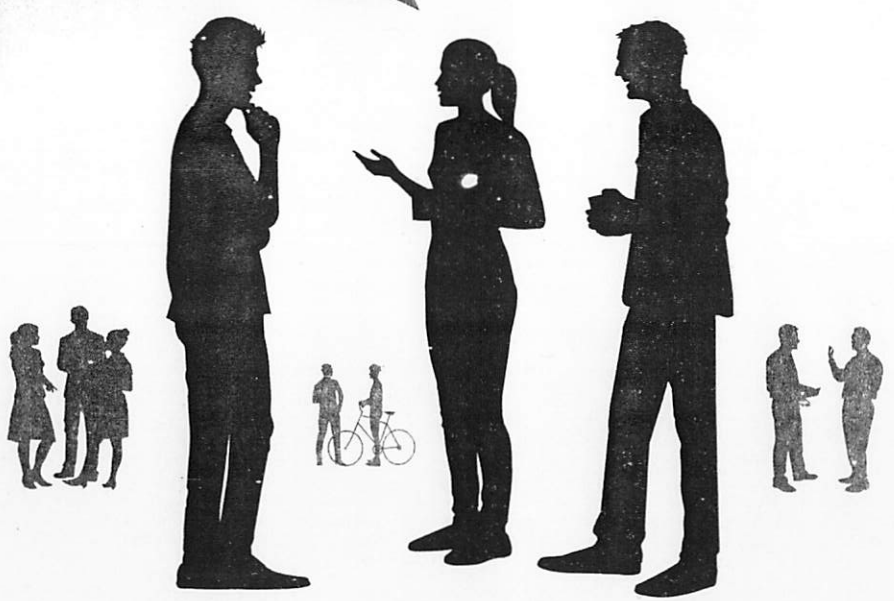

Komunikasi
Antarpribadi
Teori
dan
Praktik

DR. Sinta Hallani, M.Si

AR-RUZZ MEDIA

Komunikasi Antarpribadi

Teori dan Praktik



KOMUNIKASI ANTARPRIBADI
Teori & Praktik

Dr. Silfia Hanani, M.Si.

Editor: Rose KR
Proofreader: Aziz Safa
Desain Cover: Anto
Desain Isi: Joko P.

Diterbitkan Oleh:
AR-RUZZ MEDIA
Jl. Anggrek 126 Sambilegi, Maguwoharjo,
Depok, Sleman, Yogyakarta 55282
Telp./Fax.: (0274) 488132
E-mail: arruzzwacana@yahoo.com

ISBN: 978-602-313-166-2
Cetakan, 2017

Didistribusikan oleh:
AR-RUZZ MEDIA
Telp./Fax.: (0274) 4332044
E-mail: marketingarruzz@yahoo.co.id

Perwakilan:
Jakarta: Telp./Fax.: (021) 22710564
Malang: Telp./Fax.: (0341) 560988

Perpustakaan Nasional: Katalog Dalam Terbitan (KDT)
Silfia Hanani
Komunikasi Antarpribadi: Teori & Praktik/Silfia Hanani; ed., Rose KR-
Yogyakarta: Ar-Ruzz Media, 2017
216 hlm, 14 X 21 cm.
ISBN: 978-602-313-166-2

1. Komunikasi & Public Relation
I. Judul II. Silfia Hanani

PENGANTAR PENERBIT

Tesis terkenal dari Ernest Cassirer adalah manusia sebagai *animal symbolicum*. Artinya, manusia adalah makhluk yang mampu menciptakan dan mengartikan sekaligus memaknai simbol-simbol. Lewat simbol, manusia mencoba mengejawantahkan alam kenyataan sekaligus merepresentasikan alam pikiran. Salah satu bentuk penciptaan dan pertukaran simbol terjadi melalui komunikasi. Proses semacam telah terjadi sejak zaman dahulu kala, sejak manusia terbit kesadaran sebagai makhluk yang bereksistensi; sejak *logos* hadir dalam kehidupan manusia.

Selanjutnya, seiring dengan perkembangan fenomena komunikasi menjadi ilmu, semakin dipahami kepentingan vitalnya dalam kehidupan. Tidak bisa tidak, bagaimanapun kondisinya setiap dari kita pasti akan melakukan dan membutuhkan komunikasi. Sekarang apabila diajukan pertanyaan dapatkah manusia

hidup tanpa berkomunikasi? Alih-alih mengajukan jawaban, pertanyaan tersebut telah menjadi pertanyaan retoris. Terlebih lagi dengan kemajuan teknologi, kemajemukan budaya, dan kompleksitas hidup, komunikasi semakin dibutuhkan, baik dalam ranah teori maupun praktik.

Dalam ilmu komunikasi, salah satu ranah kajian adalah komunikasi antarpribadi. Komunikasi jenis ini mengandaikan adanya hubungan interaksi antara personal dengan personal dengan beragam tujuan dan latar belakang. Hubungan macam tersebut, menghadirkan karakteristik-karakteristik tertentu. Pada keseharian, ranah kajian ini merambah dalam interaksi sosial pergaulan maupun profesionalitas profesi. Banyak profesi yang sebenarnya memerlukan kepandaian dan kecakapan komunikasi intrapribadi. Untuk inilah, pentingnya bagi setiap orang sebenarnya dengan beragam latar belakang ilmu untuk memahami sekaligus mengaplikasikan pengetahuan tentang komunikasi intrapribadi.

Redaksi



PENGANTAR PENERBIT 5
DAFTAR ISI 7

Bab I KONSEP DASAR KOMUNIKASI ANTARPRIBADI 11
A. Pengertian Komunikasi Antarpribadi ... 11
B. Tujuan Berkomunikasi 16
C. Ciri-Ciri Komunikasi Antarpribadi 21
C. Mengapa Perlu Komunikasi Antarpribadi 24

Bab II MEMBUKA DIRI DALAM KOMUNIKASI ANTARPRIBADI 29
A. Pengertian Membuka Diri 29
B. Mengapa Harus Membuka Diri 38
C. Membuka Diri Membangun Kepercayaan 40
D. Membuka Diri dalam Proses Komunikasi Antarpribadi 43
E. Manfaat Membuka Diri 45

Bab III MEMBANGUN KEPERCAYAAN 47
A. Pengertian dan Unsur-Unsur Kepercayaan 47
B. Arti Penting Kepercayaan 53
C. Perilaku yang Merusak Kepercayaan 57
D. Membangun Kepercayaan 67

Bab IV MENANGGAPI ORANG LAIN 73
A. Pengertian Menanggapi Orang Lain 73
B. Bentuk-Bentuk Tanggapan 76
C. Arti Penting Menanggapi Orang Lain .. 81
D. Langkah-Langkah dalam Menanggapi Orang Lain 85

Bab V MENYELESAIKAN KONFLIK 93
A. Pengertian Konflik 93
B. Penyebab Konflik 97
C. Cara Menyelesaikan Konflik 101
D. Kegunaan Menyelesaikan Konflik 105

Bab VI KOMUNIKASI ANTARPRIBADI DALAM BIMBINGAN KONSELING 109
A. Sejarah dan Arti Bimbingan dan Konseling 109
B. Peranan Komunikasi Antarpribadi dalam Bimbingan dan Konseling 119

C. Keberadaan Timbal Balik Komunikasi Antarpribadi dengan Bimbingan Konseling 127

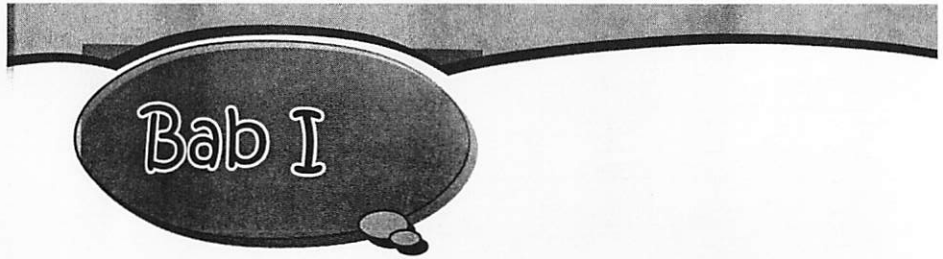
Bab VII MENGEKSPRESIKAN PERASAAN SECARA VERBAL 131
A. Pengertian Mengekspresikan Perasaan Secara Verbal 131
B. Tujuan Mengungkapkan Perasaan Secara Verbal 137
C. Cara Mengungkapkan Perasaan Secara Verbal 141

Bab ViII MENGUNGKAPKAN PERASAAN SECARA NONVERBAL 153
A. Pengertian Mengungkapkan Perasaan Secara Nonverbal 153
B. Kegunaan Pengungkapan Perasaan Secara Nonverbal 156
C. Bentuk-Bentuk Ungkapan Nonverbal .. 163
D. Perbedaan Pengungkapan Verbal dengan Nonverbal 170

Bab IX ETIKA DALAM KOMUNIKASI ANTARPRIBADI 173
A. Etika dalam Kehidupan Manusia 173
B. Etika dalam Komunikasi Antarpribadi 184

Bab X TEORI DALAM KOMUNIKASI ANTARPRIBADI 189
A. Teori Dramaturgi 189
B. Teori Interaksionisme Simbolik 203

DAFTAR PUSTAKA 209
INDEKS 213
TENTANG PENULIS 215



KONSEP DASAR KOMUNIKASI ANTARPRIBADI

A. Pengertian Komunikasi Antarpribadi

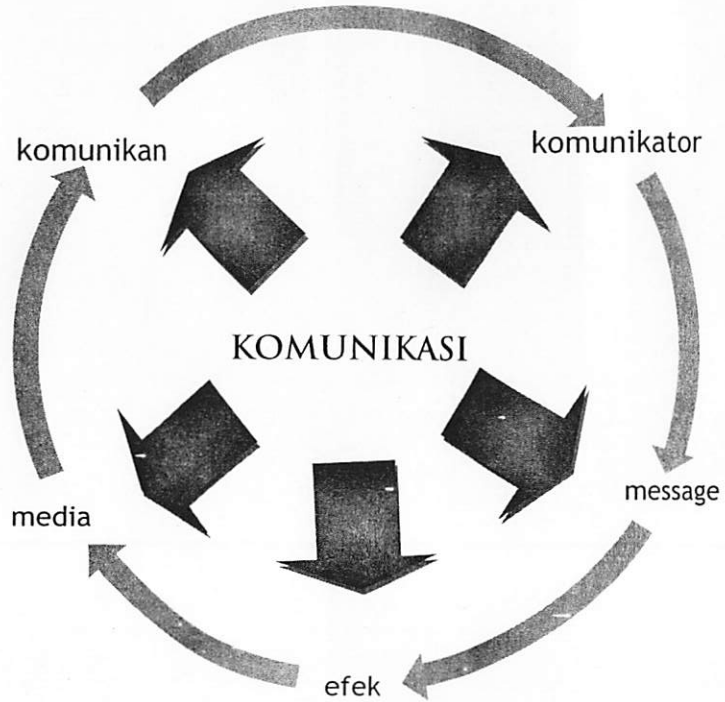
Walaupun manusia disebut-sebut sebagai makhluk yang paling sempurna, dia tidak bisa hidup tanpa bantuan orang lain. Manusia butuh bantuan dari orang lain. Kebutuhan terhadap bantuan orang lain ini menjadikan manusia sebagai makhluk sosial, makhluk yang tergantung pada orang lain. Salah satu cara untuk memenuhi kebutuhan dari orang lain adalah harus ada komunikasi dan interaksi. Komunikasi menjadi jembatan atau sarana bagi seseorang untuk melangsungkan proses kehidupannya. Oleh sebab itulah, manusia juga disebut sebagai makhluk komunikasi, makhluk yang berkomunikasi untuk memenuhi kebutuhan hidupnya. Komunikasi sebagai jembatan penghubung strategis oleh manusia dalam menjalankan kehidupannya.

Sebagai *tool*, komunikasi punya peran besar dalam menghubungkan manusia secara sempit dan luas. Komunikasi juga sangat menentukan bisa atau tidaknya hasrat itu bisa terkabulkan. Artinya, komunikasi yang bisa dipahami dan dimaknai, tentu sebagai salah satu nilai yang berarti dalam terpenuhi atau tidaknya kebutuhan yang dihasratkan oleh seseorang.

Jika demikian maka komunikasi dapat diartikan sebagai penyampai hasrat atau pesan kepada orang lain, yang mana orang lain memahami apa yang dihasratkan dan diinginkan. Oleh sebab itu, komunikasi secara mendasar dapat diartikan dengan kata "sama", yakni sama makna, seperti halnya makna komunikasi itu bersumber dari kata *communis*. Artinya "sama". Jelaslah bahwa kita berkomunikasi adalah untuk membangun satu kesamaan makna dengan tujuan. Dari kesamaan makna itu lahirlah satu tindakan atau perbuatan atau disebut juga dengan umpan balik. Yakni, bagaimana orang bisa berperilaku seperti sesuai dengan pesan yang disampaikan sehingga dari pesan itu melahirkan satu kesamaan makna.

Dengan demikian, komunikasi dikonstruksi oleh beberapa komponen yang tercakup di dalamnya berikut:

1. Ada yang mengemukakan pesan, disebut dengan komunikator.
2. Ada penerima pesan, yang disebut dengan komunikan.
3. Ada pesan, yang disebut dengan *message*.
4. Ada media penyampaian pesan.
5. Ada efek atau disebut juga *impac* atau *effect*.



Gambar 1.1 Komponen Komunikasi

Namun dalam perkembangannya, pengertian komunikasi sangat banyak ditemukan. Alo Liliweri (1991:4) sempat menghimpun pengertian komunikasi yang pernah dikemukakan oleh pakar, seperti Thayer berhasil menghimpun 25 pengertian komunikasi, Stappers menemukan 34 definisi komunikasi, Batinghuas menemukan lebih dari 50 buah definisi komunikasi, dan Dance pada 1970 sudah menghimpun 98 definisi komunikasi. Sekarang mungkin sudah sangat banyak pengertian komunikasi bertebaran sesuai dengan perkembangan yang terjadi.

Misalnya Hovland (Effendi, 2009:10) mengemukakan dua pengertian komunikasi, yakni komunikasi adalah proses mengubah perilaku orang lain (*communication in the process to modify the behavior of other individuals*). Pada kesempatan lain, dikemukakan komunikasi adalah upaya yang sistematis untuk merumuskan secara tegas asas-asas penyampaian informasi serta pembentukan pendapat dan sikap.

Bagaimanapun, pengertian komunikasi itu tidak terlepas dari adanya makna yang dipahami di dalamnya. Berdasarkan "makna" yang perlu dipahami secara bersama dalam sebuah komunikasi, Dance dan Stappers (Liliweri, 1991:5) mendefinisikan komunikasi ke dalam enam kategori, yakni:

1. Komunikasi sebagai suatu aktivitas dari suatu pihak.
2. Aktivitas datang dari pihak lain memengaruhi.
3. Komunikasi menekankan hubungan.
4. Komunikasi menekankan *sharing*.
5. Komunikasi sebagai instrumen informasi.
6. Komunikasi sebagai pengguna lambang.

Sedemikian banyaknya pengertian komunikasi tersebut, tetapi ruang lingkup dari komunikasi sudah menjadi kajian yang terpenting dalam perkembangan ilmu komunikasi. Salah satu dari ruang lingkup ilmu komunikasi adalah komunikasi antarpribadi. Komunikasi antarpribadi lebih melihat pada proses kedekatan-keintiman terjadinya komunikasi itu, dengan tujuan pesan yang disampaikan efeknya langsung.

Oleh sebab itu, komunikasi antar pribadi lebih dahulu dimulai dengan pendekatan psikologis, membangun kedekatan dan keakraban.

De Vito sebagaimana dikutip oleh Liliweri (1991:12) mengatakan bahwa komunikasi antarpribadi (*interpersonal communication*) adalah pesan yang dikirim oleh seseorang kepada orang lain dengan efek pesannya secara langsung. Selanjutnya, Liliweri juga mengutip pendapat Barnlund yang mengatakan komunikasi antarpribadi adalah komunikasi yang selalu dihubungkan dengan pertemuan antara dua, tiga, atau mungkin empat orang yang terjadi secara spontan dan tidak berstruktur.

Mulyana (2009:81) mengatakan bahwa komunikasi antarpribadi adalah komunikasi antara orang-orang secara tatap muka yang memungkinkan setiap pesertanya menangkap reaksi orang lain secara langsung, baik secara verbal maupun nonverbal. Bentuk khusus dari komunikasi ini adalah diadik yang melibatkan hanya dua orang, seperti dua sejawat, suami istri, dua sahabat, dan seterusnya.

Sementara Effendi (2000:14) mengatakan komunikasi antarpribadi atau disebut pula dengan *diadic communication* adalah komunikasi antar dua orang yang mana terjadi kontak langsung dalam bentuk percakapan. Kontak bisa berlangsung secara berhadapan muka (*face to face*) bisa juga melalui sebuah medium, seperti melalui telepon, sifatnya dua arah atau timbal balik (*two way traffic communication*).

Dari pengertian-pengertian yang dikemukakan di atas, dapat dikatakan bahwa komunikasi antarpribadi adalah komunikasi yang dilakukan dengan akrab dan sangat mengenal antara orang-orang yang terlibat di dalamnya. Ia berlangsung dalam skala jumlah orang-orang yang di dalamnya terbatas dan kecil, yang mana di antaranya lebih saling kenal-mengenal. Oleh sebab itulah, komunikasi antarpribadi dianggap yang paling efektif dalam mengubah sikap, pendapat, atau perilaku manusia.

B. Tujuan Berkomunikasi

Manusia sebagai makhluk yang memiliki keterbatasan, tidak dapat hidup tanpa bantuan orang lain atau lingkungan yang lain, maka untuk mengatasi keterbatasannya itu sangat diperlukan adanya kontak dengan orang lain.Salah satu kontak tersebut diwujudkan dengan komunikasi. Bahkan, komunikasi bisa menjadi penyambung pesan sebuah kelompok kepada khalayak ramai sehingga terwujud suatu tujuan tertentu yang diinginkan secara bersama.

Dalam keseharian dapat kita lihat misalkan dari kondisi di jalan raya. Semua pemakai jalan raya teratur bisa lancar dan menuju tujuan apabila mematuhi komunikasi yang ada di jalan raya. Rambu-rambu lalu lintas yang ada di jalan raya merupakan komunikasi yang menghubungkan satu sama lain antar-pemakai jalan raya. Misalnya saja, dengan tiga warna di *traffic light* itu adalah komunikasi antar satu dengan pemakai jalan yang lainnya sehingga ketika ketika warna-warna itu

dipahami akan terjadi sebuah keteraturan. Akan tetapi, kalau diabaikan akan terjadi ketidakteraturan.

Kebutuhan terhadap komunikasi itu sangat penting, baik dalam masyarakat yang sederhana maupun yang sudah multikompleks. Bahkan, semakin kompleks budaya manusia semakin besar kebutuhan komunikasi. Misalnya saja, antara masyarakat primitif dengan masyarakat modern salah satunya dibedakan oleh kebutuhan komunikasi ini. Dalam masyarakat primitif, komunikasi sangat sederhana keberlangsungannya, berpusat di kelompok, sedangkan pada masyarakat modern karena kompleksitas sosial, budaya, ekonomi, politik, dan kepentingan maka komunikasi menjadi jembatan untuk kepentingan itu semua.

Komunikasi dibutuhkan dalam setiap aspek kehidupan manusia, mulai dari aspek individual sampai pada aspek global. Kebutuhan komunikasi dari aspek individual dapat dilihat dari beberapa tujuan, di antaranya sebagai berikut.

1. Komunikasi sebagai alat untuk mengintrospeksi diri

Hal ini dapat dirasakan, misalnya ketika tercium bau badan yang tidak sedap. Reaksi yang muncul dari bau badan itu menimbulkan reaksi kepada seseorang sehingga ia menjauh. Begitu juga dengan bau mulut seseorang, akan dapat memberikan informasi atau pesan bahwa seseorang habis meminum alkohol atau memakan jengkol. Secara individual, komunikasi bisa mempertanyakan kondisi yang terjadi pada dirinya dari apa yang terjadi, sekalipun orang tidak melakukan reaksi. Kondisi yang

demikian secara langsung tentu menjadi koreksi atau introspeksi bagi individu tentang apa yang terjadi.

Dalam hal ini, kita dapat berguru kepada komunikasi untuk memperbaiki jati diri kita, karena dengan memahami komunikasi banyak makna yang bisa diterjemahkan. Ketidakmampuan kita memaknai komunikasi sering menimbulkan permasalahan bagi individu atau kelompok orang.

2. Kepentingan Keselamatan

Informasi yang muncul dari komunikasi fungsinya di antaranya untuk keselamatan, baik secara individual maupun kelompok. Misalnya di jalan, ruas jalan raya banyak sekali rambu-rambu lalu lintas yang ditemukan, tujuannya adalah supaya diindahkan dan dimaknai sehingga pengguna jalan raya bisa selamat sampai tujuan. Begitu pula misalnya, tempo dahulu sebelum orang Jepang menemukan teknologi pemberitahu gempa, bunyi-bunyi binatang menjadi alat komunikasi untuk keselamatan bagi orang Jepang. Orang Jepang sudah tahu betul dengan informasi dari binatang tersebut sehingga tinggal memaknainya.

3. Memenuhi kebutuhan

Komunikasi yang didalamnya mengandung informasi adalah salah satu alat yang dapat membantu manusia untuk memenuhi kebutuhan dalam hidupnya. Apalagi manusia sebagai makhluk sosial yang tidak bisa hidup tanpa bantuan orang lain, maka untuk memenuhi kebutuhannya itu manusia memerlukan berkomunikasi dengan orang lain, menyampaikan pesan kepada orang lain. Dalam pesan terkandung banyak dan beragam makna. Hampir setiap manusia untuk memenuhi kebutuhannya selalu terjadi komunikasi.

4. Untuk membangun peradaban

Peradaban pun tidak terlepas dari komunikasi. Tinggi rendahnya peradaban adalah wujud dari peran komunikasi. Untuk mewujudkan peradaban, pendidikan merupakan komponen yang penting untuk memprosesnya. Sementara pendidikan itu sendiri dilakukan tidak lepas dari komunikasi. Oleh sebab itu, komunikasi membantu manusia dalam mewujudkan peradaban.

5. Membangun masyarakat global

Komunikasi sudah dipercayai dan diyakini sebagai alat interaksi masyarakat dunia sehingga kekuatan yang paling dipercayai sekarang ini di dunia global adalah komunikasi yang didukung oleh teknologi komunikasi itu sendiri. Implikasinya, masyarakat dunia tidak tersekat oleh jarak dan ruangan. Kapan dan di tempat mana saja, masyarakat global bisa berbicara dengan siapa saja di belahan dunia mana pun menjadi tidak berjarak dan bersekat.

6. Komunikasi sebagai alat resolusi konflik

Salah satu peran komunikasi yang paling urgen adalah sebagai alat untuk membuka kebekuan kelompok dalam konflik. Konflik bisa mencair karena ada komunikasi yang dilakukan, baik oleh salah satu pihak yang berkonflik terhadap lawan konfliknya maupun dilakukan oleh pihak-pihak yang

terlibat dalam resolusi konflik. Komunikasi menjadi alat untuk negosiasi dalam penyelesaian konflik antara kelompok.

7. Komunikasi media kebahagiaan

Komunikasi juga menjadi media kebahagiaan bagi manusia semua. Dengan berkomunikasi muncul pencerahan-pencerahan dalam hidup. Ketika seseorang menghadapi suatu masalah yang menyebabkan kekalutan atau kesedihan karena masalah itu dipendam tidak diceritakan kepada orang lain. Namun, apabila masalah itu dicoba didiskusikan dengan diri sendiri atau orang lain, setidaknya mendapat penjelasan yang bisa menyejukkan hati. Kita mungkin dapat melihat peristiwa dari korban bencana gempa bumi, di antara mereka banyak mengalami gangguan jiwa karena memikirkan permasalahannya. Kemudian datang psikolog mengajak mereka untuk berbicara atau berkomunikasi sehingga lambat laun rasa trauma bisa teratasi.

8. Komunikasi informasi lintas generasi

Alat penghubung antara satu generasi ke generasi atau dari zaman ke zaman selanjutnya adalah komunikasi. Komunikasi itu bisa muncul melalui simbol-simbol yang bisa menjelaskan sebuah zaman atau era, atau sebuah kondisi pada masa yang lalu pada generasi selanjutnya. Kita dapat merekam komunikasi melalui simbol-simbol dan artefak-artefak yang ada sehingga menemukan keterhubungan antara satu generasi dari zaman ke generasi zaman selanjutnya.

C. Ciri-Ciri Komunikasi Antarpribadi

Untuk membedakan komunikasi antarpribadi dengan komunikasi jenis lainnya, dapat dilihat dari ciri-ciri yang melekat pada komunikasi antarpribadi tersebut. Menurut Mulyana (2009:81), ciri-ciri komunikasi antarpribadi adalah:

1. Pihak-pihak yang berkomunikasi berada dalam jarak yang dekat.
2. Pihak-pihak yang berkomunikasi mengirim dan menerima pesan secara simultan dan spontan, baik secara verbal maupun nonverbal.

Secara konseptual, ciri-ciri ini menunjukkan bahwa dalam komunikasi antarpribadi ditentukan oleh jarak yang tidak terpisah, berada dalam satu tempat yang bisa terhubung secara tatap muka dan terjadi secara simultan. Simultan dalam konteks ini bisa dimaknai simultan dalam konteks topik atau pesan. Misalnya, dapat dilihat di dalam sebuah keluarga ketika ibu atau bapak menasihati anaknya atau ketika orangtua mensosialisasikan sebuah norma terhadap anggota keluarga. Kegiatan komunikasi itu dilakukan secara dekat bahkan *face to face* dalam sebuah ruangan keluarga

Liliweri (1991:12-14) menghimpun dari beberapa pendapat pakar, di antaranya Barnlund, Reardon, De Vito, dan Rogers menyebutkan secara teperinci dari masing-masing pakar, mengemukakan ciri-ciri komunikasi antarpribadi sebagai berikut.

Ciri-ciri komunikasi antarpribadi menurut Barnlund:

1. Terjadi secara spontan.
2. Tidak mempunyai struktur yang teratur atau diatur.
3. Terjadi secara kebetulan.
4. Tidak mengejar tujuan yang telah direncanakan.
5. Tidak dilakukan oleh orang-orang yang identitas. keanggotaannya yang kadang-kadang kurang jelas.
6. Bisa terjadi sambil lalu.

Dapat dipahami bahwa dalam komunikasi antarpribadi, dengan adanya unsur kedekatan akan membangun komunikasi yang terjadi secara spontan. Bahkan, dengan kedekatan itu pula di antara komunikan dan komunikator tidak lagi mempertimbangkan strukturitas pembicaraan karena di antara keduanya sudah merasa dekat. Biasanya komunikasi ini terjadi secara kebetulan karena sudah kenal dan saling mengetahui maka pembicaraan secara kebetulan itu berjalan dengan penuh kedekatan.

Sementara itu, Reardon menjelaskan ciri-ciri komunikasi antarpribadi sebagai berikut:

1. Dilaksanakan atas dorongan berbagai faktor.
2. Mengakibatkan dampak yang disengaja dan tidak disengaja.
3. Kerap kali berbalas-balas.
4. Berlangsung paling sedikit dengan dua orang.
5. Berlangsung dalam suasana bebas, bervariasi, dan berpengaruh.
6. Menggunakan berbagai lambang yang bermakna.

Ciri-ciri komunikasi antarpribadi menurut De Vito:

1. Keterbukaan.
2. Empati.
3. Dukungan.
4. Perasaan positif.
5. Kesamaan.

Ciri-ciri komunikasi antarpribadi menurut Rogers:

1. Arus pesan cenderung dua arah.
2. Konteks komunikasi tatap muka.
3. Tingkat umpan balik tinggi.
4. Kemampuan untuk mengatasi tingkat selektif sangat tinggi.
5. Kecepatan untuk menjangkau tingkat sasaran sangat lamban.
6. Efek yang terjadi di antaranya perubahan sikap.

Semakin jelas bahwa dalam komunikasi ada unsur-unsur yang meliputinya sehingga melahirkan satu rangkaian yang bermakna. Rangkaian yang bermakna itu dapat dipastikan bermacam-macam. Menurut Rodolph F. Verderber (Mulyana, 2009:5), ada dua fungsi komunikasi, yakni sebagai fungsi sosial dan fungsi pengambilan keputusan. Sebagai fungsi sosial, komunikasi berguna sebagai perkawanan, sedangkan sebagai pengambilan keputusan adalah untuk memutuskan guna melakukan atau tidak melakukan sesuatu pada saat tertentu.

Secara khusus, peran komunikasi antarpribadi menurut Johnson (Supratinya, 1995:9-10) di antaranya:

1. Komunikasi antarpribadi membantu perkembangan intelektual dan sosial.
2. Membentuk identitas dan jati diri.
3. Mengetahui lingkungan sosial dan sekitarnya.
4. Meningkatkan kualitas komunikasi.

Tujuan dari komunikasi antarpribadi menurut Suri (2000:6-10) antara lain sebagai berikut.

1. Untuk belajar.
2. Untuk berhubungan.
3. Untuk memengaruhi.
4. Untuk bermain.
5. Untuk menolong.

Dari yang dikemukakan di atas dapat disimpulkan peran komunikasi antarpribadi juga sangat penting peran dan fungsinya. Fungsi komunikasi antarpribadi dalam proses pendidikan di antaranya:

1. Untuk mengubah pengetahuan.
2. Untuk mengubah sikap.
3. Untuk mengubah perilaku.
4. Untuk proses sosial.
5. Untuk perkembangan intelektual.
6. Untuk membentuk identitas jati diri.
7. Untuk memahami realitas di sekeliling.
8. Untuk kesehatan mental.

C. Mengapa Perlu Komunikasi Antarpribadi

Manusia sebagai makhluk sosial dan makhluk yang berketeraturan, yang mana kehidupannya dibangun dengan akal budi, sangat memerlukan hubungan atau relasi manusia yang harmonis. Keharmonisan itu salah satunya dibangun melalui komunikasi dan interaksi, di mana di dalam hubungan tersebut terdapat pesan-pesan yang perlu diterjemahkan dan dimaknai guna mendapatkan tata laku yang bisa membangun keharmonisan.

Pada dasarnya semenjak manusia lahir, komunikasi yang dijalin dan dipraktikkan terlebih dahulu adalah komunikasi antarpribadi, komunikasi seorang bayi dengan ibunya. Walaupun wujud komunikasi itu hanya bisa ditangkap melalui bahasa tubuh, tetapi seorang ibu tahu betul dengan pesan-pesan bahasa tubuh bayinya. Bahkan sebaliknya, seorang ibu pun dengan penuh kasih sayang membangun komunikasi antarpribadi kepada bayinya dengan pesan-pesan naluriah nonverbal. Misalnya, memberikan ASI dengan penuh kasih sayang dengan bahasa tubuh yang sangat lembut.

Manusia selain ingin mewujudkan hidup secara harmonis, juga sangat memerlukan hidup yang berkualitas dari waktu ke waktu. Maka, manusia sangat memerlukan komunikasi dengan orang lain untuk mendapakan pesan-pesan yang bisa mengonstruksi dirinya lebih baik dan berkualitas. Sebab dengan adanya komunikasi, seseorang memperoleh pesan nasihat,

pesan kritikan, dan pesan-pesan yang sangat berharga untuk kepentingan perbaikan diri.

Berdasarkan ciri-cirinya, ada beberapa hal yang menjadikan komunikasi antarpribadi dibutuhkan dalam kehidupan manusia, di antaranya:

1. Komunikasi antarpribadi diperlukan dalam membangun hubungan manusia yang lebih bermakna karena dengan adanya pendekatan-pendekatan di dalamnya. Hubungan yang lebih bermakna ini diikuti dengan tatap muka dan komunikasi dari hati ke hati. Komunikasi seperti itu ada dalam komunikasi antarpribadi. Kehilangan komunikasi bermakna ini telah membuat antar-sesama berjarak secara emosional. Kondisi sekarang bisa dilihat dari keterjajahan manusia oleh teknologi informasi. Di masing-masing tangan ada alat teknologi informasi itu.Ketika duduk bersama berjarak dekat, masing-masing sibuk oleh alat teknologi komunikasinya untuk berkomunikasi dengan orang jauh, namun abai dengan orang yang ada di sekitarnya bahkan yang satu meja duduk mengitari bersama. Kejauhan ini membuat di antara kita dangkal dalam pemaknaan kehidupan sesama dan pada akhirnya masyarakat melahirkan tradisi, masyarakat yang mudah terpancing isu, mudah marah, mudah berkonflik, dan seterusnya.
2. Komunikasi antarpribadi diperlukan untuk membangun karakter manusia yang lebih baik. Membentuk karakter manusia lebih efektif dilakukan dengan pendekatan komunikasi dari hati ke hati atau penuh kasih sayang.

