Serba Makna", Jakarta: Kencana.
- Julia T. Wood, 2013. "Komunikasi: Teori dan Praktek (Komunikasi dalam Kehidupan Kita)", Jakarta: Salemba Humanika.
- Julia T. Wood, 2013. "Komunikasi Interpersonal: interaksi Keseharian" Jakarta: Salemba Humanika.
- Kamanto Sunarto, 2004. "*Pengantar Sosiologi*", Jakarta: Lembaga Penerbit UI.
- Larry A. Samovar, Richard E Porter, R.McDaniel, 2010. "Komunikasi Lintas Budaya", Jakarta: Salemba Humanika.
- Morissan, 2013. "Teori Komunikasi: Individu Hingga Massa", Jakarta: Kencana.
- Jalaludin Rakhmat, 2009. *Psikologi Komunikasi*. Bandung: Rosdakarya.
- Jalaludin Rakhmat. 2004. *Psikologi Komunikasi*. Bandung: Rosdakarya.

KOMUNIKOLOGI

Jurnal Pengembangan Ilmu Komunikasi dan Sosial

PETUNJUK PENGIRIMAN NASKAH

1. Tulisan merupakan karya ilmiah orisinal penulis dan belum pernah dipublikasikan atau sedang dalam proses publikasi oleh media lain;
2. Naskah yang dikirim dapat berupa konseptual, resume hasil penelitian, atau pemikiran tokoh;
3. Naskah dapat berbahasa Indonesia dan Inggris;
4. Naskah harus memuat informasi keilmuan dan atau teknologi dalam bidang komunikasi dan sosial;
5. Sistematika naskah konseptual, atau pemikiran tokoh adalah:
 - a. Judul;
 - b. Nama Penulis (tanpa gelar akademik), afiliasi penulis berikut email;
 - c. Abstrak ditulis dalam bahasa Indonesia dan Inggris (disesuaikan dengan bahasa yang digunakan dalam tulisan yang diajukan). Abstrak memuat 80-100 kata;
 - d. Kata-kata kunci, antara 3-7 konsep;
 - e. Pendahuluan;
 - f. Sub-judul (sesuai dengan keperluan pembahasan);
 - g. Penutup;
 - h. Pustaka acuan (hanya memuat sumber-sumber yang dirujuk);
6. Sistematika resume hasil penelitian adalah:
 - a. Judul;
 - b. Nama Penulis (tanpa gelar akademik), afiliasi penulis berikut email;
 - c. Abstrak ditulis dalam bahasa Indonesia dan Inggris (disesuaikan dengan bahasa yang digunakan dalam tulisan yang diajukan). Abstrak memuat 80-100 kata, yang berisi tujuan, metode dan hasil penelitian;
 - d. Kata kunci, antara 3-7 konsep;
 - e. Pendahuluan, yang berisi latar belakang, sedikit tinjauan, dan tujuan penelitian
 - f. Metode;

- g. Hasil dan pembahasan;
 - h. Kesimpulan dan saran;
 - i. Pustaka acuan (hanya memuat sumber-sumber yang dirujuk);
7. Naskah yang dikirim harus mengikuti aturan penulisan karya ilmiah dan menggunakan catatan kaki serta pustaka acuan;
 8. Naskah yang dikirim diketik 1,5 spasi dengan panjang berkisar 15-25 halaman;
 9. Naskah yang dikirim harus disertai CD berisi file naskah dan biodata singkat penulis, atau dikirim melalui email ke: fy2hasmir@yahoo.co.id; arfanaffandi22@gmail.com
 10. Penulisan catatan kaki (foot note) harus dibedakan dengan penulisan pustaka acuan:
 - a. Catatan kaki (foot note)
 - 1 Muhammad Ali al-Shabuni, *Rawa'i al-Bayan: Tafsir al-Ayat al-Ahkam min al-Qur'an* (Makkah; t.p., t.t.), h. 548.-
 - 2 Ibid.
 - 3 Muhammad Quraish Shibab, *Tafsir al-Misbah: Pesan, Kesan dan Keserasian al-Qur'an*, Vol.III (Jakarta: Lentera Hati, 2001), h. 78.
 11. Semua naskah ditelaah secara anonim oleh mitra bestari (*reviewers*) yang ditunjuk oleh penyunting menurut bidang kepakarannya, Penulis artikel diberi kesempatan untuk melakukan perbaikan (revisi) naskah atas dasar rekomendasi/saran dari mitra bestari atau penyunting. Kepastian pemuatan atau penolakan naskah akan diberitahukan secara tertulis;
 12. Segala sesuatu yang menyangkut perijinan pengutipan atau penggunaan *software* komputer untuk pembuatan naskah atau ihwal lain yang terkait dengan HAK yang dilakukan oleh penulis artikel, berikut konsekuensi hukum yang mungkin timbul karenanya, menjadi tanggung jawab penulis artikel tersebut;