Pendekatan ini sangat tergantung pada komunikasi yang dibangun, komunikasi yang mampu menjalin kedekatan hubungan kemanusiaan. Dalam catatan-catatan sejarah ulama-ulama masa lalu ketika menasihati dan mendidik santrinya memakai pendekatan-pendekatan komunikasi antarpribadi. Hal ini dapat dilihat dari sistem *halaqah* yang dilakukan oleh ulama, yang murid-muridnya duduk bersila melingkar di hadapan ulama. Tujuannya supaya ulama tersebut merasakan kedekatan dan mudah menjalin hubungan antara seorang santri dengan ulamanya. Ulama hapal dengan karakter santri satu per satu yang dihadapinya. Akhirnya, seorang ulama tahu betul cara menghadapi santrinya sehingga santri bisa menerima dan berkarakter seperti teladan yang diberikan oleh ulamanya.

3. Komunikasi antarpribadi diperlukan untuk mengenal orang lain dengan karakteristiknya masing-masing. Pengenalan ini penting artinya sehingga di antara kita merasakan saling memahami dan saling menghargai, bahkan yang terpenting saling menasihati satu sama lain. Kita tidak tumbuh dan hidup dengan kemasing-masingan, tetapi saling memahami dan berkontribusi positif satu sama lain. Di sekolah misalnya, jika seorang guru tidak saling memahami di antara siswanya, jelas guru tidak mempunyai pendekatan terhadap peserta didiknya dengan cara-cara yang khas, tetapi selalu dilakukannya dalam bentuk yang seragam. Padahal peserta didik masing-masing mempunyai karakter yang berbeda-beda. Tercapainya salah satu tujuan

pendidikan adalah untuk membentuk manusia yang berkarakter sangat ditentukan oleh kecakapan guru dalam menghadapi siswanya. Jika tidak membangun kedekatan dengan siswa atau peserta didiknya, jelas guru hanya menjalankan fungsi kognitif atau rangka pendidikan yang terstruktur saja tanpa mengetahui ada *ending* kemanusiaan dibaliknya.

4. Komunikasi antarpribadi diperlukan untuk melatih diri berempati pada orang lain. Akhir-akhir ini, rasa keempatian manusia mulai terguras oleh gaya hidup dan desakan kompetitif masyarakat global yang individual sehingga semakin menipis. Salah satu langkah yang bisa ditempuh untuk meminimalisasi ketergurasan empati adalah melalui komunikasi yang berempati pula. Salah satu komunikasi berempati itu adalah komunikasi antarpribadi.
5. Komunikasi antarpribadi diperlukan untuk mengasah berbagai kecerdasan, di antaranya kecerdasan berbahasa, kecerdasan antarpribadi, dan kecerdasan sosial. Menurut Gardner (2003: 36-46), ada tujuh kecerdasan yang dimiliki oleh manusia, yakni kecerdasan musik, gerak badan, logika-matematika, kecerdasan linguistik, kecerdasan ruang, kecerdasan antarpribadi, dan kecerdasan intrapribadi. Manusia sebagai makhluk yang sempurna, ternyata juga harus mengasah berbagai kecerdasan dalam hidupnya. Berarti untuk mendapatkan kesempurnaan itu, tidak datang dengan begitu saja, tetapi diperoleh dengan berbagai upaya dan daya. Salah satunya melalui komunikasi antarpribadi.

Bab II

MEMBUKA DIRI DALAM KOMUNIKASI ANTARPRIBADI

A. Pengertian Membuka Diri

Kebiasaan dalam keseharian manusia ketika berjumpa, baik orang yang kita kenal maupun yang tidak kenal adalah memberikan salam pembuka. Salam pembuka diaktualisasikan dengan berbagai cara, misalnya dengan perkataan *say hallo,* adakalanya dengan senyum, adakalanya dengan berjabatan tangan. Kita semua mengalami hal yang demikian, ada pembuka sebagai pengantar dari sebuah kelanjutan perjumpaan itu.

Misalnya ada seorang anak baru saja balik merantau, sudah lama tidak berjumpa dengan orangtuanya di kampung. Kemudian kedatangannya pasti disambut dengan banyak ucapan-ucapan dan salam serta peluk cium penuh kehangatan dari orangtuanya. Dari peluk cium itu kemudian mengalir

berbagai komunikasi atau pembicaraan yang sangat tidak terstruktur dan mengalir begitu saja.

Salam pembuka bisa disebut dengan membuka diri *(self disclousure)*. Membuka diri merupakan salah satu konsep penting dalam komunikasi antarpribadi. Hal ini karena membuka diri adalah salah satu jalan bagi manusia dalam melahirkan pertemanan atau perkawanan yang lebih dekat. Johnson (Supratiknya, 1995:14) mengatakan membuka diri adalah mengungkapkan sebuah situasi baik di masa yang telah lalu maupun yang sedang dihadapi. Dengan pengungkapan itu, terlihat bahwa membuka diri memiliki dua sisi, yakni bersikap terbuka kepada yang lain dan bersikap terbuka bagi yang lain. Artinya, membuka diri bagi komunikator ialah bersikap terbuka terhadap komunikannya dan komunikan juga terbuka kepada komunikatornya.

Membuka diri ini biasanya juga tidak berlangsung dengan formal, tetapi bagaimana seseorang bisa menerima kehadiran orang lain dan orang lain bisa membuka dirinya untuk bisa diterima oleh orang lain tersebut. Dalam pertemanan pun ini disebut dengan kontak sosial. Kontak ini yang menyebabkan terjadinya interaksi. Liliweri (2000) menyebutkan membuka diri adalah awal dari kontak antarpribadi, relasi pertama yang menghubungkan seseorang dengan orang lain. Mengapa orang mau bersalaman, kemudian memperkenalkan dirinya tentu tujuannya adalah untuk mewujudkan kedekatan dan jalinan persahabatan. Di samping itu, mengapa seseorang mau curhat kepada orang lain karena ingin orang tempat curhat

itu juga terbuka kepadanya. Begitu juga, mengapa orang pergi berkonsultasi karena ingin situasi yang dihadapinya dapat dimengerti dan dipahami oleh orang lain sehingga orang tersebut memberikan solusi dan gagasan baru sesuai dengan kemampuan yang dimilikinya.

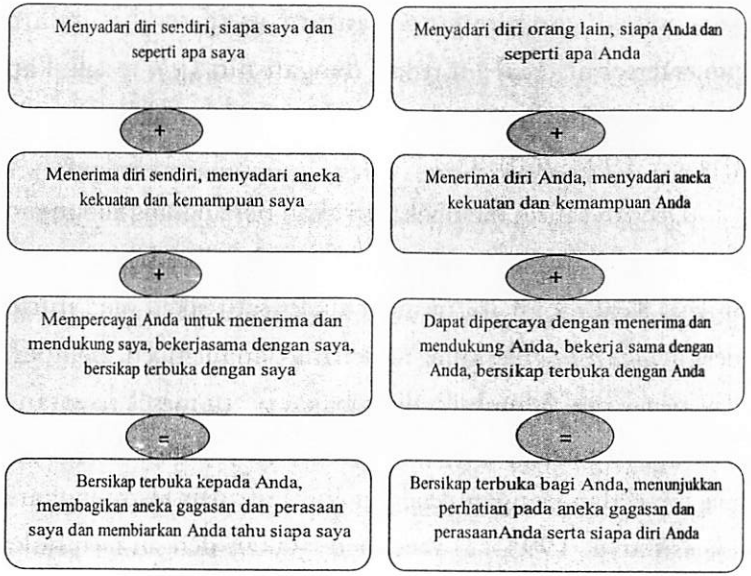
Pada dasarnya sebagai makhluk sosial, membuka diri adalah satu bentuk strategi dalam mempertahankan kelangsungan hidup. Misalnya saja, mengapa seorang mahasiswa datang kepada dosennya, kemudian membuka dirinya dengan mengungkapkan kondisi-kondisi yang dihadapinya. Mahasiswa mengungkapkan dia tidak bisa membayar uang kuliah atau nilainya rendah. Kemudian dosen juga membuka dirinya dalam menanggapi perihal yang diungkapkan oleh mahasiswa tersebut. Boleh jadi dosen akan menyadari tentang kemampuan ekonomi mahasiswanya kemudian membantu. Rentetan itu sebenarnya yang terjadi dalam proses membuka diri.

Membuka diri jelas hubungannya personal, karena dalam komunikasi antarpribadi antara satu sama lain komunikasinya berjalan dengan simultan dan terbatas jumlah orangnya. Pada hubungan personal ini, level komunikasi jumlah orangnya kelompok mikro. Dengan membuka diri, simbolik-simbolik yang muncul yang dilakukan seseorang bisa ditangkap dan dimaknai oleh si penerima pembuka diri itu. Bagi seorang psikolog akan mampu melihat antara tindakan-perilaku subjektif dengan objektif, antara yang diinginkan dan apa yang dimaksudkan.

Hubungan antarpribadi manusia tidak akan terjadi dan intim jika tidak dimulai dengan membuka diri, karena individu-individu dalam hubungan antarpribadi orang akan mengalami suatu proses penghayatan yang timbal balik. Penghayatan ini melahirkan suatu perlakuan yang berbeda ketika sebelum dan sesudah melakukan pembukaan diri. Di sinilah pentingnya membuka diri dalam kehidupan manusia, yang mana dengan membuka diri lahir satu penghargaan yang saling memahami.

Membuka diri pada dasarnya melahirkan relasi antara orang-orang yang berkomunikasi, bahkan di antara mereka saling mengenal lebih jauh. Manusia sebagai makhluk yang terbatas dan selalu membutuhkan bantuan orang lain tentu sangat memerlukan kedekatan dengan orang lain. Kedekatan itu jelas dimulai dari membuka diri melalui berkomunikasi. Orang yang membuka diri mengemukakan gagasan dan situasi atau pesan yang ada padanya, pada dasar untuk menggugah atau menghendaki orang lain yang menerima gagasan dan situasi atau pesan itu dapat pula membuka dirinya dengant menerima dan merespons dari orang yang mengugah atau menyampaikan pesan tadi.

Oleh sebab itu, membuka diri melahirkan relasi yang terbuka, yaitu relasi hubungan yang sama-sama melahirkan keterbukaan, terbuka kepada orang lain dan terbuka bagi orang lain. Situasi saling terbuka ini digambarkan Johnson (Pratiknya, 1995:14) dengan skema sebagai berikut.



Gambar 2.1
Skema Johnson dalam Membuka Diri

Skema Johnson di atas menjelaskan bahwa membuka diri pada dasarnya melahirkan relasi. Relasi itu muncul sebagai akibat dari respons keterbukaan yang diawali oleh komunikator. Akhirnya keterbukaan itu juga dilakukan oleh orang yang menerima pesan. Relasi ini pada dasarnya yang sangat dibutuhkan dalam pertemanan, perkawanan, dan persahabatan. Keterbukaan itu juga diyakini sebagai media untuk kesadaran diri kita dan diri orang lain.

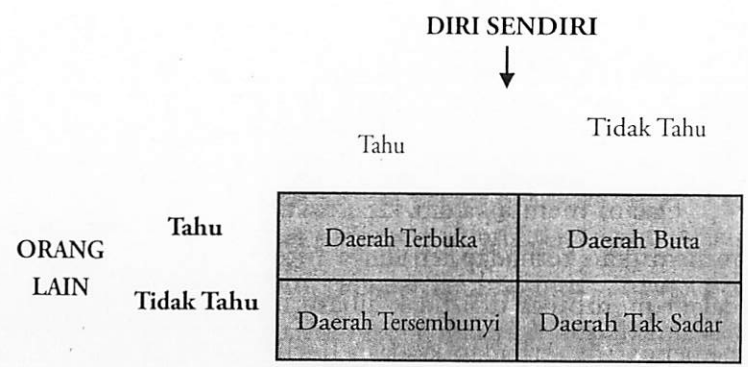
Mead dalam teori interaksionisme simbolik menjelaskan, dari proses membuka diri muncul simbol-simbol yang harus dimaknai di antara yang melakukan komunikasi. Makna itu, bisa dijadikan sebagai indikasi atau berlanjut atau tidaknya

komunikasi yang terjadi di antara yang terlibat dalam proses tersebut. Hal ini terkait dengan diri (*self*) melakukan internalisasi atau interpretasi subjek terhadap realita yang ada (Poloma, 1994:260).

Dengan saling membuka diri akan berlangsung hubungan antarpribadi yang sangat akrab dan intim karena ada interpretasi makna. Keakraban ini memunculkan satu sikap yang mirip dengan *take and give*; saling menerima dan memberi, memberi dan menerima. Membuka diri sebagai pintu masuk seseorang dalam mengenal orang lain dan sekaligus mengenal dirinya. Hal ini sejalan dengan pendapat Joe Luft dan Harry Ingham (Supratiknya, 1995:17) yang menyatakan dengan membuka diri sebenarnya manusia sedang menyadari diri, baik diri komunikator maupun komunikan. Mengapa demikian? Karena dengan membuka diri, manusia saling membuka jendela-jendela ketidaktahuan dan ketahuan dalam diri masing-masing. Lebih lanjut diilustrasikan Joe dan Harry dalam ilustrasi Jendela Johari, yang menjelaskan diri manusia ibarat sebuah ruangan serambi, yang mana serambi itu jika dibuka memiliki potensi. Empat serambi atau disebut juga dengan kuadran masing-masing dijelaskan:

1. ***Daerah terbuka***, yaitu serambi yang berisi perihal yang kita ketahui dan diketahui pula oleh orang lain. Serambi atau kuadran ini mengacu pada perilaku, perasaan, dan motivasi yang diketahui diri dan orang lain.
2. ***Daerah buta***, yaitu serambi yang berisi perihal yang tidak kita ketahui, tetapi diketahui oleh orang lain. Serambi atau kuadran ini mengacu pada perilaku, perasaan, dan motivasi yang diketahui oleh orang lain, tetapi tidak diketahui oleh diri.
3. ***Daerah tersembunyi***, yaitu serambi yang berisi perihal yang kita ketahui, tapi tidak diketahui oleh orang lain. Serambi atau kuadran ini mengacu pada perilaku, perasaan, dan motivasi yang diketahui oleh diri tapi tidak oleh orang lain.
4. ***Daerah tak sadar***, yaitu serambi yang sama-sama tidak diketahui, kita tidak mengetahui dan orang lain juga tidak mengetahui.Serambi atau kuadran ini mengacu pada perilaku, perasaan, dan motivasi yang tidak diketahui diri dan juga tidak ketahui oleh orang lain.

Berikut ini gambar dari daerah-daerah yang ada dalam diri manusia itu



Gambar 2.2
Jendela Johari dalam mendeskripsikan daerah-daerah yang ada dalam diri manusia

Ruben dan Stewart (2013:260) mengatakan dalam membuka diri pada dasarnya seseorang berusaha untuk mengurai serambi atau daerah buta, di mana serambi ini merupakan daerah kerentanan termasuk di dalamnya orang lain tahu tentang perilaku, perasaan, dan motivasi yang tidak kita sadari atau yang kita tolak dan abaikan. Dengan membuka diri berarti terjadi penurunan atau peminimalisasian wilayah atau serambi buta yang dimiliki. Oleh sebab itu, seseorang akan mengalami kesadaran dalam membuka diri.

Menurut Lutfi (Ruben dan Stewart, 2013: 260), ada beberapa cara yang dapat diperhatikan dalam membangun kesadaran diri:

1. Memerhatikan ancaman karena ancaman cenderung menurunkan kesadaran sehingga perlu dihindari.
2. Saling percaya, biasanya saling percaya bisa meningkatkan kepercayaan diri. Oleh sebab itu, yang dibangun dalam membuka diri jelas kepercayaan itu.
3. Kesadaran yang dipaksa, biasanya tidak efektif sehingga tidak menghasilkan saling percaya.
4. Sensitivitas dengan menghargai aspek perilaku.

Dalam membuka diri, kepercayaan merupakan hal yang menentukan terhadap terjadinya interaksi lebih lanjut. Jika dalam membuka diri tidak dibangun saling percaya akan berpengaruh terhadap keadaan berikutnya. Membuka diri berarti membuka salah satu atau secara keseluruhan daerah-daerah yang ada dalam diri seseorang. Dalam masyarakat

modern, biasanya membuka diri tidak hanya terwujud melalui komunikasi tatap muka, tetapi melalui berbagai media teknologi komunikasi. Perlu pula disadari, semodern dan seindividualis bagaimanapun, masyarakat pada dasarnya sangat memerlukan membuka diri dalam membangun hubungan dengan sesama manusia. Sebab, dalam diri manusia terdapat ruangan-ruangan yang tidak diketahui sehingga untuk mengetahuinya butuh membuka diri.

Jadi, membuka diri adalah kemauan atau kehendak seseorang yang ingin membuka ruang-ruang yang ada dalam dirinya supaya bisa lebih mengenal lebih jauh dan sekaligus berguna sebagai kesadaran diri tentang isi dan ketidaktahuan dari ruang-ruang yang ada dalam diri tersebut. Dengan membuka diri itu pula muncul definisi-definisi atau pengertian terhadap seseorang kepada seseorang yang lainnya.

Membuka diri bisa diibaratkan seperti memasuki rumah, harus memiliki kunci untuk membuka pintunya. Kunci bagi seorang tamu adalah mengetuk pintu seraya mengucapkan salam pembuka. Penerimaan tuan rumah terhadap tamu sangat tergantung kepada pesan-pesan pembuka yang dibawakan oleh tamu, begitu juga dengan tamu akan menentukan tindakan atau langkah selanjutnya sangat tergantung dari respons yang dimunculkan oleh tuan rumah. Jika kedua-duanya sudah memaknai respons masing-masing maka terjadilah interaksi yang intim di antara keduanya di ruangan tamu, ruangan makan, atau di taman.

B. Mengapa Harus Membuka Diri

Mengapa kita perlu membuka diri, karena manusia adalah makhluk sosial dan makhluk yang memiliki keterbatasan. Ia perlu dan butuh bantuan serta berhubungan dengan orang lain; ia perlu empati orang lain, dan seterusnya. Misalnya saja, seorang mahasiswa ingin sekali memiliki sebuah buku untuk membantu tugas-tugasnya, sementara ia tidak punya uang dan buku itu pun tidak dijumpainya di perpustakaan terdekat. Menurut informasi, buku itu hanya ada di tangan seorang dosen. Lantas apa yang dilakukan oleh sang mahasiswa? Tentu ia harus menghubungi dosen pemilik buku itu kemudian mencoba membuka diri kepadanya dengan komunikasi yang sangat hati-hati sehingga dosen memiliki rasa empati lalu kemudian dengan murah hati buku tersebut dipinjamkan kepadanya. Satu hal perlunya kita membuka diri adalah untuk memenuhi kebutuhan hidup karena kita memiliki keterbatasan. Berikut ini beberapa alasan mengapa perlu membuka diri.

1. Manusia memiliki keterbatasan, untuk mengatasi keterbatasan itu harus membangun hubungan yang baik dengan orang lain. Hubungan baik itu salah satu muncul dari membuka diri kepada orang lain.
2. Manusia memiliki potensi tersembunyi yang tidak diketahui oleh dirinya sendiri, tetapi diketahui oleh orang lain. Agar orang lain mampu mengungkapkan potensi yang dimiliki oleh seseorang, salah satu cara yang harus ditempuh adalah harus membuka diri pada orang lain supaya orang lain bisa mengungkapkannya.
3. Manusia memiliki permasalahan dalam hidup. Untuk itu, ia perlu bantuan orang lain untuk menyelesaikannya. Membuka diri pada orang lain dengan mengemukakan masalah, akan ada satu penyelesaian untuk meringankan beban.
4. Manusia membutuhkan hidup yang lebih harmonis. Kehidupan yang harmonis dapat diwujudkan melalui saling kenal, saling menghargai dan memaknai. Membuka diri pada dasarnya membangun hubungan yang lebih akrab dengan orang lain.
5. Manusia memerlukan kebenaran. Kebenaran bisa diperoleh melalui keterbukaan seseorang sehingga menjadi salah satu validasi dan menghasilkan suatu kesepahaman bersama.
6. Manusia memiliki tindakan, tindakan itu harus dikontrol dan dijaga. Pengontrolan bisa terpelihara apabila seseorang berhubungan baik dengan orang lain. Hubungan baik dibangun melalui keterbukaan.
7. Manusia juga memiliki rasa ketidak-percayaan terhadap dirinya sehingga membutuhkan bantuan orang lain dalam menumbuhkan kepercayaan.
8. Manusia juga memiliki rasa ketidakyakinan terhadap dirinya. Kondisi ini bisa dikurangi apabila dilakukan dengan membuka diri kepada orang lain. Oleh sebab itu, membuka kepercayaan juga membangun kepercayaan.

Jadi, membuka diri tidak hanya sekadar menjalin hubungan keakraban dengan orang lain, tetapi juga awal dari manusia untuk mewujudkan fungsi sosialnya sebagai makhluk sosial. Selagi manusia menjadi makhluk sosial, maka dalam hidupnya tidak akan berhenti untuk membuka diri. Apalagi dengan semakin kompleksnya kehidupan, manusia semakin membutuhkan membuka diri sehingga kompleksitas masalah-masalah tidak membelenggu kehidupannya.

Membuka diri pada dasarnya merupakan tindakan rasional seseorang di mana dari tindakan itu muncul tindakan yang saling menguntungkan. Bagi yang membuka diri bisa mendapatkan respons yang diinginkan, sedangkan pada pihak yang lain bisa pula membuka dirinya sesuai dengan kepentingan. Dalam konteks ini, terlihat bahwa membuka diri merupakan salah satu aktivitas, mirip dengan teori pertukaran sosial.

C. Membuka Diri Membangun Kepercayaan

Membuka diri pada dasarnya adalah sebagai refleksi dari hubungan manusia dengan sesamanya. Hubungan ini akan menjadi baik apabila ada kepercayaan di antaranya. Tidak ada prajudis atau saling curiga-mencurigai. Sebenarnya tidak mudah membangun kepercayaan. Salah satu faktor untuk melahirkan kepercayaan adalah dengan adanya keterbukaan diri. Mengapa membuka diri berarti membangun kepercayaan? Hal ini dapat dijawab melalui hubungan manusia yang sangat sederhana, dengan mengajukan pertanyaan yang jawabannya

juga sangat sederhana, "Apakah Anda percaya begitu saja pada seseorang sebelum mengenalnya?"

Jawabannya tentu tidak. Kita tidak langsung percaya begitu saja, baik tentang orangnya, informasi atau pesannya, bahkan gerak-geriknya. Penuh dengan kecurigaan. Kapan kecurigaan itu berakhir? Apabila sudah mengenal dan saling mengenal. Perkenalan diawali dengan membuka diri. Jadi, membuka diri adalah awal dari unsur pembangun kepercayaan, baik terhadap diri sendiri maupun orang lain.

Mengapa kita perlu membangun kepercayaan? Ternyata kepercayaan yang kita bangun melalui hubungan yang saling membuka diri sangat berguna dalam melahirkan integritas sosial manusia. Dalam kehidupan sosial, integritas sosial sangat penting artinya. Semakin kuat terbuka anggota masyarakat, semakin tinggi tingkat kepercayaan seseorang atau masyarakat dalam kehidupan bermasyarakat. Durkheim sebagai sosiolog menjelaskan bahwa tingkat integritas berpengaruh terhadap tinggi atau rendahnya angka bunuh diri dalam suatu masyarakat. Ada tiga jenis bunuh diri terkait dengan kuat atau rendahnya integritas sosial, yakni bunuh diri egoistik, anomik, dan altruistik. Bunuh diri egoistik dan anomik disebabkan oleh rendahnya integritas sosial, rendahnya tingkat keakraban di antara orang-orang dalam masyarakat. Sementara itu, bunuh diri altruistik diakibatkan oleh integritas sosial yang terlalu kuat, yang mana individu-individu tidak memiliki kesempatan untuk mengekspresikan potensi-potensi yang ada dalam dirinya. Di sini, integritas sosial dikendalikan oleh hukum dan

kepercayaan yang kuat. Misalnya, di Jepang orang bunuh diri karena dipengaruhi secara kuat oleh kepercayaan (Johnson, 1987: 192-193).

Jadi, membuka diri pada dasarnya merupakan salah satu jalan utama dalam membangun kepercayaan karena masing-masing berinteraksi dengan akrab dan saling terbuka. Dari proses itu melahirkan perubahan cara pandang, cara menyikapi, dan cara menghadapi orang lain. Pengaruh membuka diri dalam membangun kepercayaan dapat dilihat dari proses membuka diri, di antaranya:

1. Membuka diri menghilangkan kecurigaan atau prejudis
2. Membuka diri membuat hubungan dan berinteraksi dengan orang lain
3. Membuka diri bermakna melahirkan sikap saling percaya dengan orang lain
4. Membuka diri berarti melakukan pendekatan dengan orang lain

Semuanya itu sangat berkaitan untuk mewujudkan kepercayaan. Kepercayaan tidak hadir dengan begitu saja, tetapi dibangun pula melalui proses-proses pula, di antara proses itu adalah adanya pembukaan diri.

D. Membuka Diri dalam Proses Komunikasi Antarpribadi

Untuk membangun hubungan dengan orang lain, selain saling membuka diri, juga membutuhkan suatu pendekatan yang tidak mudah. Dibutuhkan keterampilan dan kiat-kiat tertentu sehingga orang lain memberikan umpan balik kepada kita. Berkomunikasi secara akrab pada dasarnya bertujuan utamaagar umpan balik dari proses komunikasi dapat terwujud sesuai dengan yang diinginkan. Komunikasi antarpribadi sebagai komunikasi pembangun keakraban dan keintiman pada dasarnya bertujuan untuk memperoleh umpan balik tersebut. Oleh sebab itu kata Johnson, dalam membuka diri ada beberapa kiatnya sehingga kita mendapatkan umpan balik yang tidak mengancam (Supratiknya, 1995: 21-22). Dalam hal ini, di antara kiat-kiat membuka diri menurut Johnson adalah:

1. Sebaiknya umpan balik kita arahkan pada perilaku, bukan pada pribadi perilakunya. Kita menunjuk pada apa yang telah dilakukan seseorang, bukan menilai kepribadiannya.
2. Sebaiknya umpan balik kita ungkapkan dalam bentuk deskripsi atau pelukisan, bukan dalam bentuk penilaian. Kita menunjuk pada peristiwa yang nyata terjadi, bukan menilai baik buruknya.
3. Sebaiknya umpan balik kita pusatkan pada perilaku dalam situasi spesifik tertentu, bukan pada perilaku yang abstrak. Perbuatan orang senantiasa terkait pada saat dan tempat

tertentu. Hanya umpan balik yang mengaitkan perilaku pada situasi pada situasi spesifik tertentu dan diberikan segera sesudah perilaku yang dimaksud terjadi, akan meningkatkan pemahaman diri perilakunya.

4. Sebaiknya umpan balik diberikan segera, tidak ditunda-tunda. Semakin ditunda semakin kurang bermanfaat.
5. Sebaiknya umpan balik kita sampaikan dalam bentuk upaya berbagi perasaan, bukan dalam bentuk nasihat atau petuah.
6. Sebaiknya kita tidak memaksakan umpan balik kepada orang lain. Umpan balik harus mengabdi pada kepentingan penerima, buka kemauan si pemberi.
7. Sebaiknya umpan balik jangan diberondongkan sampai melebihi batas kemampuan penerima untuk mencamkan. Lewat umpan balik kita bermaksud menolong si penerima, bukan memuaskan hasrat pribadi kita untuk memberi petuah kepada orang lain.
8. Sebaiknya umpan balik kita arahkan pada perbuatan yang dapat diubah oleh orang yang bersangkutan, bukan pada ciri sifat yang apa boleh buat harus diterima.

Umpan balik sangat tergantung kepada keefektifan kita dalam berkomunikasi. Sementara membuka diri adalah salah satu jalan dalam melatih dan membiasakan kita berkomunikasi secara efektif.

E. Manfaat Membuka Diri

Secara sederhana membuka diri bermanfaat dalam rangka penyempurnaan diri seseorang, karena bagaimanapun juga kita hidup tidak terlepas dari penilaian-penilaian orang lain. Penilaian itu dimaknai sebagai suatu koreksi, pencerahan terhadap diri sendiri dan pada orang lain. Johnson (Supratiknya, 1995: 15) menyebutkan manfaat dari membuka diri terhadap hubungan antarpribadi di antaranya:

1. Membuka diri merupakan dasar hubungan yang sehat antara dua orang. Tanpa membuka diri, tidak akan terjadi hubungan antarpribadi.
2. Saling keterbukaan, artinya semakin kita bersikap terbuka kepada orang lain, orang lain semakin menyukai kita, kemudian orang lain juga semakin membuka diri pula kepada kita.
3. Orang yang mau membuka dirinya pada orang lain biasanya memiliki sifat kompeten, terbuka, ekstrover, fleksibel, adaptif, dan inteligen.
4. Berinteraksi dengan akrab dan intim, baik dengan orang lain maupun dengan diri sendiri.
5. Membangun sikap realistik, tidak berpura-pura, jujur, dan tulus.

Di samping itu, jika dilihat dari implikasi membuka diri, yang mana pada satu sisi ada yang terbuka pada orang lain, maka orang lain membalasnya dengan keterbukaan pula. Artinya, membuka diri kepada orang lain dan orang lain membuka diri

pula maka dalam konteks ini dapat dipahami bahwa manfaat membuka diri adalah dapat saling mencerahkan dan memberi pengertian atau persepsi yang berguna dalam satu fokus. Oleh sebab itu, kita dapat merumuskan manfaat dari membuka diri dalam beberapa hal penting di antaranya:

1. Membuka diri bermanfaat secara sosial, yakni adanya individu membangun relasi melalui komunikasi yang akrab. Secara sosial, membuka diri menjadi penting dalam membangun keharmonisan antara seseorang dengan orang lain.
2. Membuka diri bermanfaat dalam mengasah keterampilan berkomunikasi yang terarah dan terfokus.
3. Dilihat dari cara tujuan orang membuka diri, salah satunya untuk mengungkapkan satu pesan, maka membuka diri juga bermanfaat sebagai bagian yang meringankan beban psikologis seseorang. Ketika seseorang mengungkapkan perasaannya atau permasalahannya pada orang lain, jelas orang lain akan membuka diri kepadanya dan memberikan empati atau solusi.
4. Membuka diri juga bermanfaat dalam mengintrospeksi diri karena dengan membuka diri seseorang menyadari kekurangan-kekurangan dan potensi yang dimilikinya.

Bab III

MEMBANGUN KEPERCAYAAN

A. Pengertian dan Unsur-Unsur Kepercayaan

Mungkin dalam keseharian, ketika berhubungan dengan orang lain atau ketika ingin memenuhi kebutuhan hidup, tanpa sadar kita tidak pernah menganalisis apa yang terjadi dari proses melakukan hubungan dengan orang lain itu. Padahal, kita sedang membangun sebuah kepercayaan tentang diri orang itu sekaligus kita mencoba membangun kepercayaan diri kita kepada orang lain. Dalam realitas kehidupan yang sederhana misalnya mengapa teman kita mau meminjamkan buku atau uang kepada kita? Tentu ini sebagai hasil dari proses membangun kepercayaan sehingga seseorang atau orang lain itu mau meminjamkan buku yang dimilikinya.

Kepercayaan merupakan salah satu kunci dalam komunikasi antarpribadi. Tanpa kepercayaan, interaksi tidak akan berlanjut karena salah satu pihak mengalami kekecewaan. Bahkan,

dampaknya pihak yang lain bisa menutup diri sehingga tidak terjadi interaksi dan proses sosial bisa terganggu. Kepercayaan ini bisa dibangun melalui pengembangan kepribadian yang tulus. Biasanya bisa dikembangkan semenjak kecil melalui berbagai kesempatan termasuk di sekolah.

Dalam komunikasi antarpribadi, membangun kepercayaan adalah salah satu tujuan yang hendak dicapai karena dengan kepercayaan juga individu-individu dapat membangun hubungan sosial dan berkomunikasi dengan baik. Kepercayaan adalah suatu kemampuan seseorang memahami diri orang lain dan sebaliknya. Kepercayaan itu pula yang menjadi salah satu faktor membangun keakraban antara seseorang dengan orang lain. Oleh sebab itu, kepercayaan mutlak diperlukan karena menjadi penjalin relasi yang panjang antara seseorang dengan orang lain. Pertemanan atau keakraban sangat ditentukan oleh kepercayaan yang dibangun oleh sesama manusia.

Sehubungan dengan itu, kepercayaan dapat diartikan sebagai ketulusan yang dilahirkan dari prinsip-prinsip saling menghargai dan memaknai. Kepercayaan diartikan Rakhmat (2007) sebagai "mengandalkan perilaku orang untuk mencapai tujuan yang dihendaki dan pencapaiannya tidak pasti dan dalam situasi yang penuh risiko". Oleh sebab itu, kepercayaan dapat disimpulkan sebagai salah satu cara untuk melahirkan pengertian, yang mana pengertian menjadi salah satu cara untuk menghindari kegagalan dalam komunikasi. Hilangnya kepercayaan menimbulkan terputusnya komunikasi

antarseseorang. Komunikasi antarpribadi sangat bergantung pada kepercayaan.

Dalam pepatah sehari-hari bisa ditemukan tentang pentingnya kepercayaan, seperti terungkap dalam pepatah berikut ini *sekali lancung keujian, seumur hidup orang tidak akan percaya.* Sekali berdusta atau membuat kesalahan, seumur hidup orang lain tidak akan percaya. Dalam konteks ini, membangun kepercayaan menjadi salah satu yang menentukan keberlanjutan interaksi di antara pelaku komunikasi. Kepercayaan merupakan suatu ketulusan yang tidak bisa dibuat-buat atau diciptakan oleh seseorang, tetapi merupakan suara hati yang paling dalam dan kemudahan akan terakumulasi melalui tindakan, perbuatan, sikap, dan komunikasi.

Seseorang yang kelihatan berpura-pura dan menyembunyikan sesuatu terlihat dari tindakan, sikap, bahkan gaya komunikasinya. Oleh sebab itu, dalam komunikasi antarindividu ketidakpercayaan menimbulkan ketergangguan dalam berinteraksi. Maka berdasarkan hal yang demikian, Johnson (Supratiknya, 1995: 26) merumuskan unsur-unsur kepercayaan sebagai berikut.

1. Memercayai mengandung risiko. Artinya, kita dituntut untuk menerima dan memercayai orang lain dengan segala akibat-akibat yang menguntungkan atau merugikan. Seseorang telah memberanikan mengungkap tentang dirinya pada orang lain, guna mendapatkan respons dan empati, solusi dan penyelesaian terhadap apa yang diungkapkannya.

Keberanian untuk mengungkapkan adalah risiko bagi seseorang dalam menceritakan atau mempresentasikan kondisi yang dialaminya.

2. Risiko itu sangat bergantung pada perilaku orang lain. Artinya, sesuatu yang menguntungkan atau merugikan itu diakibatkan oleh perilaku orang lain.
3. Penderitaan yang merugikan lebih besar daripada manfaat yang menguntungkan.
4. Ada keyakinan bahwa orang bertingkah laku sebagai akibat dari akibat-akibat yang menguntungkan.

Membangun kepercayaan dalam komunikasi antarpribadi sangat penting artinya, karena bagaimanapun juga pihak-pihak yang berkomunikasi dikehendaki atau diharuskan ada kedekatan, keakraban, dan saling percaya. Dengan demikian, membangun kepercayaan sebuah sikap mesti ada dalam komunikasi antarpribadi karena tujuan paling utama dalam komunikasi adalah menjalin keakraban.

Kepercayaan adalah sumber seseorang bisa membuka diri, bisa menanggapi orang lain, dan bertindak untuk orang yang dipercayainya. Dalam komunikasi antarpribadi, kepercayaan juga sangat memengaruhi cara seseorang menanggapi orang lain. Hal ini bisa dilihat melalui mimik muka, nada bicara, atau susunan kata-katanya. Akan berbeda penampilan atau kondisi yang dilakukan seseorang ketika ada kecurigaan di antara mereka. Oleh sebab itu, kepercayaan dalam komunikasi antarpribadi sangat memengaruhi tingkat

keharmonisan. Dengan keharmonisan ini melahirkan interaksi dan komunikasi yang memiliki arti dan makna sesuai dengan tujuan-tujuan komunikasi sehingga pesan-pesan yang dikemukakan sama-sama dimaknai dan ditindaklanjuti.

Kepercayaan bisa dibaca atau dilihat dari beberapa apresiasi yang muncul sebagai berikut.

1. Kepercayaan dalam sikap

Sikap adalah kegiatan yang muncul berupa aktivitas yang didorong dari dalam diri atau keinginan. Sikap bisa disebut pula gambaran kehendak dari nurani atau hati. Melalui sikap pun kita dapat melihat beberapa kondisi diri seseorang sehingga dari sikap bisa dibangun sebuah kepercayaan. Apakah seseorang berpura-pura, sungguh-sungguh, atau bersandiwara dapat dilihat melalui sikapnya. Dalam konteks ini ungkapan Goffman (Ritzer & Goodman, 2005: 298) bisa menjelaskan, karena diri bukan milik aktor, tetapi lebih sebagai interaksi dramatis antara aktor dan audien. Oleh sebab itu, sikap merupakan hal yang bisa berubah-ubah sesuai dengan kepentingan. Namun, dibalik perubahan-perubahan yang terjadi, seseorang bisa menangkap dan membacanya. Kepercayaan bukan hanya bergantung pada ungkapan, tetapi sangat tergantung pada sikap. Penampilan diri bisa dibaca dengan saksama bahkan bisa meyakinkan bagi lawan bicara. Oleh sebab itu, berbicara dalam tatap muka bisa membaca secara saksama tentang tindakan dan ungkapan yang disampaikan seseorang.

2. Kepercayaan dalam struktur kalimat

Pepatah mengatakan, "*yang dipegang dari manusia adalah ungkapannya*" ini memberikan isyarat bahwa setiap kata mempunyai makna yang diterjemahkan, mirip pula dengan lambang atau simbol. Sebagai lambang atau makna pasti dalam berkomunikasi, seseorang menyusun struktur kalimat sehingga arah maksud yang hendak disampaikan bisa dimaknai dengan sempurna. Sehubungan dengan adanya struktur itu, lawan bicara atau audien dapat memberikan penilaian terhadap setiap struktur kata yang disampaikan. Secara sederhana dapat dilihat dari perbedaan struktur kata ketika seseorang sedang mengalami kecemasan pasti berbeda dengan kondisi tidak cemas, atau ketika gembira berbeda dengan ketika sedih bahkan ketika serius dengan ketika sedang bercanda. Struktur kata juga sebagai navigator dalam menangkap tujuan dan maksud dari komunikator.

3. Kepercayaan dalam simbol-simbol

Manusia adalah makhluk yang kaya dengan simbol-simbol dan pintar pula menerjemahkan simbol itu. Dalam berkomunikasi, simbol-simbol yang muncul dalam gerak dan gerik bisa diterjemahkan bahkan juga bisa dijadikan sebagai peneguh keyakinan atau kepercayaan. Misalnya saja, dapat dilihat dari simbol anggukan atau cara memandang. Oleh sebab itu, dalam berkomunikasi dengan orang lain banyak simbol yang bisa ditangkap dari apresiasi yang dibangun. Simbol ini sebagai bentuk dari representasi dorongan dan hasrat dari lubuk

hati yang dalam sehingga kalau terjadi kepura-puraan biasanya terlihat dengan kontroversial.

B. Arti Penting Kepercayaan

Bagaimana orang akan membuka dirinya kepada kita, jika dia tidak memercayai? Bagaimana orang akan leluasa mengemukakan sesuatu kepada kita jika dia menaruh kecurigaan? Dalam kehidupan sehari-hari hal-hal itu logis dan masing-masing kita mengalaminya. Menurut Rahmat (2009: 130), arti penting kepercayaan adalah, pertama,meningkatkan komunikasi antarpribadi karena dengan membangun kepercayaan berarti membuka saluran komunikasi, memperjelas pengiriman dan penerimaan informasi, serta memperluas peluang komunikasi untuk mencapai maksudnya. Kedua,sebaliknya jika hilangnya kepercayaan pada orang lain akan menghambat hubungan antarpribadi yang akrab.

Hubungan antarpribadi tidak akan akrab jika di antara kita tidak saling memercayai atau saling mencurigai. Ibarat sebuah rumah, kepercayaan adalah pintu masuk yang akan mengantarkan kedalam sebuah rumah dengan leluasa dan nyaman. Jika pintu masuk itu dihadang oleh keragu-raguan atau ada perasaan curiga maka kenyamanan dankeleluasaan tidak akan ditemukan sehingga tidak akan terjadi saling kenal mengenal lebih dalam.

Jadi, kepercayaan adalah konsep diri yang dibangun oleh seseorang dan mencoba diyakinkan kepada orang lain sehingga orang lain mampu menerima dengan tanggapan yang tulus.

Dengan demikian, kepercayaan ini juga sebagai proses interaksi sosial dalam kehidupan manusia. Interaksi sosial yang harmonis akan terjadi apabila dilalui dengan komunikasi. Komunikasi akan melahirkan hubungan antarpribadi yang lebih akrab.

Sebaliknya, jika kepercayaan itu tidak kita bangun dalam kehidupan sehari-hari tentu yang dirugikan tidak hanya kehilangan kesempatan mengenal seseorang lebih jauh dan mendalam. Tidak saling percaya tentu juga menghambat keharmonisan, bahkan tidak hanya keharmonisan dua orang atau pihak-pihak yang melakukan hubungan interpersonal, bahkan bisa merembes pada kelompok luas.

Dalam keseharian mungkin kita mengenal prasangka atau kecurigaan sebagai lawan dari kepercayaan. Dalam komunikasi antarpribadi, prasangka harus mampu dielakkan karena akan menghambat terjadinya komunikasi yang saling memaknai dan saling menghargai. Sehubungan dengan itu, prasangka merupakan salah satu penghambat terjadinya hubungan interaksi, komunikasi, dan tidak mendalamnya komunikasi.

Jadi, kepercayaan dalam komunikasi antarpribadi memiliki peranan yang penting di antaranya:

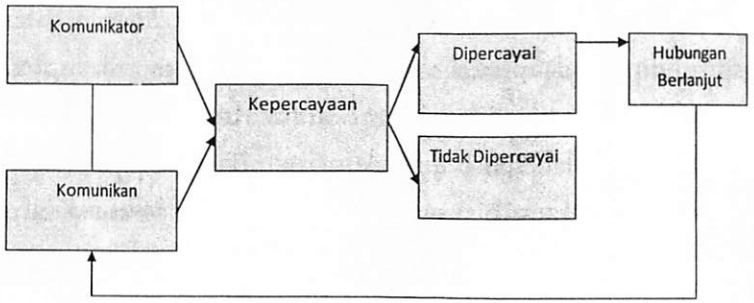
1. Pembuka bagi seseorang untuk memutuskan sebuah komunikasi diteruskan atau dihentikan, jika tidak ada kepercayaan maka akan muncul sikap acuh tak acuh atau tidak ada respons yang menguntungkan.
2. Pengenalan lebih jauh dan lebih akrab di antara komunikator dan komunikan, kepercayaan bisa muncul sebelum terjadinya komunikasi karena kita punya referensi tentang seseorang dalam berkomunikasi. Selain itu, bisa pula ketika komunikasi sedang berlangsung, yang mana kita dapat menangkap kepercayaan melalui raut muka, mimik bicara, dan sebagainya.
3. Peluang bagi seseorang untuk mendapatkan empati dari seseorang, sebab kepercayaan muncul dari kejujuran, apabila seseorang jujur, ia telah membangun kepercayaan untuk dirinya dari orang lain.
4. Menimbulkan kesan yang positif yang berdampak terhadap keharmonisan hubungan seseorang dengan orang lain dengan cukup lama dan terbuka.

Dalam kehidupan sehari-sehari kepercayaan tidak hanya berperan dalam komunikasi antarpribadi, tetapi secara luas juga merupakan bagian dalam proses interaksi sosial. Kepercayaan itu pula yang menentukan pertemanan atau sikap orang lain kepada seseorang. Apalagi dalam menghadapi interaksi global saat ini, maka kepercayaan menjadi kunci terpenting dalam membangun interaksi, persahabatan, dan kelangsungan kepentingan sehingga dalam budaya masyarakat tertentu kepercayaan itu menjadi pijakan dasar untuk memaknai seseorang untuk bersikap. Misalnya dalam masyarakat Jepang, kepercayaan sangat menentukan seseorang akan percaya atau tidak pada orang yang telah menodai kepercayaannya. Orang Jepang sangat komitmen dengan kepercayaan. Jika sekali kita membuat luntur kepercayaannya maka akan sulit terjadi interaksi selanjutnya.

Fungsi atau peran kepercayaan dalam proses interaksi manusia sebagai pembangun kesan sehingga dengan kesan tersebut ada tindakan yang harus diberlakukan, sebagaimana dikatakan Weber tentang teori fakta sosial. Seseorang akan bertindak dan berlanjut hubungan kemanusiaannya sejauh mana berdasarkan tindakan orang lain yang diterimanya (Johnson, 1987: 2019). Jadi, keberlangsungan hubungan manusia sangat dipengaruhi oleh subjektivitas. Jika seseorang dirasatidak bisa dipercayai maka tindakan yang dilakukan adalah berhenti untuk berinteraksi dengannya dan seterusnya.

Sementara itu, Garfinkel (Giddens & Turner, 2008: 399) menyebut kepercayaan sebagai moral bagi pelaku sosial sehingga ketika kepercayaan dirusak maka rusak pula jalinan sosial manusia sebagai makhluk sosial. Kepercayaan dalam konteks sosial dijelaskan oleh Garfinkel seperti dalam sebuah permainan yang dibangun dengan aturan-aturan. Jika di antaranya pemain ada yang tidak menaati aturan, gugurlah kepercayaan kepada sang pemain. Oleh sebab itu, ia perlu disisihkan dari permainan bahkan diberi sanksi.

Kepercayaan yang dirusak bisa disisihkan dari kehidupan sosial atau oleh seseorang sehingga hubungan selanjutnya tidak terjalin. Pada dasarnya dapat dipahami bahwa berlangsung atau tidak komunikasi lebih lanjut sangat ditentukan oleh kepercayaan yang dibangun. Hilang kepercayaan berarti ada kemungkinan terjadi pematahan hubungan sosial atau komunikasi.



Gambar 3.1
Kepercayaan dalam proses sosial

C. Perilaku yang Merusak Kepercayaan

Darimana orang bisa mendapatkan keputusan tentang ia percaya atau tidak kepada seseorang? Tentu banyak hal, tetapi dalam proses komunikasi antarpribadi kepercayaan itu diperoleh selama proses komunikasi berlangsung. Kepercayaan bisa ditangkap dari raut wajah, tekanan suara, dan tindakan atau semuanya itu terangkum dalam perilaku.

Dari perilaku itu pula, kepercayaan bisa menurun dalam pandangan atau tanggapan pihak yang berkomunikasi. Supratiknya (1995: 27) menyebutkan ada tiga perilaku yang menurunkan kepercayaan, yakni:

1. Menunjukkan penolakan, mengolok-olok, atau melecehkan pembukaan diri orang lain.
2. Tidak membalas pembukaan diri orang lain
3. Tidak mau mengungkapkan pikiran, perasaan, dan reaksi kita kepada orang lain kendati ia telah menunjukkan penerimaan, dukungan, dan kerja sama.

Perilaku merupakan cermin dari situasi diri seseorang. Jika situasi diri tidak menerima, ia akan terlihat dari perilakunya, minimal diikuti oleh tekanan suara, mimik muka, dan sebagainya. Oleh sebab itu, dalam membangun kepercayaan perilaku seseorang bisa menjadi acuan atau patokan dalam memercayai seseorang atau tidak. Dalam konteks ini, kita semakin sadar dengan teori ekologi manusia. Manusia memiliki dua lingkungan dalam dirinya dan lingkungan luar dirinya. Kedua-duanya digunakan untuk kepentingan manusia dalam berinteraksi, berkomunikasi sekaligus untuk tetap *survive*.

Goffman (Poloma, 235) yang terkenal dengan teori dramaturgi, menyatakan perilaku seeorang ibarat sebuah pertunjukan dalam suatu pementasan, ada indikasi-indikasi peran atau tindakan yang dapat dimaknai. Ketika kita berhadapan dengan orang lain, kita dapat membaca perilaku lahiriah orang yang kita hadapi dan kita pun bisa menyikapinya. Sikap kita sebagai reaksi dari tindakan perilaku orang tersebut. Jika demikian, dalam konteks yang lebih luas, kepercayaan juga merupakan konstruksi atau bangunan dari perilaku-perilaku. Jika perilaku menunjukkan arah pada pemaknaan-pemaknaan kepercayaan maka akan memperteguh kepercayaan. Hubungan antarpribadi sangat ditentukan oleh kepercayaan yang dibangun melalui perilaku tersebut.

Masyarakat dunia juga memiliki penanda sikap-sikap yang mempertunjukkan perilaku perusak dari kepercayaan itu. Misalnya dalam suku Minangkabau di Sumatera Barat memiliki istilah tersendiri yang sangat merusak kepercayaan, salah satu

istilah adalah *gadang ota* (besar omongan). Orang-orang yang mendapat cap sebagai *gadang ota* kehilangan kepercayaan dari orang lain bahkan sering tidak didengar omongannya. Artinya, apabila seseorang sering ungkapannya tidak sesuai dengan kenyataan atau sering berdusta maka label *gadang ota* itu melekat padanya dan kepercayaan terhadap orang tersebut sangat rendah sekali, bahkan sering sebelum berbicara orang sudah menolak pembicaraannya.

Dalam konteks ini, jika omongan atau perkataan seseorang sering mengalami ketidaktepatan dengan fakta dan data, atau sering tidak benar maka hal ini akan menjadi bumerang terhadapnya, karena kepercayaan orang terhadapnya sudah rusak. Kepercayaan yang rusak, jelas mengakibatkan kerugian kepada yang bersangkutan karena orang tidak lagi menaruh kepercayaan kepadanya.

Kepercayaan juga bisa rusak oleh sikap-sikap yang sering tidak ditepati, misalnya tidak menepati janji. Janji merupakan salah satu bentuk persetujuan yang sudah dibuat di antara beberapa pihak. Namun, apabila sudah tidak ditepati maka komitmen-komitmen yang dibuat ada kemungkinan kepercayaan menjadi rusak sehingga komunikasi, interaksi, atau proses sosial selanjutnya tidak akan mulus berjalan sebagaimana diharapkan. Semakin jelas bahwa perilaku dan laku yang muncul adalah sebagai simbol atau pertanda dari percaya atau tidak seseorang atau kelompok orang kepada seseorang.

Dalam catatan sejarah misalnya, Bung Hatta, tokoh proklamator sangat terkenal sebagai orang yang menjaga

kepercayaan melalui sikap dan ketepatan waktu dalam setiap perjanjian. Bung Hatta adalah orang yang sangat berkomitmen terhadap janji bahkan dengan dirinya pun ia berjanji. Misalnya Bung Hatta berkata *tidak akan nikah sebelum Indonesia merdeka,* sikapnya ini terbukti benar adanya sehingga setelah Indonesia merdeka barulah ia melangsungkan pernikahannya. Bung Hatta kalau berjanji sangat tepat waktu, bahkan ia tidak segan-segan untuk menolak menerima tamu kalau datang tidak sesuai dengan waktu yang sudah dikomitmenkan.

Pada dasarnya rusaknya kepercayaan menjadi salah satu akibat terjadinya keterputusan interaksi-komunikasi bahkan hubungan antarmanusia. Dalam realitas sosial masyarakat, banyak sekali kita temukan kasus seperti ini. Bahkan, konflik pun terjadi sebagai akibat dari rusaknya kepercayaan.

Pertanyaan mendasar adalah mengapa muncul sikap yang merusak sehingga memunculkan konflik, tentu ada yang melatar-belakangi dan memengaruhinya. Di antaranya mungkin disebabkan oleh individu memiliki daya ekspresi yang luar biasa sehingga ekspresi itu bisa muncul dengan spontan atau dengan cara direncanakan. Spontanitas menunjukkan kepada kejujuran, sedangkan direncanakan adalah bentuk ekspresi dari kepura-puraan. Dalam konteks ini, membangun dan merusak kepercayaan terkait dengan perilaku atau akal budi. Oleh sebab itu, sebagai manusia yang selalu ingin dipercayai harus menjaga akal budi. Sebab, dari akal budi banyak simbol atau makna yang tersebar. Agar kepercayaan tidak rusak, komunikator terutama

harus memerhatikan dan mempunyai keterampilan afektif, kognitif, dan psikomotorik.

1. Keterampilan Afektif

Kemampuan afektif merupakan ranah manusia yang terkait dengan nilai atau sikap. Kemampuan ini terkait dengan bagaimana seseorang atau aktor bisa menampilkan dirinya dengan sikap-sikap diri yang sesuai dengan norma. Oleh sebab itu, kemampuan afektif dapat disamakan dengan kemampuan seseorang atau aktor dalam menghadirkan dirinya dengan sikap-sikap yang bisa diterima oleh orang lain. Tidak membuat orang lain tidak nyaman dengan sikap dan perilakunya. Kemampuan afektif lebih dominan dimaknai sebagai kemampuan yang berkaitan dengan dimensi emosional, yakni seseorang mampu menghadirkan dan diterima oleh orang lain.

Kemampuan diterima oleh orang lain jelas sangat ditentukan oleh perilaku dan tindakan-tindakan emosional yang mampu dibangun dengan sedemikian rupa sehingga orang lain tidak merasa terganggu dengan kehadiran seseorang. Dalam komunikasi, sikap dan perilaku komunikator yang menyampaikan pesan akan menentukan ketercapaian pesan apakah sesuai atau tidak dengan tujuan yang diinginkan. Kemampuan afektif bisa dilihat dari cara menyampaikan pesan, sikap menghadapi komunikan, kata-kata yang dipilih, dan seterusnya. Kata-kata yang diungkapkan oleh seseorang dalam berkomunikasi sebenarnya merupakan cerminan sikap, situasional, dan identitas seseorang.

Keterampilan afektif sangat bergantung pula dengan kondisi dan situasi dengan konstruksi budaya seseorang atau kelompok orang. Hal ini karena budaya sangat memengaruhi tindakan dan sikap seseorang atau sekelompok orang. Oleh sebab dalam berkomunikasi karena penekannya adalah pesan tersampaikan dengan baik, maka sikap tersebut harus dikemas dan diramu sedemikian rupa. Jikalau hal ini tidak diperhatikan, sebuah pesan bisa menimbulkan berbagai tafsiran atau pesan disampaikan tanpa dibangun dengan sikap yang baik, juga akan menimbulkan penerimaan pesan oleh komunikan yang tidak baik sehingga tujuan yang hendak dicapai tidak terlaksana.

Dalam keseharian kita, sering dilihat berbagai peristiwa yang terjadi berkaitan dengan pemeliharaan keterampilan afektif. Seseorang akan melakukan komunikasi dengan atasannya misalnya selalu mempersiapkan sikap dan aturan-aturan perkataan yang akan disampaikan sehingga dengan sikap-sikap tersebut pesannya bisa diterima atau tercapai tujuan yang diharapkan.

Pegitu pula dengan seorang ayah yang akan menasihati anaknya. Agar nasihat-nasihat yang disampaikan bisa diterima, seorang ayah biasanya membangun sikap yang sangat santun, hati-hati, dan penuh dengan kasih sayang sehingga dengan sikap itu anaknya bisa berubah sesuai dengan nasihat yang dikemukakan.

2. Keterampilan Kognitif

Kemampuan kognitif terkait dengan kemampuan seseorang dalam mengolah pesan dengan strategis. Pengolahan ini sangat tergantung pada imajinasi kognitif-otak yang berperan. Oleh sebab itu, Ruben & Stewart (2013: 142) menjelaskan bahwa pada otak juga terdapat bagian-bagian yang menyusun dari pesan itu dengan baik, mulai dari pemilihan atau pengolahan kata-kata, sampai pada vokal yang dikeluarkan. Pengolahan ini sudah berlangsung dengan baik di otak sehingga ketika pesan disampaikan atau diterima oleh seseorang sudah mendapatkan pengolahan yang baik di otak terlebih dahulu.

Pesan yang disampaikan pada dasarnya tidak muncul begitu saja, tetapi jelas atas perintah dan pengolahaan dari otak sehingga muncul pernyataan atau pesan-pesan. Keterampilan kognitif dalam berkomunikasi biasanya sangat tergantung kepada usia dan situasi. Usia dipengaruhi oleh perkembangan otak dan perkembangan keterampilan yang sedang berproses. Sementara situasional dipengaruhi oleh kecerdasan dan pengetahuan yang diperoleh.

Dengan adanya kondisi yang demikian, kemampuan seseorang dalam berkomunikasi tidak sama karena dipengaruhi oleh kondisi-kondisi tersebut dan kondisi tersebut sangat menentukan sensasi, persepsi, dan memori sehingga membuat kemampuan komunikasi berbeda-beda, seperti disebutkan oleh Rakhmat (2009: 67), kognitif bisa disebut sebagai proses dalam berpikir melibatkan sensasi, persepsi, dan momori.

Melalui proses-proses berpikir, seseorang bisa menarik sebuah kesimpulan dari sebuah pesan.

Keterampilan kognitif pada dasarnya adalah kemampuan berpikir kreatif, yang mana berpikir kreatif sangat memengaruhi terhadap cara seseorang dalam berkomunikasi. Sehubungan dengan itu, Guilford (Rakhmat, 2009: 75) membedakan antara pemikiran kreatif dengan tidak kreatif. Kedua pemikiran itu dijelaskannya dengan konsep *konvergen* dan konsep *divergen.* Konvergen merupakan memberikan jawaban yang tepat saat diajukan pertanyaan. Konsep berpikir konvergen biasanya berpikir dengan menjawab pertanyaan dengan tepat tanpa ada alternatif-alternatif jawaban, sedangkan divergen ialah menjawab pernyataan dengan alternatif-alternatif. Biasanya orang-orang yang menjawab dengan alternatif-alternatif cara berpikirnya cenderung kreatif. Contoh berpikir konvergen adalah apakah Anda suka minum kopi, jawabannya iya atau tidak. Sementara contoh konsep berpikir divergen dilihat dari jawaban pernyataan berikut ini, mengapa Anda suka kopi jawabannya sangat beragam, banyak alternatif jawaban. Biasanya orang yang kreatif berpikir divergen.

Keterampilan kognitif dalam komunikasi juga terlihat seperti itu. Orang kreatif dapat dilihat dari komunikasinya, mulai dari cara pengungkapan sampai pilihan kata atau bahasa. Dalam keseharian, bisa dilihat dari beberapa peristiwa, misalnya saja seorang komunikator supaya pesannya mudah diterima dikemasnya pesan itu dengan berbagai pengungkapan yang kreatif atau tidak monoton.

Seorang ibu misalnya ketika melihat anaknya bermain hujan, kemudian ingin menasihati anaknya maka ibu yang berpikir divergen akan melakukan tindakan kreatif yang dimulai dengan komunikasi yang kreatif pula, tidak hanya langsung merenggut anaknya dari hujan, tetapi melakukan tindakan kreatif dengan mencoba menarik perhatian sang anak dengan permainan yang lebih menarik. Kemudian, dengan permainan dia kembangkan cerita-cerita yang disenangi oleh anaknya. Tetapi, ibu yang berpikir konvergen, pasti merenggut anaknya dari hujan kemudian memarah-marahinya dengan kata-kata yang sangat tidak tepat sehingga akhirnya sang anak menangis dan mendongkol.

3. Keterampilan Psikomotorik

Psikomotorik merupakan keterampilan yang terkait dengan kecakapan atau *skill* yang dibangun oleh seseorang. Dalam berkomunikasi, *skill* atau keterampilan sangat dibantu oleh proses kognitif dan afektif. Keterampilan psikomotorik diperoleh melalui latihan dan pengalaman-pengalaman. Keterampilan psikomotorik dalam komunikasi akan terlihat dalam berbagai aspek dan tindakan yang dilakukan dalam berkomunikasi, mulai dari pemilihan kata atau kalimat sampai pada cara-cara menyampaikan sebuah pesan kepada komunikan atau kepada orang lain.

Seseorang tidak langsung bisa berkomunikasi, tetapi melalui latihan-latihan dan proses interaksi dengan orang lain. Hal ini dapat dilihat dari perkembangan manusia, ketika masa

anak-anak komunikasi belum terwujud dengan sempurna. Misalnya ketika bayi secara terus-menerus menangis maka pesan menangis itu ditangkap oleh seorang ibu dengan bermacam-macam, misalnya apakah bayi itu menangis akibat popoknya basah, tetapi setelah dilihat pokoknya tidak basah. Namun bayi terus menangis, dugaan selanjutnya adalah pesan dari menangis itu karena lapar kemudian ibunya memberi ASI dengan penuh kasih sayang, tetapi ditolak oleh bayi dan terus menangis. Pesan apa lagi dari tangisan bayi itu, diduga lagi jangan-jangan bayi itu sakit perut dan seterusnya. Begitulah proses keterampilan dalam komunikasi sehingga sampai seseorang mampu berkomunikasi dengan baik dan pesan-pesan komunikasinya bisa ditangkap oleh komunikan sehingga tujuan dari pesan terlaksana sesuai dengan yang diharapkan.

Ketidakterampilnya seseorang dalam berkomunikasi bisa melahirkan multitafsir dan multimakna sehingga pesan-pesan bisa menyebabkan konflik ataupun pertentangan daripada yang dimaksudkan. Misalnya saja, seperti yang terjadi pada pesan ceramah Ahok, Gubernur DKI Jakarta ketika menyampaikan dialog dengan masyarakat Pulau Seribu pada 27 September 2016 yang lalu. Terutama tentang pesan yang disampaikan berkaitan dengan penekanan pada Surah Al-Maidah Ayat 51. Pada penekanan pesan tersebut menimbulkan multitafsir, kata Ahok bukan maksud menista ayat Al-Quran, tetapi ada pula yang menafsirkan bahwa pesan komunikasi itu mempunyai makna penghinaan. Akhirnya menjadi pro dan kontra.

Keterampilan kognitif selain menghindari salah tafsir tentang pesan-pesan yang disampaikan juga mempunyai fungsi strategis untuk membangun kedekatan hubungan dalam berkomunikasi, sebab seseorang yang memiliki pilihan kata dan terampil dalam membangun komunikasi pasti mempunyai pengaruh secara psikologis pada seseorang.

D. Membangun Kepercayaan

Untuk efektif dan supaya komunikasi antarpribadi itu tepat sasaran maka kepercayaan harus dibangun. Ada beberapa cara membangun kepercayaan, di antaranya menurut Johnson sebagaimana dikutip Supratiknya (1995: 27) cara membangun kepercayaan adalah:

1. Komunikator siap dengan segala risiko yang muncul dari komunikan, di antara risiko itu seperti tidak ditanggapi, tidak mendapat jawaban yang memuaskan dan kadang-kadang tidak sesuai dengan harapan dari pesan yang disampaikan.
2. Komunikator harus terbuka dan dapat menunjukkan sikap yang responsif, tidak mengecewakan komunikan. Sikap atau tindakan ini sangat menentukan bagi komunikator untuk memercayai komunikannya.
3. Selanjutnya antara komunikator dan komunikan menunjukkan kepribadian yang saling mendukung, kesamaan persepsi juga diperlukan.

Membangun kepercayaan dalam komunikasi antarpribadi diawali dari sikap dan perilaku masing-masing komunikator dan komunikan. Hal ini sangat lumrah dalam kehidupan keseharian kita, misalnya dalam proses interaksi jika perilaku yang ditunjukkan oleh masing-masing yang terlibat dalam berinteraksi. Jika perilaku tidak menyenangkan, proses interaksi terputus bahkan hubungan antara sesama tidak terjalin.

Begitu juga dengan komunikasi antarpribadi, tidak jauh berbeda dengan proses interaksi keseharian dalam kehidupan kita, di antara yang dapat membangun kepercayaan dalam komunikasi antarpribadi di antaranya:

1. Responsif

   Kedua belah pihak, baik komunikan maupun komunikator harus memperlihatkan sikap saling merespons minimal merespons dengan balasan mimik muka yang baik dan jernih.

2. Siap dengan segala risiko

   Masing-masing terutama komunikator harus menguatkan sikap diri untuk siap dengan segala kemungkinan yang terjadi dalam proses komunikasi. Sebab, ada kemungkinan respons dari komunikator tidak memuaskan.

3. Meminimalisasi prasangka

   Prasangka berbeda dengan rasa mawas diri atau kehati-hatian dari kecurangan atau kecerobohan, prasangka atau kecurigaan sikap dominasi dari ketidakpercayaan karena yang dibangun melalui asumsi-asumsi negatif sehingga

menimbulkan penolakan-penolakan. Penolakan merupakan sikap yang menghambat terwujudnya kepercayaan. Untuk membangun kepercayaan maka prasangka harus diminimalisasi.

4. Tidak diskriminatif

   Diskriminatif adalah pengucilan makna atau arti dari sekelompok individu atau kelompok pada kelompok yang lain. Kelompok itu biasanya ada minoritas dan ada mayoritas. Diskriminasi juga bermakna atau bermaksud penolakan, baik dilakukan oleh kelompok mayoritas terhadap minoritas maupun sebaliknya. Oleh sebab itu, dalam membangun kepercayaan diskriminasi harus dihindari.

5. Transparan

   Trasparan atau keterbukaan merupakan pintu masuk bagi individu atau seseorang untuk memulai adanya interaksi. Dalam keterbukaan masing-masing tidak mempunyai rasa curiga yang berlebih, tetapi bisa menerima dengan baik.

6. Saling menghargai

   Sikap saling menghargai merupakan sikap memaknai orang lain dengan apa adanya, bukan dengan kepura-puraan. Jika tidak terjadi memaknai di antara seseorang dengan orang lain maka kepercayaan pun tidak akan muncul. Saling harga-menghargai merupakan *agent* dari keharmonisan dalam bersosialisasi, bermasyarakat, dan seterusnya. Dapat dilihat dalam realitas kehidupan masyarakat atau dalam pengalaman sehari-hari, komunikasi bisa terputus misalnya

apabila di antara yang berkomunikasi itu hanya dengan sikap acuh tidak acuh, maka dapat dipastikan komunikasi tidak akan berlangsung dan proses selanjutnya dari yang diharapkan tidak akan terjadi.

7. Menerima kritikan dengan baik

   Kritikan adalah alat introspeksi diri dari seseorang. Biasanya muncul ketika seseorang sedang mengalami gangguan atau kesalahan. Gangguan bisa berbentuk perilaku, tindakan atau cara-cara yang tidak tepat. Biasanya seseorang yang arif akan menyampaikan kritikan dengan baik dan bijaksana sehingga bisa diterima oleh pihak yang dikritik. Penerimaan kritikan dengan baik karena disampaikan dengan baik maka saling percaya akan dapat dibangun.

8. Konsisten

   Konsisten merupakan keteguhan diri atau pendapat dari seseorang untuk tidak mudah berubah sesuai dengan kepentingan. Orang yang tidak konsisten sering dijuluki dengan orang yang tidak berpendirian hanya berpijak di mana yang menguntungkan ke situ mendekatkan diri. Tidak mempertimbangkan akibat serta kerugian yang muncul dari sikapnya, sekalipun berbenturan dengan orang lain. Sementara untuk membangun kepercayaan harus dibangun dengan orang yang berkomitmen dengan sikap dan tindakannya serta tidak mudah terpengaruh dengan kepentingan-kepentingan sendiri.

9. Memegang janji

   Memegang janji merupakan salah satu sikap konsistensi dari seseorang untuk dapat dipercayai oleh orang lain. Seseorang sulit untuk dipercaya karena sering melanggar janji yang sudah disetujui atau disepakati secara bersama. Oleh sebab itu, apabila janji dilanggar maka sering menimbulkan konflik atau ketidaknyamanan karena ada komitmen yang dilanggar.

10. Tanggung jawab

    Kepercayaan tidak hanya sebagai batas kemanusiaan, tetapi wujud dari tanggung jawab seseorang terhadap orang lain dalam membangun hubungan yang baik dan dinamis. Tanggung jawab bisa sebagai bentuk dari keinginannya untuk menjalin hubungan sosial dan boleh jadi sebagai bentuk untuk memelihara hasil dari apa yang terjadi dalam proses interaksi atau berkomunikasi. Misalnya, seseorang memercayakan sebuah rahasia kepada orang lain, maka orang tersebut tentu bertanggung jawab terhadap rahasia itu sebagaimana yang telah disepakati.

11. Berbudi dan berbahasa yang baik

    Berbudi dan berbahasa yang baik merupakan kunci utama keharmonisan hubungan di antara yang menjalin komunikasi atau berinteraksi. Budi terkait dengan perilaku atau etika, sedangkan bahasa terkait dengan seni cara mengungkapkan perilaku dengan simbol-simbol. Kedua-duanya saling tali-temali berkaitan dan menjadi alat yang mencerminkan peradaban. Kedua hal ini dalam

pepatah Melayu ditegaskan seperti dalam pepatah berikut ini *yang kurik adalah kundi, yang merah adalah saga, yang baik adalah budi, yang indah adalah bahasa.* Kepercayaan seseorang juga dipengaruhi oleh budi dan bahasa yang baik.

12. Hindari kepura-puraan

    Kepura-puraan adalah ketidakseriusan yang menimbulkan salah satu pihak tidak dirugikan.

Bab IV

MENANGGAPI ORANG LAIN

A. Pengertian Menanggapi Orang Lain

Manusia sebagai makhluk sosial selalu membutuhkan kehadiran orang lain. Di samping itu, manusia juga disebut sebagai makhluk komunikasi, yakni makhluk yang selalu menyalurkan hasrat sosialnya dengan berkomunikasi dengan orang lain. Oleh sebab itu, manusia membutuhkan tanggapan orang lain dari setiap pesan yang disampaikan. Tanpa ada tanggapan dari orang lain, hasrat dan keinginan tidak akan tercapai karena tanggapan itu yang menjadikan adanya interaksi atau komunikasi berlangsung kembali. Tanpa ada tanggapan, komunikasi akan terhenti dengan berbagai asumsi dan praduga. Tanggapan itu bisa juga disebut dengan penjelasan dari pesan-pesan.Jika pesan tidak mendapatkan penjelasan tentu hubungan tidak mencapai tujuan yang diinginkan dari pesan tersebut. Misalnya, ketika seseorang ingin membeli sesuatu kemudian

setelah ditanya akhirnya pedagang hanya diam karena sibuk, reaksi dari pembeli tentu dia pergi begitu saja meninggalkan kedai atau toko. Proses dari tujuan selanjutnya tidak tercapai, hasilnya hanya berhenti begitu saja.

Supaya ditanggapi oleh orang lain, komunikator juga harus memiliki keterampilan dan memahami situasi dari komunikannya. Situasi dan kondisi bisa memengaruhi cara seseorang dalam menanggapi orang lain. Misalnya dalam situasi tertekan akan berbeda cara menanggapi jika dibandingkan dengan keadaan yang tidak tertekan, ketika lapar berbeda tanggapan yang diberikan ketika dalam keadaan kenyang, dan seterusnya. Komunikan harus menanggapi komunikator supaya komunikasi bisa berlanjut. Pesan bisa tersampaikan dengan baik dan bisa ditanggapi sesuai dengan yang dikonsep dalam pesan, maka diperlukan juga membangun saling kepercayaan.

Menanggapi orang lain memiliki makna memberikan respons atau reaksi atas pesan-pesan yang muncul dalam komunikasi. Respons tersebut merupakan unsur yang terpenting tentang terus atau berhentinya sebuah komunikasi. Mulyana (2009: 144-145) menyebutkan respons dalam komunikasi ada dua, yakni respons positif dan respons negatif. Respons positif merupakan respons yang menyenangkan, reaksi yang dapat dipahami dengan tulus. Sementara itu, respons negatif merupakan respons yang tidak disenangi dan tidak diharapkan. Respons tersebut dapat terlihat dari verbal dan nonverbal. Menurut penganut teori interaksionisme simbolik,

respons-respons ini merupakan reaksi atas suatu masalah atau apa yang dikemukakan.

Liliweri (2005: 255) menyatakan respons negatif dapat disebabkan oleh prasangka di antara salah seorang atau kedua belah pihak yang berkomunikasi sehingga prasangka menghambat terjadinya hubungan antarpersonal di antara mereka. Prasangka dapat diketahui melalui eksplanasi biologis, dalam komunikasi terlihat dari raut wajah atau perilaku. Di samping itu, dapat juga dijelaskan melalui eksplanasi psikologis sosial dan budaya.

Menanggapi orang lain, sangat ditentukan oleh suasana dan kondisi psikologis, lingkungan budaya dan sosial. Oleh sebab itu, supaya tercapainya tujuan dari komunikasi antarpribadi itu, antara kedua belah pihak baik komunikator dan komunikan harus memerhatikan dengan cermat faktor-faktor tersebut.

Misalnya, seorang bapak menasihati anaknya ketika si anak sedang lapar akan berbeda cara tanggap anak ketika dalam suasana kenyang dan nyaman. Ketika lapar misalnya, mungkin tanggapan yang diharapkan tidak akan ditemukan, bahkan komunikasi pun tidak terjadi. Berbeda dengan ketika suasana *enjoy*, jawaban atau komunikasi akan muncul dengan sangat menyenangkan, tanggapan-tanggapan yang diberikan sangat manusiawi dan bersahabat, sehingga tujuan komunikasi antarpribadi dapat tercapai.

Jadi, semakin jelas bahwa yang dikatakan dengan menanggapi orang lain merupakan konstruksi tindakan yang

diberikan oleh seseorang yang sangat tergantung pada suasana lingkungan, baik fisik maupun lingkungan sosial dan budaya. Pada prinsipnya menanggapi orang lain adalah memaknai orang lain dengan kemampuan-kemampuan yang dimiliki. Berdasarkan pengertian yang demikian, menanggapi orang lain harus memiliki keterampilan karena dalam kehidupan sehari-hari menanggapi orang lain sudah menjadi bagian pekerjaan manusia sebagai makhluk sosial berperan dalam menyelesaikan masalah orang lain. Untuk melihat respons atau tanggapan dari seseorang atau komunikan bisa dibaca melalui gerak-gerik yang muncul, tidak hanya dapat ditangkap melalui ungkapan verbal yang disampaikan. Gerak-gerik itu biasanya ungkapan yang spontan menyalurkan hasrat nurani yang paling dalam.

B. Bentuk-Bentuk Tanggapan

Johnson sebagaimana dikutip oleh Supratiknya (1995: 73) menyebutkan tanggapan-tanggapan yang diberikan kepada orang lain memiliki pengaruh yang sangat penting artinya dalam kehidupan orang lain. Apabila tanggapan itu disampaikan melalui hasil pengolahan dan implikasinya dirasakan langsung. Ada beberapa kemungkinan tanggapan berpengaruh pada orang lain, di antaranya:

1. Menasihati dan memberikan penilaian atau tanggapan evaluatif.
2. Menganalisis dan menafsirkan atau tanggapan interpretatif.

3. Meneguhkan dan memberikan dukungan atau tanggapan suportif.
4. Menanyai dan menyelidik.
5. Memfrasekan dan memahami.

Dalam komunikasi antarpribadi ada lima bentuk tanggapan yang diberikan, kelima bentuk tanggapan itu sangat sering diberikan oleh seorang konselor.

a. Tanggapan Evaluatif

Tanggapan evaluatif atau disebut juga tanggapan menasihati, biasanya berupa pilihan yang harus dilakukan oleh seseorang. Tanggapan-tanggapan yang diberikan berisi tentang apa yang seharusnya dan tidak seharusnya yang akan dilakukan. Tanggapan itu menjadi pertimbangan untuk dapat bertindak menyelesaikan masalah yang dihadapi. Tanggapan yang mengandung makna menasihati, memberikan pilihan-pilihan tindakan yang tepat akan dilakukan oleh seseorang dalam menyelesaikan masalahnya.

Dalam konteks ini, komunikan sebagai orang yang dipercayai oleh komunikator harus mampu memberikan tanggapan pilihan tepat. Pertimbangan-pertimbangan khusus sangat diperlukan sehingga tidak memberikan tanggapan yang keliru. Sebaliknya, pertimbangan juga harus ada dari pihak komunikator atas tanggapan yang diberikan oleh komunikan.

Pertimbangan-pertimbangan itu merupakan proses dari evaluasi atas suatu tanggapan sehingga tindakan yang diambil

dari pertimbangan tidak mengecewakan. Dari pertimbangan itu, muncullah tindakan yang seharusnya, yang akan dilakukan, atau tindakan yang tidak seharusnya dilakukan.

b. Tanggapan Interpretatif

Tanggapan interpretatif adalah tanggapan yang diberikan setelah melalui proses analisis, dengan melihat secara utuh. Tidak hanya berhenti pada sebuah ungkapan atau satu titik. Minimal analisis yang dilakukan supaya utuh bisa memakai rumus 5w+1h. Melihat suatu masalah dengan menganalisis dan menginterpretasikannya melalui suatu kondisi yang lebih lengkap. Analisis ini lebih dominan dilakukan dengan cara memandang suatu masalah dan menyelesaikannya dengan interpretasi atau analisis yang mendalam dan lengkap.

Biasanya, tanggapan interpretatif ini fokus dalam suatu masalah dan dianalisis secara mendasar dan tajam. Penanggap tahu betul dengan suatu masalah dan jalan keluar yang diberikan. Tentu hal ini sangat bergantung kepada kepakaran dan disiplin keilmuan atau tingkat pengetahuan yang dimiliki. Dalam konteks ini, seorang harus menganalisis suatu masalah dengan cermat. Tanggapan seperti ini dinamakan tanggapan interpretatif, tanggapan yang muncul setelah dianalisis dan diberi tafsiran sehingga ada satu keputusan yang dapat dijadikan pegangan oleh seseorang dalam menyelesaikan suatu masalah yang dimilikinya.

c. Tanggapan Suportif

Dalam kehidupan sehari-hari, sering sekali seseorang mengalami suatu keraguan atas sikap dan tindakan yang akan diambil untuk satu kepentingan atau dalam menyelesaikan masalah yang dihadapi. Sehubungan dengan itu, si penanggap adakalanya memberikan masukan dan tanggapan untuk menguatkan atau memberikan dukungan atas tindakan yang akan diambil setelah diberi analisis dengan langkah-langkah yang benar.

Peneguhan atau memperkuat argumen dan tindakan yang akan dilakukan seseorang, sangat sering dilakukan oleh seorang konselor dalam menanggapi permasalahan yang diajukan oleh seseorang kepadanya.

d. Tanggapan Menyelidik

Tanggapan menyelidik merupakan tanggapan yang diberikan setelah melakukan percakapan panjang dengan mengajukan pertanyaan-pertanyaan yang sangat reflektif. Tidak membangun pertanyaan untuk menghukum atau mengandung harus dan tidak. Pertanyaan reaktif, yakni pertanyaan di mana jawabannya bisa mengalir diberikan oleh seseorang.

Misalnya, jika ada seseorang datang kepada Anda ingin masalahnya mendapatkan tanggapannya, tentu Anda lebih dahulu melakukan pendekatan dengan komunikasi simpatik dan sangat hati-hati memberikan pertanyaan kepadanya sehingga segala informasi terkait dengan masalahnya bisa dijawab dan didialogkan. Kemudian dari dialog-dialog itu, dapat diambil

suatu kesimpulan.Kesimpulan tersebut merupakan hasil penyelidikan dari rentetan berdialog atau berkomunikasi tadi. Inilah yang disebut dengan tanggapan menyelidik.

e. Tanggapan Memfrasekan atau Memahami

Tanggapan merefleksikan atau memahami adalah tanggapan yang penuh pemahaman tentang sikap, pikiran, dan perasaan seseorang. Berdasarkan pemahaman sikap tersebut, disimpulkan suatu tanggapan yang diperlukan oleh seseorang untuk menyelesaikan masalah-masalah yang dihadapinya.

Memahami tindakan, sikap, dan pikiran orang sangat perlu bagi seseorang sebelum memberikan tanggapan. Di samping itu, proses ini juga sangat membantu terhadap seseorang sebelum memutuskan suatu tanggapan. Menurut Johnson (Supratiknya, 1995: 73), tanggapan memahami tindakan dan sikap berguna dalam membantu seseorang dalam mengemukakan tanggapannya. Di antara kegunaan itu adalah:

a. Untuk membantu memahami pikiran dan perasaan pengirim pesan lebih mendalam dan lebih lanjut.
b. Menambah pemahaman terhadap masalah yang dihadapi oleh pengirim pesan.
c. Untuk membantu supaya tanggapan yang diberikan tidak keliru dan salah.

Dengan demikian, memahami tindakan, sikap, dan pikiran orang lain merupakan suatu proses dalam menanggapi orang lain untuk dapat memberikan tanggapan yang tepat

sasaran guna menyelesaikan suatu masalah yang dikemukakan oleh pengirim pesan.

C. Arti Penting Menanggapi Orang Lain

Apa perlunya kita menanggapi orang lain? Jawaban singkatnya adalah karena manusia tidak luput dari permasalahan. Kadang kala permasalahan itu dapat diselesaikannya sendiri dan kadang-kadang tidak dapat diselesaikan sehingga membutuhkan bantuan orang lain. Tidak itu saja, karena manusia juga ingin mempertahankan kehidupannya, maka salah cara untuk mempertahankan hidup adalah dengan meminta bantuan orang lain dalam menilai, memahami, dan memberikan penguatan terhadap kondisi-kondisi yang dihadapinya.

Ada beberapa alasan mengapa begitu penting menanggapi orang lain, di antaranya:

1. Memberikan pertimbangan pada orang lain

   Menanggapi pesan komunikan berarti memberikan respons dalam berbagai bentuk sehingga komunikator yang menyampaikan pesan bisa menangkap berbagai makna dari tanggapan yang diberikan oleh komunikan. Tanggapan komunikan muncul dengan berbagai aksi dan reaksi yang terlihat dari ungkapan verbal dan nonverbal. Misalnya, seorang tamu datang kedinginan, kemudian oleh tuan rumah ditawari apakah sang tamu tersebut ingin minum. Tamu memberikan tanggapan bahwa dia sangat senang hati bisa diberi minuman oleh tuan rumah karena dia betul-betul butuh minum yang hangat untuk mengobati

gigil kedinginannya. Tanggapan itu menjadi pertimbangan bagi tuan rumah, minuman apa yang akan diberikan kepada tamu yang sedang kedinginan. Tuan rumah akan memberikan teh yang hangat, bukan memberikan teh dingin.

2. Membantu menyelesaikan masalah orang lain
   Tanggapan yang diberikan juga bisa menyelesaikan masalah, baik yang dihadapi oleh komunikator maupun komunikan. Seseorang sedang termenung kemudian ditanya oleh kawannya tentang perihal apa yang direnungkannya. Jika yang sedang termenung itu memberikan respons atau tanggapan tentu komunikasi akan berlanjut sehingga menemukan titik penyelesaian masalah yang dihadapi.
3. Belajar memahami orang lain
   Menanggapi orang lain pada dasarnya dapat memahami orang lain. Dari respons yang diberikan berarti ada keterbukaan yang dibangun oleh orang yang menanggapi sehingga terjalin satu maksud tertentu yang hendak dibicarakan atau didiskusikan. Kelanjutan itu jelas diawali dengan adanya saling memahami di antara sesama komunikan dan komunikator.
4. Meningkatkan rasa empati pada orang lain
   Menanggapi orang lain juga mempunyai kesempatan dan peluang bagi manusia dalam berempati-peduli pada orang lain. Ikut memberikan perhatian dan merasakan kondisi orang lain. Misalnya seorang yang lapar tetapi tidak punya uang dan bekal yang bisa dimakan. Namun, ia tidak mau

mencuri untuk mengobati rasa laparnya itu. Ia hanya bisa meringkuk menahan lapar, kemudian datang seseorang menanyakan kondisinya, kemudian ditanggapi oleh orang yang lapar itu. Akhirnya orang yang bertanya tadi memberinya sepotong roti untuk dapat mengobati rasa lapar yang dideritanya.

5. Menyadari pentingnya perkawanan dalam kehidupuan
   Menanggapi orang lain juga ikut membangun kesadaran pentingnya membangun perkawanan, membangun relasi dengan orang lain, membangun hubungan yang baik dengan orang lain. Perkawanan merupakan aspek sosial bagi manusia karena manusia tidak mampu hidup sendiri dan harus mendapatkan bantuan orang lain. Maka, salah satu yang harus dilakukan adalah menanggapi orang lain yang berkomunikasi dengannya.
6. Membangun komunikasi yang harmonis
   Menanggapi orang lain berarti memperikan respons kepada orang lain. Respons itu biasanya jelas menunjukkan kepada yang lebih baik. Respons yang baik sangat membuka peluang untuk terjadinya komunikas. selanjutnya dengan baik atau harmonis. Membuka diri merupakan pintu masuk berlangsungnya komunikasi yang hangat, penuh persaudaraan, dan persahabatan.
7. Membiasakan diri bersikap hati-hati dalam menyelesaikan masalah orang lain
   Membuka diri juga melatih diri untuk membiasakan hidup dalam kehati-hatian dalam bersikap pada orang lain

karena ketika memberikan tanggapan, seseorang harus sangat memerhatikan keadaan, kondisi,dan situasi yang sedang dihadapi oleh seseorang, supaya orang lain tidak menanggapi pula dengan kebencian, kemarahan, atau menimbulkan rasa yang tidak senang.

8. Menghilangkan keragu-raguan
   Menanggapi orang lain juga dapat menghilangkan rasa keragu-raguan karena dengan merespons orang lain, seseorang dapat menangkap dan membaca makna-makna yang muncul dari tanggapan yang diberikan, baik dalam bentuk verbal maupun nonverbal. Dari tanggapan, seseorang dapat menilai mana tindakan tulus dan mana tindakan yang pura-pura.
9. Memperkuat solidaritas
   Membuka diri juga bisa memperkuat solidaritas atau hubungan perkawanan dengan orang lain karena respons yang diberikan dapat melahirkan pertimbangan-pertimbangan bagi seseorang untuk membangun hubungan emosional, hubungan yang dapat mendekatkan secara psikologis.

Banyak sekali sebenarnya kegunaan dari menanggapi orang lain. Minimal kita memiliki proses untuk memberikan pertimbangan-pertimbangan pada orang lain, di samping memberikan analisis-analisis terhadap penyelesaian masalah orang lain. Menanggapi orang lain tidak hanya sebatas merespons, tetapi juga memberikan berbagai kemungkinan

yang erat kaitannya terhadap penyempurnaan manusia sebagai makhluk sosial.

D. Langkah-Langkah dalam Menanggapi Orang Lain

Menanggapi orang lain sudah menjadi kebiasaan dalam kehidupan kita sehari-hari dan harus disadari sebagai bentuk tanggung jawab manusia sebagai makhluk sosial. Namun, terkait sebagai suatu pekerjaan profesi, di mana tanggapan itu menghendaki adanya tindakan langsung dan perubahan, maka menanggapi orang lain diharapkan dilakukan dengan cermat. Tujuannya supaya seseorang yang menyampaikan pesan menemukan pencerahan, langkah-langkah dalam menyelesaikan permasalahannya. Tidak menanggapi dengan cara-cara yang bisa merusak hubungan di antara sesama, tetapi penuh keramahan, hati-hati, dan sangat menghormati keadaan orang lain.

Menanggapai orang lain tidak hanya dengan ungkapan-ungkapan yang menyejukkan dan menyenangkan, tetapi juga diiringi dengan tindakan-tindakan yang bisa mendukung seseorang merasa nyaman dan senang sehingga tujuan dari pelayanan bisa tercapai. Misalnya saja, ketika seseorang masuk ke sebuah bank kemudian di pintu masuk sudah disambut senyum oleh sekuriti sambil bertanya dengan suara yang rendah. Setelah dipersilakan kemudian di *teller* pun dengan sangat ramah menyuguhkan pertanyaan sehingga sebagai pengunjung atau nasabah bank sangat nyaman berhadapan dengan kondisi yang demikian dan nasabah membuka dirinya

dengan menyerahkan kepercayaan kepada pihak bank untuk berbagai keperluan.

Berikut ini beberapa langkah yang dapat dilakukan oleh seseorang dalam menganggapi orang lain dalam berkomunikasi antarpribadi.

a. Penerimaan

Sebagaimana lumrahnya, hal pertama yang menentukan orang lain senang atau percaya atau kurang mengesankan adalah tanggapan awal yang kita berikan ketika menerimanya. Kesan pertama ini harus dibangun seharmonis mungkin, minimal memberikan senyum yang tulus dengan raut wajah yang menyejukkan dan kata-kata yang menyenangkan.

Ketika penerimaan ini, penanggap minimal sudah dapat membaca raut wajah atau gerak-gerik tingkah laku dari orang yang akan menyampaikan pesan kepadanya. Tahap pembelajaran pertama penanggap berada pada tahap penerimaan. Di sinilah seseorang dituntut untuk dapat bertindak dan berperilaku yang benar-benar membuat orang yang datang kepadanya akan memercayai orang yang akan diminta tanggapannya.

Belajar dari tingkah awal dari seseorang ini merupakan sesuatu yang harus dilakukan ketika menerima seseorang. Minimal dengan memahami dan menganalisis perilaku awal seseorang itu akan dapat dihindari, antara lain:

a. kegugupan,
b. kepura-puraan, dan
c. prasangka yang berlebihan.

Pada langkah penerimaan, pada dasarnya seseorang melakukan penekanan sosiokultural manusia yang universal, menerima seseorang penuh dengan pemahaman. Menurut Littlejohn dan Foss (2009: 65-66) dalam konteks awal seseorang atau kedua belah pihak perlu menunjukkan pemahaman terhadap makna, norma, peran, dan peraturan yang dijalankan secara interaktif dalam komunikasi.

Jadi, semua interaksi lahir dari tahap awal itu sebagai presentasi seseorang yang akan dimaknai dan dianalisis sehingga menjadi pintu masuk untuk memotret seseorang lebih dalam sehingga mampu memberikan tanggapan yang akurat.

b. Mendengarkan

Mendengarkan adalah proses yang terpenting dalam sebuah komunikasi dan dari mendengarkan itu akan ada tanggapan. Mendengarkan dengan sepenuh hati, tidak dengan kepura-puraan. Ketika mendengarkan, seseorang dapat menangkap banyak hal dari si penyampai pesan. Dalam mendengar, penanggap pada dasarnya memiliki dua kesempatan, yaitu untuk mendapatkan informasi yang lebih banyak dan kedua dapat mengeksplanasi dari pesan yang disampaikan secara lebih mendalam. Sehubungan dengan mendengarkan yang cermat, si penanggap sebelum merumuskan tanggapan yang final ia akan memperoleh kesempatan yang cukup luas untuk mendapatkan informasi dari seseorang.

Dengan cara yang demikian, kata Johnson (Supratiknya, 1995: 79) minimal si penanggap dapat merumuskan

tanggapan dengan, pertama, penuh keinsafan, pemahaman sehingga keputusan yang dihasilkan dalam menanggapi orang lain bukan atas dasar paksaan penanggap, tetapi berdasarkan keberlangsungan yang ada dalam diri penyampai pesan. Kedua, membantu merumuskan kerangka acuan internal (*internal freme or reference*) dan kerangka acuan eksternal (*external frame of reference*). Kerangka acuan internal adalah berdasarkan kondisi dan masalah seseorang memutuskan suatu tindakan atau acuan, bukan atas dasar paksaan orang lain. Sementara kerangka acuan eksternal adalah kerangka acuan yang dipaksakan orang lain terhadap seseorang, bukan berdasarkan atas kondisi yang dialami oleh orang tersebut. Oleh sebab itu, mendengarkan dilakukan dalam rangka mendapatkan isi atau masalah yang ada dalam sebuah pesan sehingga mengetahui fokus permasalahan yang diajukan dalam pesan tersebut.

c. Mengamati

Selain mendengarkan, seorang penanggap pesan juga mengamati dengan cermat apa yang terjadi selama menerima pesan. Mengamati bertujuan untuk mendapatkan informasi yang lebih banyak tentang pesan, penyampai pesan atau lengkapnya untuk mendapatkan informasi yang akurat sehingga tanggapan tidak hanya diperoleh melalui informasi sambil lalu. Malahan dalam pengamatan juga akan diperoleh informasi tentang pengemukaan pesan. Ada beberapa cara untuk mendapatkan informasi tentang seseorang, yakni

dengan cara strategi pasif, strategi aktif, dan strategi interaktif (Littlejohn dan Foss, 2009: 219).

Strategi pasif merupakan strategi pengamatan. Strategi ini dapat dilakukan melalui beberapa langkah di antaranya, pertama, pengamatan reaktif (*reactivity searching*), yaitu mengamati secara saksama selama komunikasi berlangsung. Pengamatan mulai dari intonasi percakapan, raut wajah, gerak-gerik tubuh dan semua yang dapat ditangkap dengan pengamatan. Semua yang teramati adalah cerminan atau indikasi-indikasi yang harus diterjemahkan. Kedua, pengamatan lepas (*disinhibition searching*), yaitu mengamati orang dalam situasi-situasi informal, yang mana mengamati ketika berkomunikasi yang rileks tidak dalam suasana berkomunikasi ketika memfokuskan pada permasalahan yang akan dibahas, atau yang sedang atau yang akan dibicarakan.

Mengamati aktif merupakan mengamati secara langsung dengan saksama tidak hanya sedang melakukan komunikasi, tetapi bisa juga mengamatinya ke dalam beberapa kemungkinan atau ketika sedang dalam aktivitas yang lain. Seseorang mengamati orang yang diamatinya secara aktif tidak terbatas oleh waktu dan tepat, hanya tergantung pada si pengamatnya. Sementara pengamatan interaktif adalah mengamati melalui percakapan introgasi dan pengungkapan diri. Si pengamat bisa membuat orang yang diamatinya melalui tanya jawab yang sangat terarah.

d. Melakukan Pemetaan Masalah

Pemetaan masalah yang dimaksudkan adalah sebuah proses yang dilakukan setelah proses mendengarkan. Pemetaan masalah berguna untuk menemukan fokus atau inti pokok dari pesan tersebut. Mencari fokus sangat penting untuk menentukan suatu tanggapan. Biasanya pemetaan masalah dijabarkan melalui analisis sebab akibat atau mengindentifikasi masalah berdasarkan pertimbangan-pertimbangan yang logis dan masuk akal.

Dalam hal inilah diperlukan pengolahan informasi. Pengolahan informasi dapat dilakukan melalui penelaahan kausalitas atau sebab akibat yang bisa dilakukan oleh setiap orang, misalnya mengapa sesuatu hal itu terjadi karena disebabkan oleh sesuatu hal. Pemetaan dengan analisis kausalitas biasanya dijelaskan melalui teori atribusi seperti yang dikemukakan oleh Fritz Heider (Littlejohn dan Foss, 2009: 101-102).

Teori atribusi menemukan titik fokus suatu masalah setelah dilakukan rangkaian-rangkaian panjang. Kemudian dalam rangkaian-rangkaian itu akan ditemukan suatu titik fokus penyebab dari suatu masalah, suatu kesimpulan untuk diolah menjadi sebuah pijakan dalam memberikan sebuah tanggapan. Secara sadar tanggapan itu lahir dari hasil olahan dan analisis yang sudah dilakukan lebih dahulu oleh si penanggap. Tidak akan mungkin memberikan suatu tanggapan tanpa ada olahan dan cermatan.

e. Menganalisis

Menganlisis merupakan suatu proses pengolahan dalam diri si penanggap. Biasanya analisis disebut juga dengan proses komunikasi intrapersonal, berkomunukasi dengan diri sendiri, mengolah apa yang telah dipetakan dalam proses menyimak sebuah pesan. Menganalisis selain memperlihat adanya pemberian tanggapan pada seseorang, juga sekaligus akan memperlihatkan adanya model-model sikap yang muncul di antara kedua belah pihak.Sebab, analisis tidak hanya terkait dengan masalah pesan, tetapi seluruh dariapa yang muncul ketika terjadinya proses percakapan.

Menurut Digman (Littlejohn dan Foss, 2009: 99), ada lima model sifat yang terindentifikasi selama proses seseorang melakukan hubungan atau komunikasi dengan orang lain, yakni:

1. *Neuroticism* disebut juga dengan kecenderungan untuk merasakan emosi negatif dan kesedihan.
2. *Extraverion* atau disebut juga dengan kecenderungan untuk menikmati berada dalam kelompok, menjadi tegas, dan berpikir optimistis.
3. *Oppenes* atau kecenderungan untuk menjadi reflektif, memiliki imajinasi, memerhatikan perasaan dari dalam hati dan menjadi pemikir mandiri.
4. *Agreeableness* suatu kecenderungan untuk menyukai dan menjadi simpatik kepada orang lain, ingin membantu orang lain dan menghindari permusuhan.
5. *Conscientiousness* disebut juga kencerungan menjadi pribadi yang disiplin, melawan gerakan hati nurani, menjadi teratur dan memahami penyelesaian tugas.

Tugas penanggap pesan dari proses komunikasi terkait dengan model-model sifat itu adalah untuk dapat membuat analisis dengan cermat dengan mempertimbangkan dan menghasilkan tanggapan dengan cermat. Begitu juga sebaliknya, pembawa pesan juga akan memiliki proses pengolahan tanggapan sehingga muncul model-model di antara model sifat tersebut.

Proses penganalisisan merupakan pekerjaan yang sangat mutlak dilakukan oleh seorang penanggap, yang mana pesan-pesan yang disampaikan kepadanya tidak dapat diterima atau ditolak atau ditanggapi tanpa analisis. Kemudian, analisis itu pun tidak bisa didasarkan oleh kehendak si penanggap, tetapi lahir berdasarkan permasalahan atau pesan yang disampaikan.

Bab V

MENYELESAIKAN KONFLIK

A. Pengertian Konflik

Konflik berasal dari bahasa Latin *configere yang berarti saling memukul.* Dalam keseharian, kita telah memahami konflik sebagai suatu perselisihan, ketidakharmonisan, dan ketidaksesuaian antara seseorang atau kelompok dengan seseorang atau kelompok. Konflik tidak hanya terjadi antara individu atau seseorang, tetapi juga terjadi antar-kelompok. Konflik selalu dipandang sebagai suatu kejadian yang baru, suatu kondisi yang tidak menyenangkan. *Image* tersebut sudah sangat mengakar dalam masyarakat kita. Oleh sebab itu, konflik harus dihindari, harus diselesaikan, dan harus dicegah. Padahal tidak semua konflik demikian dampaknya. Konflik dalam perspektif lain juga memiliki implikasi atau dampak yang positif terhadap proses kehidupan. Terkait dengan demikian, Liliweri (2009: 249-250) menguraikan ada sembilan pengertian konflik, yaitu:

1. Bentuk pertentangan alamiah yang dihasilkan oleh individu atau kelompok karena mereka yang terlibat memiliki perbedaan sikap, kepercayaan, nilai, atau kebutuhan.
2. Hubungan pertentangan antara dua pihak atau lebih (individu-kelompok) yang memiliki atau yang merasa memiliki sasaran-sasaran tertentu namun memiliki perasaan atau perbuatan yang tidak sejalan.
3. Pertentangan atau pertikaian karena ada perbedaan dalam kebutuhan, nilai, motivasi pelaku atau yang terlibat di dalamnya.
4. Suatu proses yang terjadi ketika satu pihak secara negatif memengaruhi pihak lain dengan melakukan kekerasan fisik yang membuat orang lain perasaan dan fisiknya terganggu.
5. Bentuk pertentangan yang bentuknya fungsional karena pertentangan semacam itu mendukung tujuan kelompok dalam memperbarui tampilan, namun disfungsional karena menghilangkan tampilan kelompok.
6. Bersifat fungsional karena pertentangan semacam itu mendukung tujuan kelompok dan memperbarui tampilan, namun disfungsional karena menghilangkan tampilan kelompok.
7. Proses mendapatkan monopoli ganjaran, kekuasaan, pemilikan, dengan menyingkirkan atau melemahkan para pesaing.
8. Suatu bentuk perlawanan yang melibatkan dua pihak secara antagonis.
9. Kekacauan rangsangan kontradiktif dalam diri individu.

Dari beberapa pengertian tersebut, dapat disimpulkan bahwa konflik tidak selalu menjadi bumerang atau masalah dalam kehidupan manusia. Konflik juga memiliki fungsi atau guna dalam

kehidupan manusia. Artinya, konflik memiliki dampak positif dan negatif. Johnson (Supratiknya, 1995: 94-96) menyebutkan beberapa manfaat positif dari konflik di antaranya:

1. Konflik ternyata sebagai salah satu sarana penyadar manusia, untuk memecahkan dan menyelesaikan masalah dalam hubungan kita dengan orang lain.
2. Konflik dapat juga menjadi agen perubahan dalam diri, di mana tekanan-tekanan yang muncul dari konflik bisa membuat seseorang berpikir positif untuk keluar dari ketidaknyamanan yang ditimbulkan oleh konflik.
3. Konflik ternyata juga dapat mendorong kita lebih bijaksana dalam menyelesaikan masalah karena setiap permasalahan yang kita hadapi menghendaki penyelesaian yang dapat diterima oleh semua pihak, dapat mendamaikan dan menenangkan pihak-pihak yang bermasalah.
4. Konflik ternyata juga dapat menjadikan kehidupan yang lebih menarik dan lebih dinamis. Perbedaan-perbedaan yang ada di antara kita sebenarnya adalah dinamika yang harus kita maknai secara positif sehingga perbedaan itu menjadi satu dorongan untuk kita berkreatif dan menciptakan kehidupan yang berbeda.
5. Konflik ternyata juga dapat menjadi melahirkan keputusan yang bermutu. Dalam banyak pendapat misalnya ada pendapat pro dan kontra, maka seseorang mencermatinya dengan bijaksana sehingga ia harus membuat keputusan yang bermutu dapat diterima oleh semua pihak.
6. Konflik juga dapat menghilangkan ketegangan-ketegangan kecil, dari konflik seseorang dapat memperbaiki sebuah situasi dan kondisi sehingga tidak berkelanjutan menjadi ketegangan.
7. Konflik juga dapat menjadi sarana introspeksi bagi seseorang, karena orang yang berkonflik akan melakukan

evaluasi terhadap dirinya. Dia akan mempertanyakan kepada dirinya mengapa dia bisa bertikai, bermusuhan, dan seterusnya dengan orang lain.

Semakin jelas, bahwa setiap konflik tidak hanya didefinisikan atau dianggap sebagai sesuatu yang menakutkan. Namun, dalam realitas kehidupan kita konflik itu selalu menjadi suatu pengganggu keharmonisan, ketenangan karena begitu banyak kasus konflik berakhir berdarah-darah dan merusak sehingga pengertian konflik diterjemahkan dengan sangat menakutkan.

Untuk memperdalam pengertian konflik, menurut Liliweri (2009: 250) perlu diketahui bahwa setiap konflik memiliki unsur unsur yang sangat jelas, di antara unsur-unsur dari konflik adalah:

1. Ada dua pihak atau lebih yang terlibat.
2. Ada tujuan yang menjadi fokus dari sebuah konflik.
3. Ada perbedaan di dalamnya, apakah perbedaan pikiran, perasaan, tindakan, dan sebagainya.
4. Ada situasi konflik antara dua atau lebih yang bertentangan.

Konflik dalam pandangan Marx adalah ketimpangan dan kesenjangan yang terjadi dalam kelompok masyarakat yang diakibatkan oleh ketidakadilan, misalnya terlihat dari ketidakadilan kelas borjuis (pemilik modal) terhadap kelas proletar (pekerja). Ketimpangan ini bisa saja ketidakadilan dalam sistem pengupahan yang dilakukan oleh pemilik modal terhadap pekerja. Terjadi perbedaan kepentingan antara pemilik modal dengan pekerja ini yang disebut oleh Marx sebagai konflik.

Konflik dapat disimpulkan sebagai proses sosial yang mana salah satu pihak, kelompok individu berusaha untuk menekan atau menjauhi atau menjatuhkan pihak yang lain, sehingga menyebabkan satu sama lain mengalami ketidak-harmonisan atau terganggu hubungan sosialnya. Dalam pandangan tradisional, konflik sangat ditakuti karena selalu diartikan dan diasumsikan permasalahan yang merusak hubungan sehingga konflik harus dihindari dan diselesaikan. Namun dalam kehidupan manusia, ternyata konflik menjadi gejala alamiah yang selalu ada dalam realitas sehingga di mana saja kita bisa menemukan konflik. Akan tetapi, dampaknya yang berbeda-beda memengaruhi kehidupan manusia. Padahal dalam masyarakat modern, konflik bisa disebut sebagai persaingan, kompetisi yang bisa memperkuat kelompok atau jati diri.

B. Penyebab Konflik

Mengapa ada konflik? Pertanyaan sederhana ini dapat dijawab dengan mudah karena ada masalah atau ada problem yang menyebabkannya. Masalah itu muncul dari berbagai penyebab dan kemungkinan. Kemungkinan itu dapat kita tebak dan telusuri melalui budaya, ekonomi, pendidikan, politik dan sosial. Mengapa demikian? Jawabannya adalah karena konflik terkait dengan tindakan dan perilaku yang ditampilkan oleh seseorang atau kelompok orang dalam menanggapi sebuah masalah yang didorong oleh perbedaan-perbedaan kepentingan.

Oleh sebab itu, dalam menyelesaikan masalah atau konflik, perlu dilakukan mencari penyebab dari sebuah konflik atau sumber sebuah masalah di samping mencari siapa yang terlibat, proses terjadi, akibat yang muncul, dan seterusnya. Dilihat secara menyeluruh berdasarkan ruang lingkup yang memengaruhi hidup manusia, konflik dapat disebabkan oleh faktor budaya, politik, ekonomi, agama, sosial, dan politik, ketika seseorang memanifestasikan semuanya dalam bentuk sikap kemudian berbeda dengan sikap orang lain.

Konflik antarpribadi muncul sehubungan dengan adanya perbedaan sikap dan perbedaan memaknai, memperoleh semua unsur-unsur tersebut. Perbedaan sebenarnya suatu hal yang wajar mengingat manusia dalam kehidupan sehari-harinya selalu berinteraksi dan membangun relasi dengan orang-orang yang berbeda-beda secara budaya, politik, budaya, agama, ras, ekonomi, sosial, dan bahkan negara.

Tetapi ketika membuat tanggapan dari masing-masing unsur-unsur tersebut, akan muncul perbedaan-perbedaan yang tidak sesuai dengan kelompok satu dengan yang lain atau antara individu yang berbeda-beda dalam satu kelompok politik, ekonomi, agama, dan seterusnya. Masing-masing dari penyebab konflik dapat diindentifikasi dengan sangat rinci. Hal ini dapat dilihat di dalam tabel berikut.

Tabel 1
Menelusuri Penyebab Konflik Antarpribadi

Aspek	Penyebab	Tanggapan	Situasi
Ekonomi	Perbedaan kesejahteraan Perbedaan pendapatan Perbedaan pekerjaan Perbedaan penguasaan dll.	Kelompok-kelompok tersebut, memiliki penafsiran yang berbeda-beda, perbedaan kesejahteraan bisa memicu konflik, kita sering mendengar konflik kelas atas, menengah dengan bawah yang disebabkan oleh berbedanya pendapatan.	Iri, hiperkritis dan ingin membalas dan dendam
Sosial	Prasangka Salah informasi Renggang solidaritas dll.	Hubungan sosial terganggu satu sama lain menjadi tidak harmonis, terhentinya proses komunikasi dan interaksi, sehingga solidaritas dan hubungan personal terjauhi	Tidak bertegur sapa, saling curiga mencurigai. Terhambatnya proses interaksi
Agama	Prasangka Beda agama, keyakinan Beda aliran atau sekte Beda pemahaman Beda elite agama	Antarumat beragama dan antarberagama, saling curiga-mencurigai dan tidak menerima orang-orang yang berbeda, agama, aliran, pemahaman, dan lainnya.	Tidak berkomunikasi, berinteraksi dengan orang-orang berbeda agama. Perusakan-perusakan.
Politik	Perbedaan partai politik Perbedaan ideologi Perbedaan pendapat	Kompetisi yang tidak sehat, menyebabkan saling tuding, saling tidak harmonis, saling memusnahkan.	Tidak ada harmonisasi dan hubungan personal.

Penghambat orang untuk melakukan hubungan personal atau antarpribadi. Keterhambatan ini bisa menyebabkan terganggunya proses sosial, proses kehidupan harmonis, dan seterusnya. Oleh sebab itu, konflik-konflik tersebut dapat dihindari. Konflik dapat terjadi secara personal maupun kelompok. Dampaknya juga dapat dirasakan secara personal-antarpribadi dan dapat pula dirasakan secara kelompok atau kelompok besar.

Secara personal, konflik menjadi tekanan batin atau perasaan yang menjadi penghambat dinamika kehidupan manusia sebagai makhluk sosial. Konflik personal merupakan konflik yang dialami oleh individu akibat tekanan-tekanan yang dialaminya. Tekanan tersebut menjadi dilematis dalam hidupnya dan tidak dimaknainya secara positif sehingga menjadi masalah pribadi yang dampaknya menghambat kedinamikaan hidup. Ada beberapa dampak yang muncul, jika seseorang tidak dapat menyelesaikan konflik personal yang dialaminya, di antara adalah:

1. Menghambat proses sosial dengan orang lain.
2. Menjadi tekanan psikis.
3. Menghambat pengembangan potensi diri.
4. Menghambat berpikiran jernih.
5. Menghambat aktivitas.
6. Merasa bersalah.
7. Merasa terasing.
8. Tidak bahagia

Walaupun demikian, konflik tidak hanya terjadi begitu saja, tetapi memiliki proses penyebab terjadinya. Menurut Liliweri (2009: 274), proses konflik dapat dilihat dari faktor yang mendorong munculnya konflik. Ada variabel-variabel yang mendorong munculnya konflik, yakni memburuknya komunikasi antara yang terlibat dalam konflik, ada dipengaruhi oleh variabel luar dari individu atau kelompok yang berkonflik, dan ada pula dipengaruhi oleh faktor personal atau faktor dari dalam diri atau dalam kelompok yang berkonflik.

Terkait dengan itu, konflik menjadi dilematis jika tidak diselesaikan. Dilematis itu tidak hanya menghambat hubungan seseorang dengan orang lain, tetapi juga menjadi penghambat dalam diri seseorang. Oleh sebab itu, konflik tersebut harus diselesaikan dan diperkecil munculnya dalam kehidupan manusia.

C. Cara Menyelesaikan Konflik

Untuk mengatasi suatu konflik dengan orang lain, ada dua hal yang harus dipertimbangkan. Dua hal itu menurut Supratiknya (1995: 99) adalah:

1. Harus dilakukan pertimbangan tujuan kepada kepentingan diri kita. Pertimbangan ini agar jangan terperangkap pada hal-hal yang tidak penting sehingga terjebak dalam ketidakpentingan tersebut. Ini menimbulkan hal-hal yang mubazir dan membuang waktu percuma.

2. Harus diperhatikan pula bahwa penyelesaian konflik terkait dengan memperbaiki hubungan dengan orang lain, tidak membuat kerugian pada orang lain.

Penyelesaian konflik pada dasarnya bertujuan membangun kembali kepulihan batin dan memperbaiki hubungan relasi dengan orang lain. Penyelesaiannya harus minimal mempertimbangkan kedua hal tersebut. Terkait dengan dua kemungkinan itu, maka penyelesaian konflik memiliki strategi.

Namun sebelum menyusun strategi penyelesaian, perlu disadari terlebih dahulu bahwa keterlibatan seseorang juga diperlukan dalam penyelesaian konflik. Di sinilah sangat dibutuhkan adanya hubungan tolong menolong (*helping relationship*). Menurut Rogers (Litteljhon & Foss, 2009: 311), hubungan tersebut merupakan hubungan yang sehat. Hubungan yang sehat tentu muncul apabila konflik dapat diselesaikan. Menurut Rogers, hubungan sehat dapat digambarkan melalui sepuluh sifat, yaitu:

1. Pelaku komunikasi saling merasa percaya dan dapat mengandalkan satu sama lain.
2. Mengungkapkan diri dengan jelas.
3. Memiliki sikap positif dan perhatian pada orang lain.
4. Memiliki identitas satu sama lain.
5. Memperbolehkan melakukan sesuatu yang bermanfaat.

6. Hubungan ditandai dengan adanya empati, mencoba saling memahami.
7. Dapat menerima dan memahami pengalaman orang lain.
8. Membangun lingkungan yang menyenangkan.
9. Membangun penilaian yang disukai orang lain.
10. Berperilaku sangat luwes.

Jadi, menyelesaikan konflik pada dasarnya bertujuan membangun pribadi yang disebutkan di atas. Oleh sebab itu, agar konflik dapat diselesaikan dan hubungan personal antara yang berkonflik dapat menghasilkan kembali *helping relationship* seperti yang disebutkan oleh Rogers, maka sangat diperlukan adanya strategi dari seseorang dalam menyelesaikan konflik. Penyelesaian konflik harus dimulai dari diri seseorang terlebih dahulu, sebelum meminta keterlibatan orang lain.

Dalam konflik antarpribadi, orang memiliki pandangan dan strategi tersendiri untuk menyelesaikan konflik yang dihadapinya. Johnson (Supratiknya, 1995: 99-100) telah membuat berbagai strategi melalui pengadopsian gaya-gaya yang dimiliki oleh binatang, sebagaimana dapat dilihat di bawah ini:

Tabel 2
Adopsi Gaya Binatang dalam Memandang Konflik Antarpribadi

Gaya	Tanggapan	Bentuk Penyelesaian
Gaya Kura-Kura	Penyelesaian konflik tidak selamanya menghasilkan keputusan yang memuaskan, oleh sebab itu konflik haruslah dihindari. Meyakini penyelesaian masalah sering berakhir dari kesia-siaan.	Menarik diri dan mengelakkan konflik, seperti halnya taktik kura-kura dalam menghadapi lawannya yang mana kura-kura lebih suka menarik diri dan bersembunyi di balik tempurung yang melekat di tubuhnya.
Gaya Ikan Hiu	Menyelesaikan konflik dengan mementingkan diri sendiri tanpa mempertimbangkan orang lain.	Memecahkan atau menyelesaikan konflik, yang mana ada satu pihak yang menang dan satu pihak lagi yang kalah. Satu pihak menyerang untuk mengungguli.
Gaya Kancil	Konflik merusak hubungan dengan yang lain, ia harus dihindari dalam kehidupan. Oleh sebab itu, konflik harus dihindari untuk kerukunan sehingga harus didamaikan.	Menyelasaikan konflik dengan mempertimbangkan orang lain, dan dalam penyelesaiannya tidak hanya menguntungkan dan mempertimbangkan diri sendiri.
Gaya Rubah	Konflik merupakan perusak hubungan satu sama lain.	Penyelesaiannya melalui kompromi, harus ada pula yang mengorbankan tujuan-tujuan pribadi guna kepentingan bersama, tidak mengutamakan pihak diri sendiri. Ada keseimbangan tujuan pribadi dengan tujuan pihak-pihak lain.
Gaya Burung Hantu	Konflik harus dicarikan pemecahannya yang sejalan dengan tujuan pribadi.	Memecahkan konflik dengan mengutamakan tujuan-tujuan dan kepentingan pribadi maupun tujuan pribadi lawan. Mengurangi ketegangan antara dua belah pihak.

Memahami dan menyelesaikan konflik antarpribadi sangat tergantung pada kepribadian dan cara pandang seseorang terhadap konflik. Berdasarkan cara pandang muncul berbagai cara menyelesaikan konflik menurut kepentingan diri sendiri, pertimbangan orang lain, atau dengan mengutamakan saling menguntungkan di antara kedua belah pihak.

Di samping dipengaruhi cara pandang, sebenarnya penyelesaian konflik antarpribadi dapat dilakukan dengan berbagai langkah, di antaranya:

1. Mengidentifikasi penyebab konflik.
2. Menganalisis proses dari konflik.
3. Melakukan negosiasi:
   a. negosiasi dengan perasaan,
   b. akal pikiran,
   c. dengan orang lain, dan
   4. menerima kekalahan dan kemenangan.

D. Kegunaan Menyelesaikan Konflik

Apa kegunaan konflik diselesaikan? Mengapa tidak dibiarkan? Pertanyaan ini membutuhkan jawaban dari berbagai aspek analisis. Tergantung cara seseorang dalam memandang konflik, apakah dia nyaman dengan konflik yang dihadapinya atau tidak. Apakah dia selalu memaknai konflik secara positif atau negatif.

Tetapi bagaimanapun, konflik perlu diselesaikan, baik terjadi secara kelompok maupun antarpribadi. Konflik antarpribadi juga harus diselesaikan karena konflik dalam

hubungan manusia merupakan salah satu penghambat terjadinya suatu hubungan yang intim, sekalipun konflik sudah dipandang oleh pihak-pihak yang berkonflik sebagai kejadian yang bermakna positif.

Berikut ini di antara kegunaan dari penyelesaikan konflik antarpribadi.

1. Menghilangkan tekanan yang dihadapi
   Konflik yang tidak diselesaikan, bisa menimbulkan tekanan terhadap diri seseorang. Ini karena konflik menyebabkan ketergangguan seseorang secara psikis dan sosial sehingga kalau dibiarkan atau tidak diselesaikan akan menjadi tekanan batin bagi seseorang yang menghadapinya. Tekanan yang dialami bisa terlihat dari sikap dan ungkapan, baik verbal maupun nonverbal. Misalnya, bisa dilihat dari kemurungan seseorang atau ketakutan yang dialami oleh orang yang mengalami konflik. Tekanan kadang-kadang bisa dilihat dari cara seseorang berbicara, seperti gugup dan tidak terstruktur.
2. Membangun hidup yang harmonis
   Menyelesaikan konflik secara langsung berpengaruh terhadap kehidupan yang harmonis. Konflik yang diselesaikan jelas berpengaruh terhadap kenyamanan dan kepercayaan diri seseorang dalam menjalankan hidupnya. Ia tidak merasa terintimidasi atau tertekan, baik secara individual maupun dalam kehidupan sosial. Biasanya orang-orang yang sedang mengalami konflik, baik individu maupun kelompok sosial sering mengalami ketidakharmonisan,

bahkan terganggu hubungan sosial yang lebih luas seperti terjadinya pertumpahan darah. Selain itu, juga mengalami ketakutan-ketakutan dalam menjalankan kehidupan.

3. Melahirkan hidup yang bahagia
   Konflik harus diselesaikan karena dapat menghambat kehidupan yang bahagia karena menjadi beban batin yang sangat mengganggu kreativitas dan hubungan sosial seseorang. Semakin luas konflik yang dihadapi oleh seseorang, semakin besar tekanan batin yang dihadapi. Kondisi yang demikian sangat mengganggu ke-*enjoy*-an hidup seseorang. Tekanan-tekanan konflik bisa menyebabkan munculnya frustrasi bagi seseorang.
4. Membiasakan diri bisa menerima perbedaan dan persamaan dengan orang lain
   Konflik bisa muncul dari kecurigaan yang berlebihan seseorang terhadap orang lain. Untuk itu, konflik juga harus diselesaikan sehingga penyelesaiannya bisa berkontribusi terhadap sikap memaknai perbedaan-perbedaan yang ditemukan dalam kehidupan.
5. Memperkuat relasi antara seseorang dengan orang lain
   Konflik yang diselesaikan juga dapat memperkuat relasi antara seseorang dengan orang lain atau dengan kelompok lain. Hal ini karena dengan adanya penyelesaian konflik, hubungan antara satu dengan yang lainnya bisa harmonis kembali dan bisa melakukan kontak atau komunikasi dengan lebih leluasa terhadap orang lain atau orang yang semula dianggap musuh.

6. Membiasakan diri untuk menyelesaikan masalah dalam kehidupan

   Menyelesaikan konflik secara langsung atau tidak langsung berarti membiasakan diri dalam menyelesaikan masalah. Ini karena konflik dalam pandangan tradisional selalu dianggap sebagai suatu masalah yang harus diselesaikan. Oleh sebab itu, setiap konflik yang dianggap masalah mesti ada penyelesaian yang jelas sehingga pihak-pihak yang menghadapi konflik tidak terbebani oleh masalah tersebut.

7. Dapat membangun komunikasi yang lebih baik dan beretika

   Konflik juga dapat menghambat terjadinya komunikasi yang baik karena dipengaruhi oleh hubungan sosial atau batin yang terganggu. Biasanya komunikasi juga sangat dipengaruhi struktur, keharmonisan dan ketepatannya ditentukan oleh suasana batin yang tidak tertekan atau terganggu. Biasanya orang yang sedang mengalami tekanan atau konflik, komunikasinya bisa kurang memerhatikan etika dan ungkapan-ungkapan yang ditampilkannya kadang-kadang menimbulkan masalah pada orang lain.

Bab VI

KOMUNIKASI ANTARPRIBADI DALAM BIMBINGAN KONSELING

A. Sejarah dan Arti Bimbingan dan Konseling

Semakin maju suatu masyarakat, semakin kompleks bentuk kehidupan dan semakin menuntut lahirnya layanan-layanan untuk menyempurnakan kehidupan manusia. Begitu juga dengan semakin luas pertemanan dan interaksi manusia maka semakin dituntut pula layanan-layanan yang membangun kenyamanan. Manusia adalah makhluk yang butuh kenyamanan, keharmonisan, dan kedinamikaan yang sehat. Ketika hal itu tidak diperoleh, manusia mengalami ketergangguan atau mengalami di antaranya *cultureshock* secara sosial dan individual mengalami *split personality.*

Kondisi itu dapat dilihat ketika terjadi urbanisasi besar-besaran pada masa Revolusi Perancis. Revolusi Perancis telah melahirkan kota yang modernis, kota yang mempunyai

permasalahan kompleksitas sehingga berbagai masalah sosial pun terjadi di kota, masyarakat-masayarakat urban yang tidak siap akan mengalami gangguan terutama gangguan mentalitas atau kejiwaan. Namun dari aspek sosial, permasalahan sosial dan kemanusiaan perkotaan akibat Revolusi Perancis itu karena berkembangnya kota-kota akibat penemuan-penemuan teknologi dan kemajuan yang pesat telah melahirkan disiplin keilmuan sosiologi pada pertengahan abad ke-19, dengan tokoh pendirinya Auguste Comte (1798-1857). Dengan kelahiran disiplin ilmu sosiologi ini, masalah-masalah sosial mendapatkan perhatian secara luas.

Begitu juga dengan bimbingan dan konseling, ia lahir sebagai proses perkembangan dan pergerakan manusia yang semakin kompleks. Mengapa manusia membutuhkan bimbingan konseling? Karena manusia semakin mengalami perubahan dan berbagai permasalahan, untuk mengatasi dampak terhadap ketidakseimbangan, dirinya sangat membutuhkan bimbingan konseling.

Jika dilihat dari proses perkembangan bimbingan konseling di dunia, maka semakin terlihat pula bahwa kelahiran dan perkembangan bimbingan konseling sangat tergantung pada proses dari kehidupan manusia dengan peradaban dan kebudayaannya. Bimbingan konseling secara profesional lahir di Amerika Serikat dan kemudian pada abad ke-20 berkembang dengan pesat. Perkembangan itu sangat dipengaruhi oleh kebutuhan manusia dalam kehidupan yang semakin kompleks. Kemajuan yang dicapai oleh manusia, bukan berarti manusia

lepas dari jeratan permasalahan, baik permasalahan individual maupun sosial. Begitu pula dalam peradaban, semakin modern peradaban manusia bukan berarti manusia bebas dari permasalahan.

Maka pada awal tahun 1900-an salah satunya dilatar-belakangi oleh kompleksitas permasalahan manusia dan dirinya itu, tokoh-tokoh sekaliber Jesse B. Davis, Frank Parsons, dan Clifford Beers tampil sebagai tokoh bimbingan konseling. Tokoh-tokoh tersebut berjasa merancang bimbingan konseling pada masa itu. Kemudian, bimbingan konseling berkembang sehingga pada 1907 Davis merancang program bimbingan yang sistematis di sekolah-sekolah sekaligus menjadi orang pertama mengembangkan bimbingan secara sistematis.

Di Boston, Frank Parsons melakukan pengembangan yang hampir sama dengan Davis, tetapi lebih memfokuskan pada program pengembangan dan pencegahan. Kemudian pada 1908, Parsons mendirikan *Boston's Vocational Bureau* sebagai langkah awal terbentuknya institusi bimbingan karier (*vocational guidance*). Hal yang sama diikuti oleh William Heyle dengan mendirikan *Community Psychiatric Clinic* kemudian berkembang menjadi pusat bantuan kesehatan mental terhadap orang-orang yang bermasalah dari kesehatan mental (Walgito, 2010: 15).

Komalasari, dkk (2011: 38-39) mengatakan perkembangan bimbingan konseling tidak hanya berhenti di situ, tetapi terus mendapatkan perhatian bahkan semakin dibutuhkan oleh masyarakat. Pada 1913, berdiri *The National Vocational Guidance*

Association (NVGA), sebuah lembaga resmi dalam bimbingan konseling yang dikelola secara profesional. Lembaga ini oleh pemerintahan Amerika Serikat digunakan untuk membantu veteran perang dalam membimbing kesehatan mentalnya. Kebutuhan terhadap lembaga bimbingan konseling hampir tidak bisa dipisahkan dalam kehidupan masyarakat modern. Masyarakat sangat memerlukan bantuan para profesional dalam membangun kualitas hidupnya. Maka pada dekade 1940-an, Carl Rogers memelopori lahirnya teori konseling *Non-Directive* yang diikuti oleh kelahiran bukunya yang berjudul *Counseling and Psychotherapy* pada 1942. Kiprah Rogers menjadi pedoman dan percontohan ketika itu sehingga bermunculan organisasi-organisasi konseling di antaranya lahir *The American Personnel and Guidance Association* (APGA). Selanjutnya pada 1958 lahir lagi *The National Defense Education Act* (NDEA) Memasuki dekade 1980-an, profesi konseling mulai berkembang dengan munculnya standardisasi training dan sertifikasi yang diikuti oleh standardisasi pada program pendidikan.

Jika dirunut jauh ke belakang, sebenarnya bimbingan konseling bukan sebuah profesi, kajian atau praktik baru dalam kehidupan manusia. Ternyata sejak zaman Yunani Kuno bimbingan konseling sudah ada. Kita dapat lihat melalui tokoh-tokoh yang secara tidak langsung telah mempraktikkan bimbingan tersebut. Seperti Plato berkaitan dengan ketertarikannya pada pemahaman psikologis individu. Pemahaman Plato tentang individu adalah individu memiliki kejiwaan yang berisi ide-ide yang berdiri sendiri. Oleh sebab itu,

Plato dalam konteks ini penganut dualisme dalam memahami manusia, yakni membedakan antara jiwa dan badan. Orang dewasa akan membedakan dua hal itu, tetapi pada anak-anak belum bisa memisahkan antara jiwa dan badan, begitu juga dengan hal ide dan badan. Dalam jiwa berisi Ide-Ide sehingga jiwa diberi nama *psyche*. Karena ada jiwa yang berisi ide-ide maka Plato meyakini bahwa setiap orang semenjak lahir sudah dapat menjelaskan status dan kedudukannya di masyarakat, apakah dia akan menjadi seorang ulama, psikolog, dan seterusnya. Jika demikian adanya maka tiap orang dilahirkan pasti mempunyai karakter atau kekhususan tersendiri, yang mana masing-masing tidak sama antara satu dengan yang lain (Boeree, 2005).

Seiring dengan terjadinya perubahan wajah dunia melalui revolusi industri, yang mana modernisasi membangun peradaban manusia yang semakin kompleks. Keterkejutan-keterkejutan budaya ternyata memengaruhi masalah kejiwaan manusia sehingga ketika itu bimbingan konseling semakin diperlukan. Di Indonesia, bimbingan konseling mulai diperkenalkan semenjak zaman kolonial. Bimbingan itu dapat dilihat dari bimbingan-bimbingan yang diberikan oleh tokoh perjuangan dalam memperjuangkan kemerdekaan. Misalnya memberikan bimbingan supaya pemuda-pemudi Indonesia memiliki semangat heroik dan perjuangan menentang penjajahan. Membakar semangat orang-orang Indonesia untuk melawan penjajahan.

Kenyataan itu bisa dilihat dari masa muda yang dilalui oleh Bung Hatta sebagai salah seorang tokoh proklamator bangsa. Hatta dalam *Memoir*-nya menceritakan bahwa ketika muda seperti sekolah di Padang, di Jakarta, dan bahkan sampai di Belanda, dia sering melakukan konsultasi dan bimbingan-bimbingan untuk membakar semangatnya kepada orang-orang yang dikaguminya. Bahkan tidak ketinggalan kepada kakeknya yang seorang ulama terkenal di Minangkabau. Hatta sering mendatangi kakeknya untuk mendapatkan bimbingan-bimbingan tentang religiusitas dalam kehidupan.

Jika dilihat dari proses pendidikan yang dilakukan oleh ulama-ulama di Indonesia, bimbingan itu sudah berlangsung sejak lama di negeri ini. Tokoh-tokoh agama melakukan pendekatan-pendekatan pada masayarakat dengan pendekatan bimbingan. Bimbingan-bimbingan itu kadang-kadang berlangsung di serambi-serambi masjid, langgar, atau surau. Oleh sebab itu, secara tidak terlembaga dan profesional bimbingan konseling sudah berlangsung sejak lama di Indonesia, setidaknya semenjak masyarakat Indonesia sudah mengenal agama.

Dalam Islam misalnya, seorang ulama selalu didatangi oleh pengikutnya untuk meminta bimbingan, baik terkait dengan bimbingan keagamaan maupun dalam bentuk lain. Begitu juga dengan agama Nasrani, Buddha, dan Hindu. Masing-masing elite agama menjadi agen pelayan umatnya sehingga permasalahan-permasalahan kejiwaan dan mentalitas manusia penyelesaiannya lebih dominan dibimbing oleh pemuka-pemuka agama.

Namun, secara profesional bimbingan konseling di Indonesia baru mendapatkan perhatian di kalangan akademik melalui pengembangan pendidikan di perguruan tinggi. Hal ini dapat dilihat dengan lahirnya jurusan terkait dan fakultas tersendiri di beberapa perguruan tinggi. Pada 1964, Institut Keguruan Ilmu Pendidikan (IKIP) Bandung sekarang Universitas Pendidikan Indonesia (UPI) mendirikan Program Bimbingan dan Penyuluhan. Pada tahun ajaran 1984/1985 berubah menjadi jurusan Psikologi Pendidikan dan Bimbingan. Lahirnya Undang-Undang Sistem Pendidikan Nasional No 2 Tahun 1989, diikuti dengan lahirnya PP No 28 dan 29 Tahun 1990. Pada Bab X pasal 25 ayat 1 secara terang mengharuskan adanya pelayanan bimbingan konseling dalam satuan pendidikan sehingga bimbingan konseling menjadi bagian yang tidak terpisahkan dari sekolah-sekolah.

Keberdaan bimbingan konseling semakin berkembang dibutuhkan oleh masyarakat Indonesia. Di sekolah-sekolah misalnya dengan adanya Undang-Undang Sistem Pendidikan Nasional No 20 Tahun 2003, kebutuhan terhadap bimbingan konseling dipertegas. Hal ini dapat dilihat pada pasal 1 ayat 6 dari Undang-Undangno 20 tahun 2003 yang mengatakan bahwa konselor adalah pendidik. Kemudian diperjelas lagi pada pasal 39 dari undang-undang tersebut yang menyatakan bahwa pendidik melakukan bimbingan dan pelatihan. Dalam pasal 29 PP No 19 Tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan, juga disebutkan keberadaan konselor. Kemudian secara tegas diatur pula tugas guru bimbingan konseling/

konselor dan pengawasan bimbingan dan konseling dalam PP No 74 Tahun 2008.

Dari proses sejarah yang panjang, kita dapat menyimpulkan bahwa bimbingan konseling sudah ada sejak manusia ada, ada sejak manusia mengalami proses perubahan. Mengingat masalah kemanusiaan ini semakin memengaruhi masalah kejiwaan, maka bimbingan konseling menjadi semakin penting keberadaannya. Dari proses sejarah itu pula kita dapat menarik suatu kesimpulan dari pengertian bimbingan konseling. Istilah bimbingan konseling digunakan sebagai terjemahan dari istilah bahasa Inggris *guidance* dan *counseling*. Istilah konseling menurut Winkel (1991), ditemukan dalam kamus bahasa Inggris dengan istilah *counseling* yang dikaitkan dengan kata *consel* yang diartikan sebagai "nasihat" (*to obtain caunsel*), "anjuran" (*to give counsel*), "pembicaraan" (*to take counsel*).

Berdasarkan asal katanya, para ahli mengartikan masing-masing kata-kata tersebut sebagai berikut, misalnya Amti &Prayitno (2004: 99) mendefinisikan bimbingan (*guidance*) sebagai proses pemberian bantuan yang dilakukan oleh orang yang ahli kepada seseorang atau beberapa orang individu, baik anak-anak, remaja, atau orang dewasa. Tujuan diberikan bimbingan supaya mengembangkan kemampuan yang dimilikinya. Hal ini serupa juga dikatakan oleh Walgito (2004: 4-5) bahwa bimbingan atau pertolongan diberikan kepada individu atau sekumpulan individu untuk mengatasi kesulitan-kesulitan hidup sehingga individu dapat mencapai kesejahteraan dalam kehidupannya.

Jika dikaitkan dengan bimbingan konseling di sekolah, Abu Ahmadi (1991: 1) berpendapat tentang bimbingan disekolah dengan mengatakan bimbingan merupakan bantuan yang diberikan kepada individu atau peserta didik agar potensi yang dimiliki oleh peserta didik mampu dikembangkan secara optimal setelah terjadi pemahaman terhadap diri sendiri, memahami lingkungan, dan mengatasi hambatan. Tujuan dari bimbingan di sini untuk membangun masa depan peserta didik yang lebih baik. Oleh sebab itu, eksistensi bimbingan konseling di sekolah sangat dibutuhkan guna mencapai tujuan pendidikan, seperti yang dirancang dalam Undang-Undang Sistem Pendidikan Indonesia No 20 Tahun 2003 pada pasal 3, yakni:

> "*Pendidikan nasional berfungsi mengembangkan kemampuan dan membentuk watak serta peradaban bangsa yang bermartabat dalam rangka mencerdaskan kehidupan bangsa, bertujuan untuk berkembangnya potensi peserta didik agar menjadi manusia yang beriman dan bertakwa kepada Tuhan Yang Maha Esa, berakhlak mulia, sehat, berilmu, cakap, kreatif, mandiri, dan menjadi warga negara yang demokratis serta bertanggung jawab.*"

Sehubungan dengan manfaat dan tujuan dari bimbingan yang semakin dibutuhkan, maka bimbingan harus dilakukan oleh orang yang profesional dan ahli dalam bidangnya untuk memberikan informasi, pengetahuan, dan pengalaman tentang dirinya, dengan tujuan supaya seseorang dapat membangun kemampuan yang dimilikinya. Oleh sebab itu, setiap orang dalam proses kehidupan ini sangat memerlukan bimbingan.

Apalagi kalau dikaitkan dengan manusia sebagai makhluk yang terbatas dan tidak bisa hidup tanpa orang lain maka ia senantiasa membutuhkan bantuan orang lain untuk mengenal kemampuan, diri, dan informasi yang ada dalam dirinya.

Sementara itu, definisi dari konseling (*counseling*) juga ditemukan dengan beberapa pengertian yang dikemukakan oleh para ahli. Di antaranya Winkel (2005: 34) mendefinisikan konseling sebagai usaha membantu konseling/klien dalam tatap muka supaya klien dapat mengambil tanggung jawab terhadap berbagai persoalan atau masalah yang dihadapinya. Tolbert (Prayitno, 2004: 101) menyebutkan konseling merupakan hubungan pribadi yang dilakukan secara tatap muka antara dua orang, yang mana di dalamnya ada konselor yang memiliki kemampuan-kemampuan khusus bersama dengan orang yang di hadapannya atau disebut juga dengan konseling. Dengan kemampuan yang dimiliki oleh konselor, konseli memahami dirinya sendiri, keadaannya masa sekarang, dan kemungkinan keadaannya masa depan yang dapat ia ciptakan dengan menggunakan potensi yang dimiliki sehingga terwujud kesejahteraan pribadi maupun masyarakat.

Berdasarkan definisi yang dikemukakan dari kata bimbingan dan konseling, maka bimbingan konseling dapat diartikan sebagai proses dalam kehidupan manusia dalam membangun kesejahteraan hidup, melalui penggalian potensi dan penyadaran diri akan potensi yang dimilikinya sehingga lahir sikap kemandirian, kesadaran akan makna kehidupan yang lebih baik, untuk masa sekarang dan akan datang. Oleh

sebab itu, bimbingan konseling merupakan suatu aspek yang sangat dibutuhkan dan harus ada dalam kehidupan manusia, apalagi dalam kondisi masyarakat yang semakin kompleks dan heterogen, yang mana masalah-masalah kejiwaan atau mental manusia semakin mengalami banyak tantangan. Manusia atau individu selalu mengalami keragaman dan keunikan sehingga memerlukan bimbingan untuk mencapai perkembangan yang sehat dalam lingkungannya (Nurihsan, 2006: 1).

Berdasarkan pengertian itu, dapat dipahami bahwa bimbingan konseling merupakan salah satu aspek penting dalam kehidupan untuk membangun kualitas dan potensi manusia karena bimbingan konseling berkaitan langsung dengan pendekatan-pendekatan aspek fungsional kemanusiaan. Dalam hal ini, manusia tidak hanya dipandang sebagai makhluk sosial lahiriah saja, tetapi sebagai makhluk holistik dan sempurna sehingga ketika manusia menghadapi satu masalah dalam aspek kehidupannya, akan tampak berpengaruh pada sepek mentalitas dan kejiwaannya. Oleh sebab itu, bimbingan konseling ingin mengungkai aspek masalah yang terbenam dalam kejiwaan itu.

B. Peranan Komunikasi Antarpribadi dalam Bimbingan dan Konseling

Komunikasi antarpribadi adalah salah satu komunikasi yang terpenting dalam kehidupan manusia, yang mana fungsinya hampir sama dengan fungsi bimbingan konseling yang dikemukakan oleh Aquino dan Alviar (Setiawi & Chudari,

1995: 39) yang mana bimbingan konseling berfungsi sebagai pencegahan (preventif), perbaikan (kuratif), pengembangan (development), dan pemahaman (informatif). Semua fungsi bertujuan meningkatkan kualitas kehidupan manusia.

Nurihsan (2006: 8-9) pada dasarnya sepakat dengan apa yang dikemukakan oleh Aquino dan Alviar, yang mana menurutnya ada empat fungsi bimbingan konseling, yakni:

a. fungsi pengembangan,
b. fungsi penyaluran,
c. fungsi adaptasi, dan
d. fungsi penyesuaian.

Prayitno dan Amti (2004: 194) secara khusus menyebutkan tentang beberapa fungsi bimbingan konseling di sekolah di antaranya:

a. fungsi pemahaman,
b. fungsi pencegahan,
c. fungsi pengentasan, dan
d. fungsi pemeliharaan dan pengembangan.

Fungsi pemahaman, yakni fungsi bimbingan konseling yang akan menghasilkan pemahaman tentang sesuatu. Jika dikaitkan dengan keberadaan bimbingan konseling di sekolah maka fungsinya memberikan pemahaman untuk pengembangan peserta didik, baik pemahaman tentang diri, lingkungan, maupun lingkungan yang lebih luas.

Fungsi pencegahan, yakni fungsi bimbingan konseling yang akan menghasilkan tercegahnya atau terhindarnya

seseorang dari permasalahan-permasalahan dan kesulitan-kesulitan dalam hidupnya. Jika dikaitkan dengan fungsi bimbingan konseling di sekolah maka berfungsi untuk menghasilkan pencegahan supaya peserta didik terhindar dari berbagai masalah, yang akan dapat menghambat, mengganggu, ataupun menimbulkan kesulitan dan kerugian-kerugian tertentu dalam proses perkembangannya.

Fungsi pengentasan merupakan fungsi bimbingan konseling yang terkait untuk menghasilkan terentaskannya atau teratasinya berbagai permasalahan yang dialami oleh seseorang. Fungsi bimbingan konseling di sekolah adalah untuk mengatasi permasalahan-permasalahan yang dihadapi peserta didik. Terkait dengan itu maka guru dibutuhkan memiliki keterampilan. Di antara keterampilan yang harus dimiliki guru adalah keterampilan bersikap (*attending*) dan keterampilan memberikan bantuan (*helping*).

Fungsi pemeliharaan dan pengembangan merupakan fungsi bimbingan konseling yang akan menghasilkan terpelihara dan terkembangkannya berbagai potensi dan kondisi positif. Di sekolah, fungsi bimbingan konseling harus mampu menghasilkan terpeliharanya dan terkembangkannya berbagai potensi dan kondisi positif peserta didik sehingga lahir perkembangan diri peserta didik secara mantap dan berkelanjutan.

Fungsi bimbingan konseling ini sangat berdekatan dengan fungsi komunikasi antarpribadi, seperti telah dikemukakan pada pengertian dan arti penting komunikasi antarpribadi.

Komunikasi antarpribadi dapat dipahami sebagai salah satu pendekatan atau media yang digunakan dalam pencapaian tujuan dari fungsi bimbingan konseling. Dalam bimbingan konseling, komunikasi antarpribadi merupakan alat yang sangat mendukung tercapainya fungsi pemahaman, pencegahan, pengentasan, pemeliharaan, dan pengembangan. Terkait dengan itu, dapat dirunut peranan komunikasi antarpribadi dalam memaksimalkan fungsi bimbingan konseling, di antaranya:

a. Peran Keterampilan Membuka Diri

Sebagaimana diketahui bahwa komunikasi antarpribadi itu membangun kiat-kiat supaya memiliki keterampilan dalam membuka diri. Tujuannya sebagai salah satu jembatan atau alat penghubungan relasi seseorang dengan orang lain supaya lebih akrab. Keakraban itu sebagai langkah awal supaya seseorang dapat melakukan misi atau perannya sesuai dengan profesi atau keberadaannya. Tidak akan mungkin fungsi-fungsi dari bimbingan konseling dapat tercapai, jika tidak dibangun dengan keakraban antara seorang konselor dengan konselingnya atau antara seorang guru dengan peserta didiknya.

Seseorang akan dapat memaknai bimbingan yang diberikan kepadanya apabila bimbingan itu dibangun dengan kedekatan dan keterbukaan. Di sini kita memaknai bahwa dalam memberikan penyelesaian suatu masalah tidak mungkin dapat diselesaikan menurut kehendak konselor belaka, tetapi sesuai dengan kondisi orang yang dihadapi. Penyelesaian masalah dengan melakukan kerangka acuan eksternal (*external frame of reference*) bukan berdasarkan kerangka acuan internal (*internal frame of reference*). Konselor tidak mungkin akan berhasil melakukan fungsinya jika membangun pendekatan dengan memaksakan kehendaknya.

Dalam konteks inilah seorang konselor harus mampu membangun kedekatan dengan konselinya. Dengan adanya keterbukaan, masing-masing terutama konselor dapat mengeksplorasi informasi sebanyak-banyak dari konselinya, yang mana dengan informasi itu muncul pelayanan-pelayanan atau tanggapan-tanggapan yang berguna dalam membimbing, mengarahkan supaya potensi yang dimiliki oleh seseorang dapat menjadi kesuksesan atau perbaikan hidup baginya baik di masa sekarang maupun di masa yang akan datang.

b. Menghindari Kepura-puraan

Seperti dikemukakan De Vito (Thoha, 2002: 166) tujuan komunikasi antarpribadi salah satunya untuk memelihara hubungan dan mengembangkan kedekatan atau keakraban. Sasaran dari keakraban atau kedekatan ini berguna sekali untuk menghindari supaya tidak terjadi kepura-puraan dalam kelangsungan komunikasi. Kepura-puraan itu bisa salah satunya diakibatkan oleh hubungan yang tidak akrab karena dibangun dengan suasana yang formal.

Dalam melakukan layanan bimbingan konseling, formalitas merupakan salah satu penghambat ketidak-berhasilan dalam melakukan layanan karena melalui formalitas seorang konselor

akan tampil di hadapan konselinya atau peserta didiknya boleh jadi ditanggapi dengan sangat menakutkan sehingga suasananya mencekam. Oleh sebab itu, seorang konselor sangat berhati-hati malah menjaga etika dalam menjalankan profesinya. Etika adalah standar tingkah laku yang dibangun oleh seseorang dalam menjalankan tugas profesinya. Ada beberapa aspek dalam membicarakan etika konseling, yakni aspek kesukarelaan, aspek kerahasiaan, aspek keputusan oleh klien sendiri, dan aspek sosial budaya.

Misalnya mengapa terjadi anggapan jika masuk ruangan bimbingan konseling itu sesuatu yang menakutkan dan selalu dianggap sesuatu yang tidak baik, dianggap bermasalah sehingga peserta didik sangat tidak bersahabat kesannya dengan bimbingan konseling. Dengan persepsi yang demikian, komunikasi yang terjadi di dalamnya sangat terbatas dan sangat dicari-cari jawabannya oleh peserta didik yang masuk dalam layanan bimbingan tersebut. Jawaban diberikan tentu dapat ditebak, jawaban untuk mencari "selamat" bukan jawaban yang sesungguhnya. Akhirnya, yang terjadi adalah peran bimbingan konseling tidak begitu dirasakan manfaatnya atau tujuan yang diharapkan dari bimbingan konseling itu tidak tercapai.

Sementara itu, dalam komunikasi antarpribadi yang dibangun adalah kedekatan yang menimbulkan relasi yang harmonis, yang mana di antara satu sama lain harus menyamakan pandangan sehingga dalam menyelesaikan suatu masalah tidak dengan cara *eksternal frame reference.*

c. Membangun Keharmonisan

Apakah dalam melakukan pelayanan bimbingan konseling orang tidak membutuhkan hubungan yang harmonis? Pertanyaan mendasar dalam kehidupan manusia adalah keharmonisan itu, tidak akan dapat berjalan layanan tanpa ada keharmonisan. Di dalam komunikasi antarpribadi, keharmonisan merupakan langkah awal yang harus dibangun. Masing-masing yang berkomunikasi harus betul-betul memperlihatkan kondisi kenyamanan dan keharmonisan.

Dalam bimbingan konseling, supaya bimbingan yang diberikan dapat melahirkan tujuan yang sesuai, seorang konselor dengan konselinya atau sebaliknya betul-betul harus harmonis. Keharmonisan akan terlihat dari tekanan suara, raut wajah, dan gerak-gerik seseorang. Terkait dengan keharmonisan ini, konselor mungkin akan dapat mewujudkan sifat-sifat yang harus dimilikinya dengan lebih baik. Jones merumuskan minimal ada tujuh sifat mutak yang harus dimiliki oleh seorang konselor, yakni:

1. Tingkah laku yang etis.
2. Kemampuan intelektual.
3. Keluwesan (*fleksibelity*).
4. Sikap penerimaan (*acceptance*).
5. Pemahaman (*understanding*).
6. Peka terhadap rahasia pribadi.
7. Komunikasi.

d. Menggali Potensi

Jika kita perhatikan kembali dalam komunikasi antarpribadi salah satu tujuannya adalah menggali potensi yang ada pada manusia supaya potensi itu bisa berkembang. Potensi seseorang bisa berkembang salah satu caranya melalui berkomunikasi dengan orang lain, sedangkan perkembangannya ke arah yang lebih positif dan berpotensial ketika mendapat pelayanan dalam bimbingan konseling.

Sebagaimana kita ketahui, teori Jendela Johari seperti telah dijelaskan pada pembahasan keterampilan membuka diri, dalam diri manusia ada empat ruangan. Setiap ruangan memiliki potensi untuk mengoptimalkan potensi ada yang harus dibantu oleh orang lain, tidak bisa berkembang oleh diri sendiri.

Begitu juga dengan teori Maslow (1970: 24) yang mengatakan bahwa semakin tinggi motivasi, semakin tinggi produktivitas atau prestasi sebagaimana dengan lengkap diungkapkan Maslow, *Sound motivation theory should on the contrary assumme that motivation is constant, never ending, fluctuating and complex* (teori motivasi sangat dibutuhkan dan asumsinya motivasi adalah sesuatu yang konstan, tidak pernah berakhir, berubah-ubah dan kompleks). Motivasi tidak hanya datang dalam diri sendiri, tetapi juga melalui bantuan orang lain. Salah satunya melakukan komunikasi antarpribadi. Komunikasi antarpribadi yang dipraktikkan tentu lebih mengefektifkan fungsi bimbingan konseling untuk mewujudkan potensi seseorang.

Perlu juga disadari oleh guru-guru bimbingan konseling bahwa komunikasi seseorang sangat ditentukan oleh kepentingan pemenuhan kebutuhan. Untuk membaca ruang gerak itu, harus dilakukan melalui komunikasi antarpribadi.

C. Keberadaan Timbal Balik Komunikasi Antarpribadi dengan Bimbingan Konseling

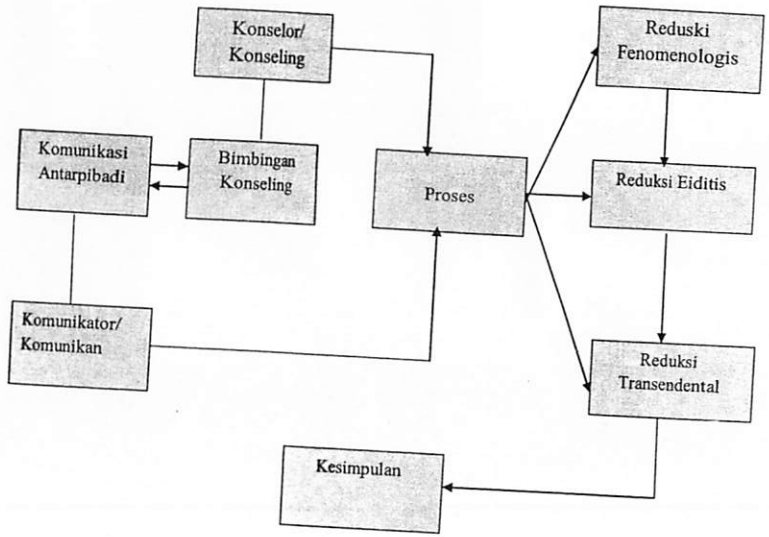
Dilihat dari tujuan komunikasi antarpribadi dan bimbingan konseling, sebenarnya dua relasi manusia ini memiliki peranan yang timbal balik, saling bantu membantu, saling mengisi sehingga fungsi masing-masing bisa berjalan dengan baik dan optimal. Namun, kalau kita lihat secara mendalam keberadaan kedua-duanya dalam satu kemungkinan, maka sebenarnya kedua-duanya sangat membantu analisis seseorang dalam berkerja secara profesional. Baik komunikasi antarpribadi maupun bimbingan konseling adalah bagian dari proses untuk membuat suatu kesimpulan dalam mengambil kebijakan terhadap seseorang.

Bimbingan konseling dan komunikasi antarpribadi saling mengisi, saling bantu-membantu. Kedua-duanya alat bantu yang dapat berkontribusi dalam menyadarkan, mengenalkan, dan membangun seseorang ke arah yang lebih berpotensi dan mandiri dalam menjalankan kehidupannya.

Bimbingan konseling dengan komunikasi antarpribadi bisa berjalan seiring dalam praktiknya, bahkan tidak mungkin dipisahkan karena kedua-duanya sama-sama melakukan pendekatan manusia untuk menarik sebuah kesimpulan

yang tepat untuk manusia yang sedang dihadapi. Keduanya dilakukan dalam rangka menelaah, meneliti, dan mempelajari manusia dengan cermat. Ia terkait dengan fenomenologis, kondisi yang tengah dihadapi. Oleh sebab itu, dengan adanya bimbingan konseling dan komunikasi antarpribadi yang sejalan setidaknya seseorang dapat mengambil kesimpulan dari fenomenologis itu. Menurut Berger dan Luckmann (Basrawi & Suwandi, 2008: 228), pendekatan fenomenologis dapat membantu, pengamatan, imajinasi, dan penghayatan realitas untuk menarik suatu kesimpulan.

Bagimanapun juga ketika melakukan bimbingan konseling dan komunikasi antarpribadi, seseorang sedang berupaya mereduksi fenomenologis, eiditis, transendental. Reduksi fenomenologis merupakan usaha mendeskripsikan pengalaman manusia. Hal ini dilakukan tentu sedang atau setelah melakukan bimbingan konseling dan komunikasi antarpribadi. Reduksi eiditis adalah upaya untuk menyimpulkan dari penemuan-penemuan yang ditemukan selama dalam proses interaksi atau komunikasi. Reduksi transendental merupakan suatu kesimpulan yang dapat diharapkan hakikat kebenarannya dan dapat diterima oleh masing-masing orang dalam rangka mengubah perilaku atau *guide* jalan hidupnya. Dari proses sampai pengambilan kesimpulan itu dapat dipahami keberadaan bimbingan konseling dengan komunikasi antarpribadi ini, seperti tergambar di bawah ini:



Gambar 6.1
Keberadaan Bimbingan Konseling dengan Komunikasi Antarpribadi

Bab VII

MENGEKSPRESIKAN PERASAAN SECARA VERBAL

A. Pengertian Mengekspresikan Perasaan Secara Verbal

Secara umum kita dapat membagi kebutuhan manusia menjadi dua hal, yakni sisi dalam dan sisi luar, yang mana masing-masing sisi saling memengaruhi. Sisi dalam disebut dengan sisi kejiwaan dan sisi luar disebut sisi badaniah lingkungan biologis. Biasanya sisi luar mempunyai komando dari sisi dalam, sisi kejiwaan. Ekspresi-ekspresi yang dilakukan oleh badaniah atau sisi luar merupakan deskripsi dari sisi dalam. Namun, tidak selalu ekspresi luar mematuhi perintah internal atau perasaan dalam. Manusia bisa memberikan kepura-puraan. Lain kehendak yang datang dari dalam, lain yang diekspresikan. Terkait dengan itu, lahirlah teori dramaturgi yang dipelopori oleh Ervin Goffman, dengan asumsi bahwa

tidak selalu pancaran luar itu sesuai dengan apa yang dikehendaki oleh pancaran dalam. Inilah yang disebut dengan fenomena "panggung" luar yang kadang-kadang sama dan seirama dengan perintah dalam jiwa manusia, kadang-kadang beda, sesuai dengan kepentingan manusia.

Begitu pula dengan berkomunikasi, perkataan-perkataan yang muncul dan didengar oleh orang lain merupakan "suara" jiwa dalam diri seseorang, yang mengekspresikan perasaan dalam. Namun, kadang-kadang guna kepentingan tertentu orang bisa mengeluarkan perkataan atau ucapan berbeda dengan "suara" dalam hatinya atau perasaannya. Keadaan yang berbeda dengan suara dalam hati itu dengan apa yang diverbalisasi tersebut, disebut dengan bersandiwara atau berpura-pura. Dalam bahasa agama ekstremnya disebut dengan munafik.

Terlepas dari itu, Tuhan telah memberikan kepada manusia berbagai macam cara untuk menyampaikan untuk memenuhi kebutuhan hidupnya, salah satunya melalui komunikasi yang dungkapkan secara verbal. Manusia bisa mengungkapkan perasaannya dengan verbal itu pula, secara langsung dengan kata-kata yang terstruktur sehingga mempunyai makna dan arti.

Terkait dengan itu, sebenarnya orang berkomunikasi untuk memenuhi kebutuhannya sehingga komunikasi seseorang bisa dipengaruhi oleh tingkat kebutuhannya. Maslow (2006: 153) menyebutkan komunikasi seseorang bahkan bisa dipengaruhi oleh lima tingkat kebutuhan, yaitu:

1. Kebutuhan fisiologis (*physiological needs*).
2. Kebutuhan keamanan (*safety needs*).
3. Kebutuhan sosial atau kebutuhan kasih sayang (*love needs*).
4. Kebutuhan pengakuan (*esteem needs*).
5. Kebutuhan aktualisasi diri (*self actualization*).

Lima kebutuhan manusia digambarkan oleh Maslow dalam bentuk grafik berhierarkis atau berkaitan dengan tingkatan-tingkatan kebutuhan, seperti dibawah ini.



Gambar 7.1
Kebutuhan Manusia Menurut Maslow

Kebutuhan fisiologi merupakan kebutuhan mutlak yang harus terpenuhi oleh manusia, atau disebut juga kebutuhan dasar. Misalnya kebutuhan pangan, sandang, dan papan serta kebutuhan biologis, termasuk buang air, kebutuhan untuk mendapatkan udara, dan seterusnya. Untuk

mendapatkan kebutuhan-kebutuhan itu, manusia terdorong untuk mengungkapkan perasaannya, salah satunya melalui ungkapan verbal. Artinya, bagaimanapun juga orang akan bertindak termasuk berkomunikasi dalam kesehariannya sangat terpengaruh dengan kebutuhannya. Setelah kebutuhan utamanya atau kebutuhan fisiologis itu terpenuhi, seseorang akan termotivasi untuk memenuhi kebutuhan akan rasa aman. Di lain pihak, seseorang akan bisa saja mengatakan di luar kata hatinya untuk mendapatkan rasa aman, misalnya berdusta untuk bebas dari ancaman dan lain sebagainya.

Setelah mendapatkan rasa aman, akan termotivasi untuk melanjutkan kebutuhan sosial, dilanjutkan dengan pengakuan dan aktualisasi diri. Untuk aktualisasi diri misalnya, seseorang begitu berani berdusta untuk mendapatkan simpatisan atau melindung eksistensi dirinya. Semua yang dibangunnya dalam kehidupan itu salah satunya diungkapkan secara verbal.

Mengungkapkan perasaan secara verbal dilakukan secara langsung, tidak melalui simbol tetapi melalui kata-kata. Namun begitu, dari kata-kata itu jelas maknanya dan penegasannya yang bisa kita tangkap dari nada atau intonasinya. Kita yang mendengarnya dapat mengetahui dan menangkap setiap verbalis yang terjadi, tidak hanya makna dari kata tetapi diikuti oleh intonasi yang dibentuknya. Dengan pengungkapan kata-kata itu, manusia bisa menjelaskan maksud dan tujuannya dengan jelas serta tegas.

Dalam kebudayaan kita orang Indonesia, ungkapan langsung yang terucap itu yang menjadi pegangan oleh orang

lain untuk mengerti seseorang, bahkan menjadi komitmen. Hal ini dapat dilihat dari pepatah yang muncul "manusia itu yang dipegang darinya adalah ucapannya". Dalam sejarah manusia, ungkapan verbal menjadi andalan utama. Namun, setelah lahir teknologi dan dunia tulis-menulis ungkapan verbal menjadi tidak lagi menjadi andalan satu-satunya, tetapi bisa digantikan dengan tulisan.

Ungkapan-ungkapan perasaan verbal itu bisa wujud dalam bahasa lisan dan bahasa tertulis. Di dalam bahasa lisan, ternyata dalam mengungkapkan perasaan itu dipengaruhi oleh intonasi, pemilihan kata dan artistik dari pilihan kata-kata yang diungkapkan. Misalnya dalam bentuk artistik, seperti melalui berkesenian dengan pilihan kata-kata atau ungkapan-ungkapan kata pilihan. Bisa pula dalam bentuk kebencian diungkapkan dengan decikan atau dengan emosional atau dengan intonasi yang bisa ditebak dengan benci atau tidak disukai sehingga orang mengetahui bahwa orang itu mengungkapkan perasaan kemarahannya. Dari intonasi dapat dipahami bahwa seseorang itu apakah dia sedang mempunyai perasaan baik atau marah. Menurut Suciati (2015: 258) pada umumnya manusia mempunyai dua golongan perasaan, positif dan negatif. Terkait dengan perasaan positif disebut dengan golongan *eukoli* di mana kondisi seseorang yang merasa tenang, senang, optimistis, dan gembira. Sebaliknya golongan *diskoli*, yakni kondisi seseorang dalam keadaan tidak tenang, gelisah, pesimistis, dan frustrasi.

Intonasi atau tekanan suara, walaupun ada yang meng-golongkannya kepada jenis nonverbal, tetapi ketika seseorang

mengungkapkan perasaannya dengan bahasa lisan bahwa intonasi dalam berbahasa tidak dapat dipisahkan, menyatu dalam kesatuan bahasa lisan sehingga mempunyai makna yang sempurna. Sebagai contoh bisa disimpulkan, antara kalimat yang diungkapkan oleh seorang guru yang marah pada muridnya yang tidak mengerjakan tugas, kemudian menyuruh murid itu keluar dari ruangan.

"Kamu keluar ya! Nada sangat tinggi (kondisi marah luar biasa dan mencekam)"

Menurut Supratiknya (1995: 55), yang dimaksud mengemukakan perasaan secara verbal adalah mengungkapkan perasaan melalui kata-kata baik secara langsung mendeskripsikan perasaan yang kita alami maupun tidak. Dengan demikian, mengungkapkan perasaan melalui verbal merupakan dorongan dari dalam yang diproses kemudian diekspresikan melalui kata-kata. Kata-kata itu dapat ditangkap maknanya, mulai dari intonasi sampai dari makna dari kata-kata itu sendiri.

Pada dasarnya, dalam kehidupan kita sehari-hari praktik ini sudah menjadi kegiatan aktivitas utama yang kita lakukan secara sadar maupun tidak sadar. Apalagi kalau dikaitkan dengan sejarah kebudayan manusia di muka bumi yang lebih dahulu mengenal kebudayaan lisan daripada tulisan, maka mengungkapkan perasaan secara verbal sejarahnya seiring dengan sejarah kehidupan manusia.

B. Tujuan Mengungkapkan Perasaan secara Verbal

Mengapa manusia mengungkapkan perasaannya secara verbal? Tentu tidak terlepas dari kesempurnaan yang dimiliki oleh manusia yang memiliki kata-kata sebagai karunia dari Tuhan. Kata-kata itulah yang menghubungkan satu sama lain. Potensi kata-kata yang dimiliki manusia yang menyebabkan pengungkapan perasaan lebih mudah dilakukan melalui verbal. Di samping adanya pengungkapan perasaan secara verbal, ada juga pengungkapan perasaan secara nonverbal. Kedua-duanya memiliki tujuan yang sangat strategis dalam kehidupan manusia dalam menyelesaikan masalah.

Terkait dengan itu, Johnson (Supratiknya, 1995: 52-53) menyebutkan ada beberapa hal akibat yang akan muncul jika perasaan tidak diungkapkan, di antaranya:

1. Menyebabkan aneka masalah dalam hubungan antarpribadi

   Dalam keseharian, sudah menjadi sesuatu yang umum jika kita bermasalah kemudian tidak diungkapkan kepada orang lain untuk meminta tanggapannya, menjadi suatu masalah yang berkelanjutan. Masalah tersebut akan memengaruhi sikap, perbuatan, dan tindakan kita sehingga orang lain merasakan ada sesuatu yang berbeda tentang diri kita. Perhatikanlah, seseorang yang baru saja putus cinta, kemudian dia pendam kesedihannya dan tidak pernah diungkapkan pada orang lain untuk diminta tanggapannya mengenai yang sedang dihadapi. Namun dari perilakunya,

kesedihan itu terakumulasi dalam tindakannya, akan terbaca oleh orang lain dari perbedaan-perbedaan sikap yang dimunculkan. Apa yang terjadi itu jika tidak diungkapkan akan menimbulkan multitafsir dari orang lain. Bahkan ia akan menjadi problem pribadi yang menimbulkan dampak terhadap problem yang lain.

2. Menyulitkan dalam memahami dan mengatasi masalah yang muncul antarpribadi

   Jika kita pernah mengungkapkan perasaan yang kita hadapi, terutama ketika mengalami masalah dengan seseorang, maka masalah itu tidak akan selesai. Ia akan menjadi masalah yang berkelanjutan dengan orang lain itu. Kita akan terus-menerus dendam dan merasa tidak nyaman.

3. Menimbulkan distorsi atau penyimpangan dalam penilaian

   Memendam masalah dan tidak mengungkapkannya ternyata juga menimbulkan penilaian yang buruk dalam memandang sesuatu. Misalnya ketika kita sedang bermasalah dengan orang lain sehingga pandangan kita pada orang itu selalu negatif dan jelek. Dengan demikian, apa yang dikerjakan oleh orang yang kita nilai itu selalu negatif, selalu dijatuhkan dan dikait-kaitkan penilaian negatif itu dalam setiap kehidupan orang tersebut.

4. Melahirkan tuntutan-tuntutan di luar kemampuan kita

   Kita juga harus mengungkapkan perasaan supaya tidak menjadi korban pemaksaan dari orang lain. Misalnya, kita sudah sering mendengar teman kita atau orang-orang

terdekat yang dipaksa oleh orangtuanya masuk keperguruan tinggi dengan jurusan yang sesuai dengan kehendak orantuanya. Di suruh masuk kedokteran, tetapi anaknya tidak berbakat masuk di situ, tetapi berbakat pada jurusan yang lain. Mengapa hal itu terjadi, salah satu dipengaruhi oleh tidak terjadinya pada masing-masing pihak untuk mengungkapkan perasaannya.

Tujuan dari mengungkapkan perasaan secara verbal adalah untuk menghindari perihal yang akan terjadi di antara empat kondisi di atas. Untuk menghindari permasalahan yang berlarut dalam diri sendiri sekaligus menghindari permasalahan dengan orang lain. Namun yang lebih penting, ketika kita mengungkapkan perasaan pada orang lain, kita sudah membuat satu proses komunikasi untuk membuat perencanaan, kita tidak terhukum oleh dilema yang kita hadapi, karena dalam mengungkapkan perasaan secara verbal itu kata Johnson (Supratiknya, 1995: 51) telah terjadi minimal lima proses komunikasi yang mendorong lahirnya tindakan baru. Lima proses itu adalah:

1. Proses mengamati (*sensing*) perilaku lawan bicara. Dapat menilai seseorang dalam kondisi stabil atau tidak, dalam kondisi bermasalah atau tidak, dalam kejujuran atau sebaliknya.
2. Proses menafsirkan (*interpretating*) selama berlangsungnya komunikasi dengan orang yang berkomunikasi dengan kita. Menafsirkan tidak hanya terkait dengan ungkapan kata-kata

yang diucapkannya, tetapi semua yang bisa kita tafsir dari perilaku, raut wajah, intonasi, dan seterusnya.

3. Proses terjadinya perasaan tertentu (*feeling*) dari hasil interpretasi yang dilakukan selama proses berkomunikasi.
4. Proses menanggapi dari perasaan yang ada pada kita pada waktu itu. Dari tanggapan ini, akan muncul perasaan simpati atau sebaliknya dalam diri kita, kemudian melakukan sejalan apa yang diarahkan oleh perasaan.
5. Proses mengungkapkan dari perasaan yang kita miliki ketika itu. Jika kita menanggapinya dengan simpati, maka ungkapan simpatiklah yang akan muncul dan seterusnya.

Dalam proses di atas sebenarnya mengungkapkan perasaan secara verbal merupakan sebuah analisis kerangka acuan bagi seseorang. Analisis kerangka menurut Littlejohn & Foss (2009: 128) menentukan bagaimana individu memahami perilaku dalam sebuah situasi. Jadi, mengungkapkan perasaan secara verbal, tidak hanya merupakan sebuah situasi dalam satu pihak, tetapi juga ada pihak lain, yakni orang tempat mengemukakan perasaan secara verbal atau dalam komunikasi disebut juga dengan komunikan.

Mengemukakan perasaan secara verbal, tentu sangat berbeda dengan mengemukakan perasaan secara nonverbal. Mengemukakan perasaan secara verbal, mengemukakan perasaan dengan terang dan jelas. Tetapi biasanya diikuti oleh kegiatan nonverbal.

C. Cara Mengungkapkan Perasaan secara Verbal

Cara mengungkapkan perasaan sangat tergantung pada kesadaran dan penerimaan kita terhadap suasana dan kondisi yang dialami atau dirasakan pada saat itu sehingga kita mampu mengonstruksikan menjadi sesuatu yang dapat dimaknai dan diterima oleh orang lain. Minimal ada dua yang menyebabkan terjadinya suasana dari perasaan itu, yakni kondisi luar yang mengonstruksi kondisi perasaan kita dan kedua suasana dalam yang membuat konstruksi perasaan itu sendiri. Suasana luar misalnya, ada kejengkelan kita disebabkan oleh perilaku orang lain. Sementara itu, kondisi dalam adalah adanya gangguan fisik yang menyebabkan terjadinya rasa ketergangguan terhadap perasaan kita.

Dua kondisi itu mendorong terungkapnya perasaan secara langsung dan tidak langsung. Menurut Johnson (Supratiknya; 1995: 56-57), ada beberapa cara dalam mengungkapkan perasaan secara verbal, baik secara langsung maupun tidak langsung.

1. Mencap atau memberikan label, hal ini terungkap apabila perasaan kita kesal. Contohnya, mungkin Anda terganggu oleh teman yang suka mengambil barang Anda sehingga langsung mengemukakan secara verbal, "Maling kamu".
2. Memerintah, artinya pengungkapan yang berupa perintah kepada seseorang untuk mengerjakan sesuatu sesuai ungkapan verbal yang diucapkan. Misalnya Anda

tidak senang dengan kehadiran seseorang sehingga mengemukakan, "Keluar kau!".

3. Bertanya, yaitu ungkapan verbal yang memberikan penegasan untuk mengetahui keadaan suatu kondisi, misalnya Anda sedang menasihati seseorang, kemudian mengetahui nasihat Anda itu dipahami atau tidak oleh orang tersebut Anda mengungkapkan pertanyaan secara verbal, "Apakah Anda paham yang saya maksudkan?"
4. Menuduh, yaitu ungkapan verbal yang memberikan ketegasan perasaan untuk menghilangkan kecurigaan. Misalnya, buku Anda hilang kemudian kedapatan seseorang yang mengambil, maka Anda langsung mengungkapkannya secara verbal "Kau pencuri itu kiranya?".
5. Menyindir, yaitu ungkapan verbal tetapi tidak tegas. Pengungkapannya dengan cara yang halus untuk menghindari ketersinggungan orang lain. Misalnya, menyindir seseorang yang sangat pemalas membaca buku, mungkin kita dapat ungkapkan dengan halus dan lembut "Aduh Nak, buku itu sudah menghiba hatinya untuk dibaca".
6. Memuji, yaitu ungkapan ekspresi yang berisi penghargaan, sanjungan, dan kesukaan. Biasanya, pujian terjadi ketika seseorang menemukan sesuatu yang disukainya atau kekaguman. Misalnya, seorang murid yang baru saja bisa menceritakan sebuah pengalaman selama dia libur, kemudian gurunya bisa memuji dengan kalimat "Wah, bagusnya cerita liburanmu ya, Ibu senang mendengarnya, besok boleh disambung ceritanya?".
7. Mencela, yaitu ungkapan verbal yang berupa penandaan ketidaksukaan terhadap sesuatu. Celaan itu biasanya reaksi atas ketidaksenangan atau ketidakberkenaan. Misalnya, seorang guru yang sudah berkali-kali menasihati muridnya supaya tidak terlambat datang, mungkin guru tadi bisa mengekspresikan secara verbal ungkapan, "Kamu terlambat terus, tidak tahu aturan".
8. Memberikan sebutan, yakni memberikan gelar kepada seseorang sesuai dengan sifat, karakter, dan kebiasaan yang dimilikinya, misalnya memberikan julukan pada dosen yang sangat menakutkan dengan julukan dosen "Killer".

Mengungkapkan perasaan secara verbal sudah menjadi suatu kebiasaan dalam kehidupan sehari-hari. Namun, kadang-kadang kita diikat oleh aturan, norma, dan rasa kemanusiaan, maka dalam pengungkapan harus berhati-hati sehingga tidak ditanggapi dengan sikap yang salah atau tersinggung dan seterusnya. Jadi, selain memerhatikan cara pengungkapan seperti yang diuraikan oleh Jhonson di atas, sebelum seseorang mengungkapkan perasaannya secara verbal, ada juga yang perlu diperhatikan.

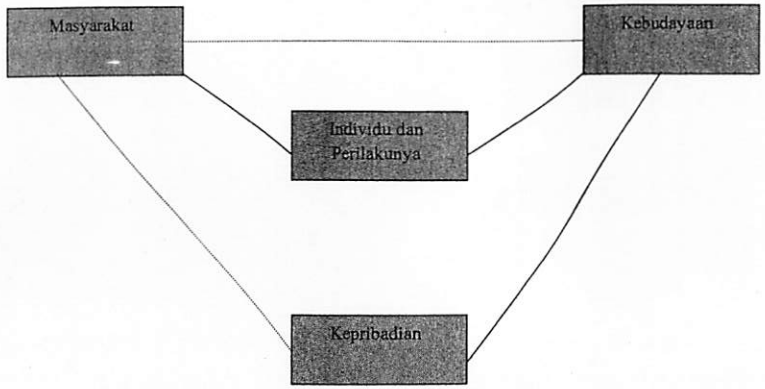
1. Memerhatikan kepada siapa ungkapan verbal itu ditujukan. Dalam komunikasi antarpribadi karena kita mengenal orang atau komunikan, tentu sangat diperhatikan betul ungkapan-ungkapan verbal itu ditujukan kepada

siapa. Berbeda ungkapan verbal antara dengan teman dan dengan orangtua. Misalnya sekesal apa pun tentu kepada orangtua kita tidak bisa mengungkap secara terang-terangan mengatakan ketidaksukaan dengan cara mencela. Begitu juga antara murid dengan guru. Dalam komunikasi antarpribadi, seseorang yang mengungkapkan perasaan secara verbal itu, tentu ada implikasi yang akan diharapkan atau *ending* yang diharapkan dari komunikasi yang dituju. Oleh sebab itu, mengungkapkan perasaan dengan verbal, baik melalui bahasa lisan maupun tulisan penuh dengan kehati-hatian supaya mendapat tanggapan yang sesuai dengan yang diinginkan. Misalnya, seorang rektor ingin mengungkap perasaannya terkait dengan ketidakpatuhan dosen-dosen dengan berbagai peraturan yang dibuatnya. Rektor tentu akan memilih di antara dekan yang dipercaya sebagai tempat mengungkap perasaan mengapa peraturannya tidak diindahkannya oleh dosen, malah dosen semakin membangkang. Rektor tersebut sangat hati-hati mengungkap perasaannya sehingga ia mendapatkan masukan-masukan dari dekan yang dipilihnya sebagai tempat mengungkap perasaannya tadi. Sebab, kalau tidak hati-hati jelas sang rektor boleh jadi diejek di belakang oleh dekan tempat dia mengungkapkan perasaannya dengan ejekan, boleh jadi ejekannya itu, "Peraturan *ente* yang *meching* dengan kebutuhan akademik, iyalah mana mau dosen mau mengikutinya" atau sang dekan tempat

rektor curhat mengatakan kebijakan perlu diubah total, dan seterusnya.

2. Perhatikan lingkungan. Berbeda pula ketika di lingkungan sekolah dengan di rumah, cara kita mengungkapkan perasaan dengan verbal. Di sekolah lingkungan terdidik tentu ungkapan verbal kita tidak dapat seenaknya karena lingkungan sangat menentukan identitas dan kredibilitas kita. Lingkungan sangat ditentukan oleh karakter yang ada pada lingkungan itu. Oleh sebab itu, mengungkapkan perasaan juga memiliki karakter atau etika sehingga seseorang tidak menjadi bahan ejekan dan olok-olokan atau menjadi *meme-memean.* Akhirnya yang mengungkapkan perasaan itu menjadi malu atau bisa jadi mematikan karakternya sendiri.

Dari dua hal itu, perlu disadari bahwa kita sebagai manusia, masyarakat dalam bertindak supaya harmonis harus memelihara kata-kata. Kata-kata yang diungkapkan secara verbal sangat mencerminkan kepribadian seseorang. Bahasa, ungkapan, dan perkataan dalam budaya merupakan tindakan yang harus diperhatikan oleh manusia yang berbudaya. Hal ini lihat dapat dilihat uraian yang dari gambar oleh Soekanto (2012: 163) seperti di bawah ini:



Gambar 7.2
Hal-hal yang memengaruhi dalam mengungkapkan perasaan.

1. Kepribadian

Mengungkapkan perasaan terutama secara verbal sangat dipengaruhi oleh kepribadian seseorang. Cara seseorang mengungkapkan sesuatu biasanya mencerminkan kepribadiannya, karena manusia sebagai makhluk komunikan sebagian karakteristiknya bisa dipelajari dan diamati melalui pengungkapan dan ekspresi dirinya secara verbal. Apalagi kalau dikaitkan dengan konsep diri, maka semakin terlihat bahwa manusia dalam mengungkapkan perasaannya secara verbal sebagai bagian dari kepribadiannya. Freud dalam teori psikoanalisis tentang konsep manusia menyebutkan ada tiga subsistem dalam kepribadian manusia, yakni Id, Ego, dan Superego.

Id merupakan bagian kepribadian yang menyimpan dorongan-dorongan biologis manusia, tanpa mempertimbangkan keadaan orang lain, moral, dan etika. Bagian kepribadian Id muncul semenjak manusia lahir, dalam memenuhi kebutuhan manusia didorong semaksimal mungkin sehingga manusia memenuhi kebutuhan biologis tersebut, guna memenuhi kenikmatan dan kesenangan hidupnya atau untuk *survive*. Selagi kesenangan itu belum diperoleh, manusia akan tetap menunjukkan naluri biologisnya sebagai makhluk yang harus terpenuhi kebutuhan bologis dasarnya. Hal ini dapat dilihat dalam komunikasi atau pengungkapan perasaan yang terjadi pada bayi. Seorang bayi yang lapar, pasti dia akan terus menangis sebelum diberi ASI sampai kenyang oleh orangtuanya. Jika belum merasa kenyang bayi akan terus menangis. Oleh sebab itu, Id memuat kepribadian dasar naluriah dan primitif. Tidak memerhatikan adab namun mengedepankan kesenangan dan kenikmatan untuk aspek biologisnya.

Ego merupakan kepribadian yang sudah bereksistensi dengan memerhatikan realitas dan penerimaan tindakan oleh realitas sosial. Tidak hanya mementingkan pemenuhan kebutuhan biologis yang mementingkan kesenangan belaka, tetapi sudah membangun kepribadian dengan mempertimbangkan dan mempertanggungjawabkan secara sosial. Sebagai contoh, kalau seseorang lapar dia tidak lagi hanya meronta untuk memenuhi kenikmatannya tanpa memerhatikan realitasnya, tetapi ketika seseorang lapar sudah menunjukkan kepribadian yang mempertimbangkan konteks sosial, tindakan dirinya untuk merasakan kenyang sudah mempertimbangkan kondisi sosialnya.

Superego merupakan kepribadian yang sudah memerhatikan dan mempertimbangkan tindakan dengan moralitas, nilai, dan adab atau etika. Superego merupakan kepribadian yang berhulu dari suara hati yang telah mempertimbangkan baik dan buruk. Tidak hanya emosional kesenangan dan kenikmatan tanpa memerhatikan baik dan buruk. Oleh sebab itu, superego merupakan kepribadian yang sudah dibungkus dengan standard moral. Sebagai contoh, seorang yang lapar tidak hanya berurusan dengan kepribadiannya untuk mendapatkan rasa kenyang sebagai kenikmatan, juga tidak hanya lagi sudah terpenuhi kekenyangan itu menurut kebenaran sosial, tetapi untuk kenyang seseorang harus makan dengan standar moral tertentu, misalnya tidak dilakukan sambil berjalan, sambil berbicara, dan seterusnya. Superego telah mencerminkan kondisi manusia yang berkepribadian berperadaban.

Berdasarkan kepribadian-kepribadian yang dimiliki oleh manusia, maka dapat disimpulkan bahwa manusia mengungkapkan perasaan secara verbal, sangat terkait dengan kepribadian itu. Seseorang yang telah berfungsi kepribadian superegonya, pasti mengungkapkan perasaan dengan sangat memerhatikan cara-cara yang dilakukannya diikuti dengan standar nilai, moral, dan etika.

2. Kebudayaan

Para antropolog telah mendefinisikan kebudayaan dengan berbagai definisi. Di antaranya seperti yang dipaparkan oleh Koentjaraningrat (1980: 195), bahwa A.l Kroeber dan C.

Kluckhohn pernah mengumpulkan pengertian kebudayaan yang tercecer dalam berbagai definisi sebanyak 160 buah, kemudian dianalisisnya dalam sebuah buku yang diterbitkan dengan judul *Culture, A Critical Review of Consepts and Defenition.* Dari analisis asal usul kata, kebudayaan artinya adalah segala daya upaya manusia untuk mengubah sebuah kondisi dengan segala daya upaya dengan tidak berdaya guna menjadi daya guna atau dalam istilah yang sering diperoleh adalah dengan cipta, rasa, dan karsa.

Selanjutnya, Kluckhohn dan Kelly akhirnya meyakinkan kita tentang pengertian kebudayaan itu semua rancangan hidup yang tercipta secara historis, baik yang tersurat-konkret maupun yang tersirat-abstrak, rasional-logis, irasional yang ada pada suatu waktu sebagai pedoman yang potensial untuk perilaku manusia. Atas dasar pengertian budaya yang demikian, disimpulkan enam pengertian kebudayaan, yakni kebudayaan itu deskriptif, historis, normatif, psikologis, struktural, dan genetik (Sutrisno &Putranto, 2005: 258).

Atas dasar-dasar demikian, kebudayaan tidak sama di seluruh masyarakat di dunia. Namun begitu dalam setiap kebudayaan, ada tujuh unsur universal yang sama, yakni ada bahasa, sistem pengetahuan, sistem mata pencaharian, organisasi sosial, sistem peralatan hidup dan teknologi, kesenian, dan sistem religi.

Akibat dari kebudayaan sebagai pedoman perilaku manusia dan masing-masing kebudayaan manusia itu tidak mempunyai kesamaan maka Mead membedakan dalam

bertindakan manusia, yakni tindakan-tindakan strategis dan tindakan komunikatif. Tindakan strategis adalah tindakan sosial yang sudah ditentukan terlebih dahulu dan sering kali tersembunyi. Sementara itu, tindakan komunikatif adalah proses untuk mencapai suatu pengertian (Ritzer & Smart, 2012: 400-401).

Dalam mengungkapkan perasaan secara verbal, kedua hal ini menjadi perhatian. Seseorang harus memerhatikan strategi pengungkapan sekaligus membangun makna dari pengungkapan perasaan tersebut sehingga tujuan yang diharapkan dapat dimaknai oleh orang lain. Oleh sebab itu, perhatian-perhatian terhadap kebudayaan seseorang atau kelompok orang dalam mengungkapkan perasaan verbal ataupun dalam berkomunikasi sangat diperlukan supaya tidak terjadi kesalahan-kesalahan atau hal-hal yang mengganggu keharmonisan komunikasi antara komunikator dengan komunikan.

Dalam keseharian, sering didengar adanya kesalah-pahaman di antara dua orang atau lebih diakibatkan oleh salah cara pengungkapan, termasuk pengungkapan perasaan secara verbal. Kesalahpahaman ini menimbulkan ketidakharmonisan jalinan kemanusiaan di antara keduanya. Seorang anak misalnya tidak harmonis hubungannya dengan orangtuanya karena anak sering mengungkapkan perasaan secara verbal tanpa memerhatikan konteks budaya bagaimana berbicara atau berkata-kata kepada orangtua. Dengan demikian, orangtua mereka merasa tersinggung dan tidak harmonis hubungan di antara mereka dan seterusnya.

3. Masyarakat

Masyarakat merupakan kumpulan orang yang di dalamnya berlaku komunikasi sebagai alat penghubung antara orang yang ada di dalam kumpulan itu. Di samping itu, di antara orang yang ada dalam masyarakat, membangun berbagai jenis komunikasi di antaranya komunikasi antarpribadi karena dalam masyarakat ada hubungan personal yang bisa membuat seseorang nyaman dan menemukan solusi dalam hidupnya ketika menghadapi masalah.

Dalam konteks itu, mengungkapkan perasaan secara verbal pun menjadi bagian yang tidak terpisahkan dalam kehidupan manusia dalam bermasyarakat. Oleh sebab itu, dalam pengungkapan perasaan secara verbal juga harus memerhatikan hubungan di antara masyarakat sehingga pengungkapan perasaan tidak menjadi petaka atau menjadi perusak hubungan, tetapi bisa menghasilkan tujuan dari pengungkapan perasaan tersebut.

Di samping itu, masyarakat juga bisa menjadi kelompok primer dan kelompok sekunder. Kelompok primer merupakan kelompok yang mempunyai hubungan dekat, seperti ayah ibu dan anak, yang mana hubungan-hubungan yang terjalin di dalamnya sangat akrab. Dalam hubungan yang sangat akrab ini, seseorang mempunyai kesempatan yang lebih baik dalam mengungkapkan perasaannya dengan verbal, yang mana di antara anggota dari kelompok saling kenal dan memahami. Berbeda dengan kelompok sekunder, yang mana anggota kelompoknya tidak saling dekat dan kenal secara personal.

Bab VIII

MENGUNGKAPKAN PERASAAN SECARA NONVERBAL

A. Pengertian Mengungkapkan Perasaan secara Nonverbal

Mengekspresikan perasaan secara nonverbal merupakan pengungkapan yang dilakukan sebagai kelanjutan dari pengungkapan verbal. Hal ini karena seseorang tidak merasa cukup mengekspresikan perasaannya dengan verbal saja dan akhirnya juga dipertegas dengan cara nonverbal atau bisa jadi dengan nonverbal saja atau dengan verbal saja. Tergantung pada cara seseorang mengungkapkan perasaan atau tanggapannya.

Manusia memiliki banyak "media" untuk mengungkapkan perasaan, tidak hanya melalui suara. Bahkan, segenap organ-organ tubuhnya merupakan sarana yang potensinya luar biasa dalam mengungkapkan perasaan itu. Pengungkapan perasaan melalui gerak-gerik organ tubuh itu yang dimaksudkan dengan

pengungkapan secara nonverbal, tidak melalui kata-kata yang disuarakan.

Menurut Mark L. Knapp (Mulyana, 2009: 347), yang disebut ungkapan nonverbal adalah sebuah komunikasi yang digunakan untuk melukiskan semua peristiwa komunikasi di luar kata-kata terucap dan tertulis. Seseorang dapat mengungkapkan perasaannya melalui kerdap-kerdip mata, gerakan tangan, bahkan melalui intonasi atau tekanan suaranya, gerakan, dan seterusnya. Semuanya itu memberikan makna tersendiri dalam komunikasi, sekalipun orang lain tidak dapat memaknai sepenuhnya. Gerak-gerik atau isyarat dari tubuh adalah kode-kode yang memiliki makna. Makna dapat ditafsirkan secara jelas dan kadang-kadang hanya merupakan ekspresi dari seseorang saja ketika mengiringi pengungkapan verbal.

Misalnya seorang ibu dengan sangat marah kepada anaknya, kemudian mengusir anaknya dengan tekanan suara yang tinggi sambil mengacungkan tangan menunjuk ke arah pintu. Acungan tangan itu adalah ekspresi pengikut dari ungkapan verbal. Begitu juga seorang guru yang sedih mendengarkan cerita nasib muridnya. Kemudian dari kesedihan itu tanpa dirasakannya air matanya mengalir begitu saja. Air mata dan gerak-gerik tangan dari peristiwa itu merupakan bentuk pengungkapan perasaan secara nonverbal.

Jadi, mengungkapkan perasaan secara nonverbal merupakan pengungkapan perasaan melalui isyarat-isyarat organ tubuh atau disebut juga bahasa nonverbal. Ekspresi melalui gerak-gerik tubuh. Pengungkapan perasaan secara

nonverbal biasanya, ia kadang dilakukan dengan tanpa sadar oleh pengekspresi karena ia terlahir ketika pengungkapan perasaan secara verbal.

Johnson sebagaimana dikutip oleh Supratiknya (1995: 62) mengatakan ada beberapa ciri khas pengungkapan perasaan secara nonverbal, yakni:

1. Pengungkapan nonverbal merupakan pengungkapan perasaan, bersifat otonomis dan jarang kita sadari
2. Sebagai upaya mengungkapkan perasaan kita yang sebenarnya, walaupun dengan kata-kata kita berusaha untuk menyembunyikannya atau tidak mengungkapkannya.
3. Pengungkapan secara nonverbal pada dasarnya sebagai sarana utama untuk mengungkapkan emosi sehingga kita dalam menyimak seseorang harus saksama sehingga memaknai ungkapan nonverbal dengan benar atau sama maksudnya dengan pengungkap.
4. Biasanya ungkapan nonverbal memiliki makna yang berbeda-beda karena dipengaruhi oleh lingkungan dan budaya.

Pengungkapan nonverbal sebenarnya merupakan ekspresi perasaan melalui bahasa isyarat atau tubuh yang dimiliki oleh seseorang. Kadang ia dilakukan secara tidak sadar karena pengungkapan itu tidak memiliki bahasa seperti kata-kata yang resmi.

B. Kegunaan Pengungkapan Perasaan secara Nonverbal

Pengungkapan perasaan secara nonverbal memiliki kegunaan yang sangat penting dalam mendukung dan menegaskan pengungkapan perasaan secara verbal. Dengan ungkapan nonverbal, apa yang dinyatakan secara verbal semakin teguh dan dimengerti. Peneguhan melalui ungkapan nonverbal ini pula akan memberikan kontribusi bagi seseorang untuk menilai ketegasan pesan yang disampaikan.

Mengingat karena yang terungkap dalam perasaan adalah sebuah pesan, maka Mark L. Knapp (Rahmat, 2009: 287) menyebutkan ada lima fungsi pesan nonverbal berikut.

1. Fungsi repetisi, yakni fungsi yang terkait dengan pengulangan ungkapan verbal. Biasanya, ungkapan nonverbal berjalan sering dengan pengungkapan verbal atau berselang sesaat. Misalnya, seseorang untuk meneguhkan ketidaksukaannya secara verbal dengan mengatakan "tidak" dan diikuti oleh geleng-geleng kepala beberapa kali. Namun, ia tidak puas dengan ungkapan verbal itu saja, kemudian beberapa saat setelah mengatakan "tidak" itu kepalanya digeleng-gelengkan.
2. Fungsi subtitusi, yaitu fungsi pengungkapan perasaan atau pesan nonverbal hanya dengan menggantikan lambang-lambang verbal. Biasanya seseorang untuk menyatakan kesukaannya mengatakan "iya", tetapi kata-kata iya atau setuju dalam keseharian kita sudah dipahami dengan nonverbal melalui anggukkan kepala. Jadi, apabila seseorang sudah mengganggukkan kepalanya, berarti sudah setuju atau suka sekalipun tidak mengungkapkan kata "iya" secara verbal. Jadi, fungsi subtitusi adalah fungsi pengganti dari ungkapan verbal.
3. Fungsi kontradiksi, yakni ungkapan yang memberikan makna lain dari ungkapan verbal atau menolak pesan verbal. Misalnya seorang guru dengan sangat kesal kepada muridnya yang tidak bisa menyelesaikan soal yang mudah, kemudian guru tidak mengatakan kepada anak didiknya itu dengan perkataan "goblok kau", tetapi guru mengungkapkan perasaan nonverbalnya dengan "mencibirkan bibir" kemudian sambil berkata "hebat kamu ya, sungguh hebat soal mudah saja tidak bisa menyelesaikannya".
4. Fungsi komplementer, yakni fungsi pengungkapan nonverbal untuk memperkaya makna dari ungkapan verbal. Misalnya seorang yang bercerita tentang nasib penderitaan dan kesedihan yang dialaminya, kemudian diiringi dengan tetesan air mata seraya menangis tersedu-sedu. Menangis tersedu-sedu itu adalah pelengkap dari pengungkapan untuk melengkapi pelengkap dari makna.
5. Fungsi aksentuasi, yaitu fungsi untuk menegaskan atau memperkuat pengungkapan verbal. Misalnya seorang guru yang begitu marah pada muridnya, kemudian mengatakan pada muridnya dengan suara keras "keluar kamu" sambil mengacungkan tangan ke arah pintu keluar. Mengacungkan tangan itu sebagai ketegasan dalam mengusir muridnya.

Dapat dipahami bahwa pengungkapan secara nonverbal sangat berguna dalam penegasan-penegasan, pengulangan, pengayaan atau pelengkap, dan penyindiran dalam komunikasi kita sehari-hari. Penyampaian pesan atau mengungkapkan sesuatu oleh manusia tidak hanya melalui verbal, tetapi juga nonverbal.

Dalam komunikasi antarpribadi, pesan nonverbal sangat penting maknanya mengingat komunikasi yang dilakukan dalam intrapribadi lebih menekankan pada saling memahami, merasakan, dan memaknai atau disebut juga dengan bicara dari hati ke hati. Oleh sebab itu, pengungkapan perasaan melalui nonverbal sangat membantu dalam memahami hubungan antarpribadi. Misalnya, seorang ibu lebih dimaknai pesannya oleh anaknya ketika ia mengungkapkan ketikdaksukaannya dengan mengungkapkan perasaan dengan nonverbal daripada verbal. Pengungkapan nonverbal bisa membawa pemaknaan yang lebih dalam, kadang-kadang orang boleh saja mengatakan dengan verbal kata "sungguh-sungguh" tetapi itu untuk mengkamuflasekan, tetapi ungkapan nonverbal sering menampilkan "kejujuran" perasaan dalam diri yang sebenarnya.

Sehubungan dalam hubungan antarpribadi lebih menekankan makna, keberadaan ungkapan nonverbal sangat membantu melakukan penjelasan-penjelasan pikiran dan perasaan yang dialami oleh seseorang. Terkait dengan itu, Dele G. Leathers (Rakhmat, 2009: 287) mengatakan, ada enam mengapa pengungkapan pesan secara nonverbal penting:

1. Faktor-faktor nonverbal sangat menentukan makna dalam komunikasi antarpribadi. Dalam keseharian, kita dapat membuktikan bahwa hubungan interaksi manusia satu sama lainnya tidak hanya selalu dilakukan dengan komunikasi verbal, tetapi juga dengan nonverbal. Orang-orang yang belum saling mengenal pun bisa melakukan interaksi secara nonverbal. Misalnya bisa melalui tatapan ataupun melalui gerak mata yang penuh dengan makna. Apalagi dengan orang-orang sudah saling mengenal, misalnya antara ibu dengan anaknya. Biasanya seorang ibu memperlihatkan kasih sayangnya tidak hanya dengan kata-kata yang lembut, malahan lebih mendalam dirasakan maknanya ketika memeluk, mencium, dan mengusap kepala anaknya, kemudian ditatapnya penuh kasih sayang. Semua gerak-gerik verbal itu semakin mengintimkan hubungan antara ibu dan anak.
2. Perasaan dan emosi lebih cermat disampaikan melalui pesan nonverbal daripada pesan verbal. Ungkapan kata-kata verbal kadang-kadang tidak dapat mewakili sampainya hasrat emosional seseorang, bahkan ia lebih cepat meresap melalui ungkapan nonverbal. Mungkin, kita dapat merasakan bagaimana rasa kasih sayang seorang ibu melalui pelukan, ciuman, usapan tangan, dan tatapannya ketimbang mendengarkan ungkapan-ungkapan verbal yang dikemukakannya. Semua ungkapan verbal sangat merangsang emosi kita untuk memaknainya lebih dalam. Di sinilah pentingnya ungkapan nonverbal itu, secara emosional lebih cepat memberikan pengaruh yang dalam.

3. Pesan nonverbal biasanya lebih jujur bebas dari penipuan, distorsi, dan kerancuan. Melalui kata-kata atau ungkapan verbal seseorang bisa saja mengatakan pesan yang tidak sesuai dengan fakta, data, atau keadaan yang sesungguhnya atau berdusta. Akan tetapi, melalui ungkapan nonverbalnya orang akan dapat melihat dan membaca pesan-pesan verbal yang ditampilkannya. Misalnya, seorang yang berdusta ketika ditanya boleh jadi ia mengatakan bukan mencuri, tetapi dari ungkapan nonverbalnya menungkapkan kesan mereka gugup atau pucat ketika diinterogasi sehingga orang dapat membaca situasi dirinya, apa yang terjadi dalam dirinya, bahwa ia sedang berbohong atau sedang menyembunyikan sesuatu.
4. Pesan nonverbal memiliki fungsi metakomunikatif yang sangat diperlukan untuk mencapai komunikasi yang berkualitas tinggi. Artinya, ungkapan nonverbal memberikan informasi tambahan untuk mencapai sebuah pesan yang bermakna. Misalnya saja, untuk mengatakan kemarahan yang luar biasa seorang guru mengusir muridnya dengan suata yang kuat sambil mengacungkan tangan kearah pintu. Sebenarnya fungsi-fungsi yang telah dikemukakan di atas, seperti fungsi repetisi, subtitusi, kontradiksi, komplemen, dan eksentuasi merupakan fungsi metakomunikatif dalam ungkapan nonverbal.
5. Pesan atau ungkapan nonverbal ternyata merupakan ungkapan yang lebih efisien daripada ungkapan verbal. Hal ini dapat kita lihat ketika seseorang mengatakan tidak. Ia cukup menggelengkan kepalanya, tidak perlu berkata tidak lagi dengan penjelasan-penjelasan verbal. Begitu pula jika dilihat dari segi lambang yang dibutuhkan dalam ungkapan verbal, ia lebih banyak menggunakan lambang-lambang, sedangkan nonverbal hanya dengan gerak-gerik yang sangat efisien.
6. Pesan nonverbal merupakan sarana sugesti yang paling tepat. Artinya pesan nonverbal memberi saran pada orang lain secara implisit atau secara tersirat. Kita tidak dapat memberikan pesan verbal secara nyata karena dipengaruhi oleh rasa malu, takut, dan sebagainya, tetapi melalui nonverbal bisa kita lakukan. Misalnya di Minangkabau, anak-anak perempuan yang dijodohkan oleh orangtuanya, kemudian sampai saatnya anak perempuan itu ditanya "Apakah kamu menyukai jodoh kamu itu?" kemudian semua mata menghadap keanak perempuan tersebut, kemudian ada yang memberikan kode dengan ungkapan nonverbal, sebagai isyarat jangan berbicara dengan meletakkan telunjuknya di bibir. Ungkapan itu bermakna diam. Kemudian perempuan yang dijodohkan tadi terpaksa diam, tidak boleh mengatakan kata suka tapi harus diam. Jika anak perempuan diam, artinya dia menyukai jodoh yang disodorkan oleh orangtuanya.

Dari dua pendekatan fungsi ungkapan nonverbaldi atas, menjelaskan pertama fungsi ungkapan nonverbal dari segi kualitas komunikasi dan kualitas hubungan personal. Kualitas komunikasi dijelaskan melalui pendapat Mark L.Knapp,

sedangkan hubungan personal dijelaskan lebih rinci oleh Dele G. Leathers. Perbandingan kedua dapat dilihat dari tabel berikut.

Tabel Fungsi Ungkapan Nonverbal

KEGUNAAN UNGKAPAN NOVERBAL	
Peningkatan Kualitas Komunikasi	Peningkatan Hubungan Personal
Repetisi	Menentukan makna hubungan antarpribadi
Substitusi	Emosional lebih cermat disampaikan melalui nonverbal
Kontradiksi	Pesan nonverbal lebih jujur
Komplementer	Memiliki fungsi metakomunikasi
Eksentuasi	Lebih Efisien
	Alat sugesti yang lebi tepat

Selain itu, kita juga dapat memahami bahwa ungkapan nonverbal sangat berguna dalam menjaga emosi dan menjaga sikap manusia yang dilingkupi oleh aturan dan tata norma. Dalam bertutur kata secara verbal, kita sangat dituntut hati-hati supaya tidak terjadi kesalahpahaman atau ketersinggungan orang lain. Akan tetapi, dengan ungkapan nonverbal hal itu dapat menghindari kondisi yang demikian. Seseorang misalnya, merasa malu kalau ingin mengungkapkan sesuatu secara verbal tetapi untuk tetap mengungkapkan perasaannya bisa dilakukan dengan nonverbal. Misalnya, seorang laki-laki sedang jatuh cinta pada seorang perempuan, tetapi malu mengungkapkan perasaan sukanya melalui verbal, maka secara bertahap akan diungkapkan melalui tatapan sehingga dengan tatapan itu bisa ditangkap oleh orang yang disukainya.

C. Bentuk-Bentuk Ungkapan Nonverbal

Ungkapan nonverbal bersumber dari antomi tubuh sehingga ia disebut juga dengan bahasa tubuh atau bahasa isyarat. Dengan demikian, manusia pada dasarnya menjadi makhluk yang kaya dengan komunikasi. Hal ini tentu sangat membantu manusia dalam memenuhi keterbatasan-keterbatasan dalam hidupnya jika ia terhalang oleh komunikasi untuk bereaksi dengan sesamanya. Dengan semua ruang gerak dan organ tubuh yang diberikan oleh Tuhan dapat menjadi bahasa dalam berkomunikasi. Malahan menurut hasil penelitian yang pernah dilakukan oleh Birdwhistell sebagaimana dikutip oleh Rakhmat (2009: 288) tidak lebih dari 30% sampai 35% komunikasi manusia diungkapkan dengan kata-kata, selebihnya melalui nonverbal. Alangkah banyaknya ungkapan verbal dilakukan oleh manusia dalam kehidupannya.

Jika dilakukan pengejaan atau inventarisasi terhadap apa-apa saja yang pernah dijadikan ungkapan verbal itu, maka kita menemukan lingkungan kita dan apa yang kita ciptakan dan ekspresikan menjadi alat pengungkap nonverbal yang luar biasa banyaknya. Dengan demikian, kita semakin yakin bahwa manusia adalah "makhluk komunikasi", yang mana komunikasi itu sebagai syarat mutlak untuk dapat melanjutkan kehidupannya dan sekaligus sarana utama mewujudkan keharmonisan dalam hidup.

Mulyana (2009: 353-436) menjelaskan apa-apa saja yang biasanya menjadi sarana dalam ungkapan nonverbal:

BAHASA TUBUH	PARABAHASA	PENAMPILAN FISIK	ORIENTASI RUANG DAN JARAK	KONSEP WAKTU	DIAM	WARNA	SENTUHAN
Isyarat tangan: Mengajungkan jempol tanda bagus	Kecepatan berbicara; cepat terburu-buru	Busana; berjilbab ungkapan muslimah, pakai topi putih ungkapan seorang haji dan seterusnya	Ruangan pribadi; Ada tempat tidur, kursi dan selanjutnya	Monokronik yakni waktu yang sudah ditetapkan secara rutin, sekolah pukul 7.30 setiap harinya	Hening, tidak bersuara menandakan ungkapan mencekam	Putih ungkapan ketulusan	Fungsional profesional Misalnya pelayan toko memberikan "sentuhan dingin", supaya pembeli nyaman dan terkesan
Gerakan kepala: Menggeleng kekiri atau kekanan ungkapan tidak	Nada suara, nada tinggi untuk marah kasar, nada rendah untuk lemah lembut dan halus	Karakteristik fisik, berjenggot mengekspresikan ikut satu komunitas	Posisi duduk dan pengaturan ruangan; Ada duduk dekan di depan, pembantu dekan di sampingnya dan dosen di hadapannya	Polikronik, waktu yang beragam aturannya	Tidak bersuara, tidak bersuara ketika diungkapkan pada saat melakukan pekerjaan yang sangat serius	Merah Ungkapan keberanian, meng-gairahkan dan merangsang	Sosial-sopan, lambang kesopanan jika bertemu dengan orang dengan berjabatan tangan atau bersalaman

Postur tubuh dan posisi kaki: Orang menghadap raja harus bersimpuh	Intesitas (volumes) diulang atau tidak: Ada yang penting kalau sering diulang-ulang					Hitam Ungkapan berduka atau berbela-sungkawa, patah hati, tidak bahagia atau murung	Persahabtan-kehangatan Misalnya berpelukan
Ekspresi wajah dan tatapan mata: Berbinar-binar merasakan suka	Intonasi: Berbebeda intonasi, berbeda makna					Pink Ungkapan romantis	Cinta keintimana. Misalnya mencium pipi orang tua
	Kualitas vokal (kejelasan) Ada vokal yang huruf dijelaskan dan ada yang tidak, sehingga ia memiliki makna yang berbeda					Kuning Ungkapan kebangsa-wanan, menyenang-kan, riang gembira	Ransangan seksual, ngkapan-ungkapan yang bisa meransang seksua

	Suara serak, sengau, gemetar; dari semuanya bisa ditangkap maknanya, gemetar misalnya ketakutan					Biru dan hijau, ungkapan kalem damai dan tenteram	
	Dialek; banyak suku dan etnis di dunia ini memiliki dialek-dialek tersendiri					Ungu, ungkapan berwibawa dan agung	
	Suitan, siulan; semuanya bisa dimaknai, misalnya saja seorang cowok ketika menggoda seorang cewek yang lewat di depan rumahnya dengan suitan					Oranye, ungkapan tertekan, terganggu dan bingung	

	Tawa, tangisan; menangis ungkapan kesedihan, tertawa ungkapan kebahagian					Biru ungkapan aman, nyaman, lembut dan menenang-kan	
	Erangan, gerutuan, gumam, desahan; mengerang ungkapan kesakitan, gerutuan ungkapan kekesalan dan seterusnya.						

Pada prinsip yang sama, Rakhmat (2009: 289-294) juga menjelaskan klasifikasi ungkapan nonverbal ke dalam bentuk yang tidak jauh berbeda dengan apa yang diungkapkan oleh Mulyana. Menurut Rahmat, ada enam jenis pengungkapan nonverbal, keenam hal ini dilatarbelakangi oleh pendapat Duncan, enam bentuk ungkapan nonverbal itu adalah sebagai berikut.

1. Kinestetik atau gerak tubuh, dalam pengungkapan nonverbal melalui gerak tubuh ini ada tiga komponen utama ungkapan, yakni pesan fasial, gestural, dan pesan postural. Pesan fasial merupakan pesan yang ada disekitar wajah, misalnya tatapan, air mata, dan seterusnya. Pesan gestural merupakan pesan gerakan yang dilakukan oleh tubuh ketika berbicara, misalnya gerak tangan, mata, kepala, dan seterusnya. Sementara pesan postural adalah keseluruhan dari anggota badan, misalnya tegap untuk posisi berbaris TNI, tunduk duduk ketika menghadap raja, dan seterusnya.
2. Proksemik, pengungkapan yang diatur melalui jarak dan ruangan. Tergantung pada posisi seseorang untuk menetukan tindakan yang akan dilakukan dalam mengungkap perasaan secara verbal.
3. Artifaktural, yakni pengungkapan melalui penampilan, misalnya memakai busana berwarna merah ketika ke pesta di malam hari dan seterusnya.
4. Pralinguistik, yakni pesan nonverbal yang berhubungan dengan cara mengungkapkan pesan verbal. Pesan pralinguistik terdiri atas, nada, kualitas suara, volume, kecepatan, dan ritme.
5. Sentuhan, yakni melalui sentuhan-sentuhan yang diberikan untuk mengungkapkan suasana perasaan, misalnya mengungkapkan kasih sayang melakukan sentuhan tangan dan seterusnya.
6. Olfaksi, yakni melalui penciuman dengan bau-bauan, misalnya bau kemenyan untuk mengungkapkan mistik dan seterusnya.
7. Bunyi, yakni ungkapan-ungkapan bukan hanya terjadi dalam kehidupan sehari-hari kita tanpa disadari, tetapi ternyata juga berlaku dalam ungkapan-ungkapan dalam kegiatan profesi seperti dalam kegiatan konseling, yang mana antara konselor dan konseling juga sering melakukan ungkapan-ungkapan nonverbal ini. Johnson (Supratiknya, 1995: 63) mengidentifikasi ungkapan nonverbal yang terjadi antara konseling dan konselor dalam wawancara yang dilakukan oleh mereka sebagai berikut.

	PERASAAN			
	MENERIMA	TERGANTUNG	CURIGA	MEMUSUHI
KEPALA	mengangguk	-	-	Menggeleng
MULUT	Tersenyum	Latah	Tertutup	Mencibir
KESIGAPAN	Sigap	Pasif	Sigap	Tak acuh
POSISI	Menghadap	Merendah	Mematung	Menentang
KONTAK MATA	Wajar	Berlebihan	Kurang	Menghindar
TANGAN	Terbuka	Menggapai	Resah	Mengepal
JARAK	Wajar	Dekat	-	Jauh

Bentuk-bentuk pengungkapan nonverbal ini merupakan bentuk upaya manusia menyempurnakan hubungan dengan sesamanya. Tidak hanya dilakukan dengan pengungkapan verbal, tetapi dengan nonverbal juga sehingga jalinan antara satu dengan yang lain tidak ada yang menghambat.

D. Perbedaan Pengungkapan Verbal dengan Nonverbal

Dari penjelasan-penjelasan di atas, kita dapat menyatakan suatu perbedaan yang jelas antara pengungkapan verbal dengan nonverbal. Perbedaan itu dapat kita rinci dalam beberapa hal, di antaranya ungkapan nonverbal diungkapkan dengan multisaluran, tidak hanya dengan kata-kata saja, tetapi diungkapkan dengan berbagai saluran, mata, kepala, sentuhan, dan sebagainya.

Menurut Mulyana (2009: 348-349), secara teperinci perbedaan itu di antaranya adalah, pertama, dilihat dari saluran, yang mana ungkapan nonverbal disalurkan melalui multisaluran. Sementara itu, ungkapan verbal hanya melalui kata-kata langsung. Kedua, dilihat dari keintegralan, pesan verbal biasanya terpisah-pisah, sedangkan nonverbal tidak terpisah-pisah. Artinya, pesan verbal bisa berhenti kapan saja, sedangkan nonverbal tidak dapat berhenti begitu saja selagi ada orang yang ada disekitarnya. Ketiga, dari segi muatan emosional. Ungkapan nonverbal lebih banyak mengandung muatan emosional jika dibandingkan dengan ungkapan verbal.

Walaupun ada perbedaan-perbedaan yang mendasar, dalam setiap pengungkapan itu harus ditangkap makna atau arti yang tampil dari setiap yang terungkap. Tidak bisa mengabaikan begitu saja karena dalam kehidupan manusia memahami makna itu lebih penting dalam menunjang semua aktivitas kehidupan. Di setiap pesan terkandung makna yang harus ditangkap, tidak boleh diabaikan. Minimal kita mengenal dua makna dalam setiap pesan, yakni makna denotatif dan konotatif.

Makna denotatif merupakan makna yang sesuai dengan ungkapan dari pesan itu, bukan makna yang berada disebalik pesan tersebut. Seseorang secara langsung mengungkapkan perkataan amplop, maka dalam benaknya dengan kondisi kedatangan surat maka makna amplop itu adalah makna sesuai dengan tandanya, yakni amplop itu merupakan "sarang" dari sebuah surat. Sementara makna konotatif merupakan makna yang ada dibalik yang diungkapkan. Jika seseorang mengungkapkan amplop ketika usai sebuah acara, maka makna amplop bukan lagi "sarang" surat, tetapi adalah uang yang akan diberikan kepada seseorang yang pantas diberikan dalam acara itu.

Bab IX

ETIKA DALAM KOMUNIKASI ANTARPRIBADI

A. Etika dalam Kehidupan Manusia

Manusia adalah makhluk superkreatif, supercerdik, superlicik, dan seterusnya. Semuanya bisa berpotensi untuk membangun kejahatan, kejelekan, dan kebinasaan. Manusia bahkan juga diberi nafsu baik dan buruk, diberi hati yang suka bolak-balik dalam memberi persepsi sehingga ia tidak terkendali. Implikasinya, dalam kehidupan manusia akhirnya muncullah ketidak-adilan, ketidakmanusiawian, dan seterusnya. Manusia juga memiliki Id dan Ego, yang suka mementingkan kehendak dan kelompok sendiri sehingga ia bisa membunuh, mejatuhkan, dan seterusnya. Oleh sebab itulah, perlu ada etika untuk mengatur tindakan manusia supaya terjadi keseimbangan. Manusia membutuhkan etika agar menemukan jalan tengah antara nafsu yang mementingkan diri sendiri dan kekejaman akibat paksaan sosial di pihak lain.

Etika sangat diperlukan dalam kehidupan manusia. Jika kita melihat dari dua sisi manusia sebagai individual dan sebagai makhluk sosial maka etika itu, semakin terbukti perannya dalam mengatur kehidupan manusia. Jika dilihat dari sisi individual, kedirian manusia diberi nafsu, ego, dan kehendak diri yang berlebih-lebihan.Jika hal itu tidak ditata dengan etika akan menimbulkan percaturan individu yang tidak memberikan kontribusi terhadap kenyamanan kehidupan manusia antara sesamanya.

Etika minimal menjadi *guide* yang dapat menyelamatkan manusia melintasi peradaban dunia yang semakin tak terkendali. Hal ini seperti dikatakan oleh Giddens (2003: x) bahwa sekarang kita tengah menumpang sebuah truk besar yang melaju dengan kencang, tetapi dikendalikan dengan ugal-ugalan. Di sinilah pentingnya etika hadir menjadi *guide*, sebagai penyelamat manusia dengan membangun tindakan-tindakan atau perbuatan yang dipandu oleh norma-norma.

Durkheim seorang tokoh sosiologi, pernah mengatakan bahwa kehidupan tanpa etika menyebabkan dunia sosial menjadi *anomie* kacau-balau. Oleh sebab itu, manusia harus memiliki etika dalam menjalankan kehidupannya. Bahkan ketidakberetikaan itu pun tidak hanya merugikan orang lain, tetapi juga merugikan diri sendiri. Hal ini dijelaskan oleh Durkheim dari analisis terjadinya bunuh diri. Salah satunya diakibatkan oleh tidak adanya pengaturan tujuan hidup bagi individu. Jenis bunuh diri yang terjadi akibat tidak adanya pengaturan ini disebut oleh Durkheim dengan bunuh diri

anomik (Johnson, 1987: 192). Jenis bunuh diri selanjutnya menurut Durkheim adalah *egoistic*, yakni bunuh diri yang terjadi akibat tekanan sosial yang berlebihan. Bunuh diri altruistik adalah bunuh diri karena adanya tututan pengorbanan, menganggap bunuh diri sebagai solusi.

Tidak dapat dimungkiri lagi bahwa etika diperlukan dalam kehidupan manusia.Tanpa ada etika, akan muncul anarki, konflik, pembunuhan, dan setersunya. Kehilangan etika dalam sebuah masyarakat, sama halnya kehilangan keteraturan dan kehilangan keharmonisan. Oleh sebab itu, pengetikaan dalam setiap manusia itu perlu, baik dilakukan di rumah tangga, sekolah bahkan negara.

Di Indonesia untuk memperkuat kembali eksitensi etika dirumuskan pendidikan karakter dengan penekanan aktualisasi nilai-nilai, di antara nilai-nilai tersebut ada 18 nilai-nilai yang sangat fungsional dalam pengembangan manusia yang beretika, dalam konteks manusia sebagai makhluk Tuhan, individu, masyarakat, dan negara. Delapan belas nilai-nilai dari pendidikan karakter yang diaktualisasikan adalah:

PELAKSANAAN NILAI-NILAI PENDIDIKAN KARAKTER DI SEKOLAH DAN KELAS

NILAI	DESKRIPSI	INDIKATOR SEKOLAH	INDIKATOR KELAS
1. Toleransi Agama	Sikap dan perilaku yang pauh dalam melaksanakan ajaran agamanya, toleran terhadap pelaksanaan ibadah agama lain, serta hidup rukun dengan agama lain.	Merayakan hari-hari besar keagamaan. Memiliki fasilitas yang dapat digunakan untuk beribadah. Memberikan kesempatan kepada semua peserta didik untuk melaksanakan ibadah.	Berdoa sebelum dan sesudah pelajaran. Memberikan kesempatan kepada seluruh peserta didik untuk melaksanakan ibadah.
2. Jujur	Perilaku yang didasarkan pada upaya menjadikan dirinya sebagai orang yang selalu dapat dipercaya dalam perkataan, tindakan, dan pekerjaan.	Menyediakan fasilitas tempat temuan barang hilang. Transparansi laporan keuangan dan penilaian sekolah secara berkala. Menyediakan kantin kejujuan. Menyediakan kotak saran dan pengaduan. Larangan membawa fasilitas komunikasi pada saat ulangan atau ujian.	Menyediakan fasilitas tempat temuan barang hilang. Tempat temuan barang temuan atau hilang. Transparansi laporan keuangan dan penilaian kelas secara berkala. Larangan menyontek.

3. Toleransi etnis	Sikap dan tindakan yang menghargai perbedaan agama, suku, etnis, pendapat, sikap dan tindakan orang lain yang berbeda dari dirinya	Menghargai dan memberikan perlakuan yang sama terhadap seluruh warga sekolahtanpa membedakan suku, agama, ras, golongan, status sosial. status ekonomi dan kemampuan khas. Memberikan perlakuan yang sama terhadap stakeholder tanpa membedakan suku, agama, ras, golongan, status sosial, dan status ekonomi.	Memberikan pelayanan yang sama terhadap seluruh wargakelas tanpa membedakan suku, agama, ras, golongan, status sosial, dan status ekonomi. Memberikan pelayanan terhadap anak kebutuhan khusus. Bekerja dalam kelompok yang berbeda.
4. Disiplin	Tindakan yang menunjukkan perilaku tertib dan patuh pada berbagai ketentuan dan peraturan.	Memiliki catatan kehadiran. Memberikan penghargaan kepada warga sekolah yang disiplin. Memiliki tata tertib sekolah. Membiasakan warga sekolah untuk disiplin. Menegakkan aturan dengan memberikan sanksi secara adil bagi pelanggar tata tertib sekolah. Menyediakan peralatan praktik sesuai program studi keahlian (SMK).	Membiasakan hadir tepat waktu. Membiasakan mematuhi aturan. Menggunakan pakaian praktik sesuai dengan studi keahlian (SMK). Penyimpanan dan pengeluaran alat dan bahan (sesuai program studi keahlian) (SMK).

5. Kerja keras	Perilaku yang menunjukkan upaya sungguh-sungguh dalam mengatasi berbagai hambatan belajar, tugas dan menyelesaikan tugas dengan sebaik-baiknya.	Menciptakan suasana kompetisi yang sehat. Menciptakan suasana sekolah yang menantang dan memacu untuk bekerja keras. Memiliki pajangan tentang slogan atau motto tentang kerja.	Menciptakan suasana kompetisi yang sehat. Menciptakan kondisi etos kerja, pantang menyerah dan daya tahan belajar. Menciptakan suasana belajar yang memacu daya tahan kerja.. Memiliki pajangan tentang slogan atau motto tentang giat bekerja dan belajar.
6. Kreatif	Berpikir dan melakukan sesuatu untuk menghasilkan cara atau hasil baru dari sesuatu yang telah dimiliki.	Menciptakan situasi yang menumbuhkan daya berpikir dan bertindak kreatif.	Menciptakan situasi belajar yang bisa menumbuhkan daya pikir bertindak kreatif. Pemberian tugas yang menantang munculnya karya-karya baru baik yang autentik maupun modifikasi.
7. Mandiri	Sikap dan perilaku tidak mudah tergantung pada orang lain dalam memyelesaikan tugas-tugas.	Menciptakan situasi sekolah yang membangun kemandirian peserta didik.	Menciptakan suasana kelas yang memberikan kesempatan kepada peserta didik untuk bekerja mandiri.

8. Demokratis	Cara berpikir, bersikap dan bertindak yang menilai sama hak dan kewajiban dirinya dan orang lain.	Melibatkan warga sekolah dalam setiap pengambilan keputusan. Menciptakan suasana sekolah yang menerima perbedaan. Pemilihan pengurus OSIS secara terbuka.	Mengambil keputusan kelas secara bersama melalui musyawarah dan mufakat. Pemilihan kepengurusan sekolah secara terbuka. Seluruh produk kebijakan melalui musyawarah dan mufakat. Mengimplementasikan model-model pembelajaran yang dialogis dan interaktif.
9. Rasa ingin tahu	Sikap dan tindakan yang selalu berupaya untuk mengetahui lebih mendalam dan meluas dari sesuatu yang dipelajari, dilihat dan didengar.	Menyediakan media komunikasi atau informasi (media cetak atau elektronik) untuk berekspresi bagi warga ekolah. Memfasilitasi warga sekolah untuk bereksplorasi dalam pendidikan, ilmu, pengetahuan, teknologi dan budaya.	Menciptakan suasana kelas yang mengundang rasa ingin tahu. Eksplorasi lingkungan secara terprogram. Tersedia media informasi atau komunikasi (media cetak atau media elektronik)

10. Semangat kebangsaan	Cara berpikir, bertindak dan berwawasan yang menempatkan kepentingan bangsa dan negara di atas kepentingan diri dan kelompoknya.	Melakukan upacara rutin sekolah. Melakukan upacara hari-hari besar nasional. Menyelenggarakan peringatan hari kepahlawanan nasional. Memiliki program melakukan kunjungan ke tempat bersejarah. Mengikuti lomba pada hari besar nasional.	Bekerja sama dengan teman sekelas yang berbeda suku, etnis, status sosial-ekonomi. Mendiskusikan hari-hari besar nasional.
11. Cinta tanah air	Cara berpikir, bersikap dan berbuat yang menunjukkan kesetiaan, kepedulian dan penghargaan yang tinggi terhadap bahasa, lingkungan, fisik, sosial, budaya, ekonomi dan politik bangsa.	Menggunakan produk buatan dalam negeri. Menggunakan bahasa Indonesia yang baik dan benar. Menyediakan informasi (dari sumber cetk, elektronik) tentang kekayaan alam dan budaya Indonesia.	Memajangakan: foto presiden, wakil presiden, bendera negara, lambang negara, peta Indonesia, gambar kehidupan masyarakat Indonesia. Menggunakan produk buatan dalam negeri.
12. Menghargai prestasi	Sikap dan tindakan yang mendorong dirinya untuk menghasilkan sesuatu yang berguna bagi masyarakat, mengakui dan menghormati keberhasilan orang lain.	Memberikan penghargaan atas hasil prestasi kepada warga sekolah. Memajang tanda-tanda penghargaan prestasi.	Memberikan penghargaan atas hasil karya peserta didik. Memajang tanda-tanda penghargaan prestasi. Menciptakan suasana pembelajaran untuk memotivasi peserta didik berprestasi.

13.Bersahabat/ komunikatif	Tindakan yang memperlihatkan rasa senang berbicara, bergaul dan bekerjasama dengan orang lain.	Suasana sekolah yang memudahkan terjadinya interaksi antar warga sekolah. Berkomunikasi dengan bahasa yang santun. Saling menghargai dan menjaga kehormatan. Pergaulan dengan cinta kasih dan rela berkorban.	Pengaturan kelas yang memudahkan terjadinya interaksi peserta didik. Pembelajaran yang dialogis. Guru mendengarkan keluhan-keluhan peserta didik. Dalam berkomunikasi, guru tidak menjaga jarak dengan peserta didik.
14.Cinta damai	Sikap perkataan dan tindakan yang menyebabkan orang lain merasa senang dan aman atas kehadiran dirinya.	Menciptakan suasana sekolah dan bekerja yang nyaman, tenteram dan harmonis. Membiasakan perilaku warga sekolah yang anti kekerasan. Membiasakan perilaku warga sekolah yang tidak bias gender. Perilaku seluruh warga sekolah yang penuh kasih sayang.	Menciptakan suasana kelas yang damai. Membiasakan perilaku warga sekolah yang anti kekerasan. Pembelajaran yang tidak bias gender. Kekerabatan di kelas yang penuh kasih sayang.
15.Gemar membaca	Kebiasaan menyediakan waktu untuk membaca berbagai bacaan yang memberikan kebajikan bagi dirinya.	Program wajib baca. Frekuensi kunjungan perpustakaan. Menyediakan fasilitas dan suasana yang menyenangkan untuk membaca.	Daftar buku atau tulisan yang dibaca peserta didik. Frekuensi perpustakaan. Saling tukar bacaaan. Pembelajaran yang memotivasi anak menggunakan refernsi.

16.Peduli lingkungan	Sikap dan tindakan yang selalu berupaya mencegah kerusakan lingkungan alam sekitar dan mengembangkan upaya-upaya yang memperbaiki kerusakan alam yang sudah terjadi.	Pembiasaan memelihara kebersihan dan kelestarian lingkungan sekolah. Tersedia tempat pembuangan sampah dan tempat cuci tangan. Menyediakan kamar mandi dan aiar bersih. Pembiasaan hemat energi. Membuat biopori di area sekolah Membangun saluran pembuangan air limbah dengan baik. Melakukan pembiasaan memisahkan jenis sampah organik dan anorganik. Penugasan pembuatan kompos dari sampah organik. Penanganan limbah hasil praktik (SMK) Menyediakan peralatan kebersihan. Membuat tandon penyimpanan air. Memrogramkan cinta bersih lingkungan.	Memelihara lingkungan kelas Tersedian tempat pembuanagan sampah di dalam kelas. Pembiasaan hemat energi. Memasang stiker perintah mematikan lampu dan menutup kran air pada setiap ruangan apabila selesai digunakan (SMK).

17.Peduli Sosial	Sikap dan tindakan yang selalu memberi bantuan pada orang lain dan masyarakat yang membutuhkan.	Memfasilitasikegiatan bersifat sosial. Melakukan aksi sosial. Menyediakan fasilitas untuk menyumbang	Berempati kepada sesama teman kelas. Melakukan aksi sosial. Membangun kerukunan warga kelas.
18.Tanggung jawab	Sikap dan perilaku seseorang untuk melaksanakan tugas dan kewajiban yang seharusnya dia lakukan, terhadap dirinya sendiri, masyarakat, lingkungan (alam, sosial dan budaya), negara dan Tuhan Yang Maha Esa.	Membuat laporan setiap kegiatan yang dilakukan dalam bentuk lisan maupun tulisan. Melakukan tugas tanpa disuruh. Menunjukkanprakarsa untuk mengatasi masalah dalam lingkungan terdekat. Menghindari kecurangan dalam pelaksanaan tugas.	Pelaksanaan tugas piket secara teratur. Peran serta aktif dalam kegiatan sekolah. Mengajukan usul pemecahan masalah.

Sumber: Kementerian Pendidikan Nasional 2010.

Tujuannya sangat jelas, yakni untuk membangun generasi dan peserta didik yang beretika dalam menjalankan kehidupannya, baik secara individu, bermasyarakat, berbangsa, dan beragama. Etika menjadi penting untuk melindungi manusia dari segala aspek yang merugikan dan memusnahkan, penindasan atau pembunuhan.

B. Etika dalam Komunikasi Antarpribadi

Dalam berkomunikasi hal yang paling penting diharapkan adalah tersampaikan pesan dan adanya umpan balik dari pesan tersebut. Untuk mendapatkan dua tujuan ini, salah satu yang harus diperhatikan adalah adanya etika dalam berkomunikasi. Etika itu yang membuat komunikator dan komunikan menyampaikan pesan-pesan yang terjadi dalam berkomunikasi.

Supaya pesan tersebut tersampaikan dengan baik, jalinan hubungan antara yang berkomunikasi perlu harmonis, saling pengertian, dan saling memahami. Untuk mencapai hal yang demikian, diperlukanlah etika di antara sesama yang berkomunikasi tersebut, etika bagaimana pesan itu disampaikan, etika bagaimana tanggapan disampaikan, dan seterusnya.

Sehubungan dengan komunikasi antarpribadi, komunikasi diadik, komunikasi yang orangnya terbatas dan komunikasi yang pada intinya lebih dominan dalam menguasai dan penyelesaian masalah dalam kehidupan manusia, maka etika dalam berkomunikasi antarpribadi pun sangat diperhatikan. Bahkan, ia memiliki etika tersendiri sehingga pesan-pesan

yang disampaikan dapat diberi tanggapan yang positif dan menguntungkan kedua belah pihak.

Tujuan etika di sini adalah mengontrol tindakan di antara individu yang membangun relasi supaya tujuan dan pesan-pesan komunikasi antarpribadi terlaksana. Hubungannya bersifat interaksi antara seseorang dengan orang lain.Jalinan itu merupakan fitrah yang ada dalam kehidupan manusia karena manusia merupakan makhluk sosial, makhluk yang berinteraksi dan berhubungan satu sama lain.

Syarat dari interaksi adalah adanya kontak sosial dan komunikasi (Seokanto, 2012: 58-62). Kontak sosial itu merupakan adanya hubungan. Hubungan antara individu dengan individu, individu dengan kelompok, maupun kelompok dengan kelompok. Hubungan itu dipertegas dengan adanya penyampaian pesan, yang mana pesan itu akan memperkokoh hubungan. Oleh sebab itu, etika-etika berkomunikasi sebenarnya etika relasi antarmanusia dengan kelompok, kelompok dengan kelompok, dan manusia dengan manusia secara individual.

Dalam komunikasi antarpribadi, terkait dengan penekanan hubungan dan pesan maka ada beberapa hal yang mesti diperhatikan sebagai bagian dari etika dalam berkomunikasi antarpribadi, yaitu di antaranya:

1. Perhatikan Hubungan Antara Komunikator dan Komunikan

Dalam keseharian, kita berhubungan dengan siapa saja, tidak hanya terkait dengan umur tetapi juga dengan beragam status sosial. Komunikasi antarpribadi tidak hanya terfokus pada satu elemen lapisan kemanusiaan, tetapi berlaku untuk semua elemen. Ia bisa terjadi antara anak dengan orangtua, antara guru dengan murid, antara bos dengan bawahannya dan seterusnya.

Maka, ketika pesan itu akan disampaikan perlu diperhatikan kepada siapa pesan disampaikan, kepada bawahan, kepada anak, kepada orang tua, teman, dan seterusnya. Jadi, hubungan yang dimaksudkan di sini adalah hubungan kemanusiaan berdasarkan kelompok-kelompok yang dibangun manusia dan kebudayaannya.

Dalam hal ini, bagaimanapun juga orang menyampaikan pesan atau komunikator memiliki peranan sebagai *source attractiveness* (daya tarik sumber) dan *source credibility* (kredibilitas sumber). Sebagai daya tarik, komunikator harus mampu memengaruhi komunikan sehingg. pesan yang disampaikan mendapatkan tanggapan atau umpan balik. Begitu pula dengan kredibilitas sumber, yang mana komunikator dapat dipercaya sehingga komunikan lebih bersifat simpatik menghadapinya (Effendi, 2009: 38-39).

Di dalam keseharian, level-level kelompok itu berbeda cara menghadapinya.Pola tindakan sudah diatur oleh norma. Tidak akan sama menghadapi orangtua sama dengan menghadapi

teman, tidak akan sama cara penyampaian pesan antara kepada orangtua dengan kepada teman, antara seorang guru kepada muridnya dengan koleganya sesama guru dan seterusnya.

Hubungan antara komunikator dan komunikan dapat bersifat vertikal maupun horizontal. Hubungan vertikal bisa berupahubungan orang yang lebih tua dan orang lebih muda dari komunikator. Sementara hubungan horizontal merupakan hubungan dengan teman sebaya. Berdasarkan hubungan-hubungan itu, akan berbeda cara pesan disampaikan dalam komunikasi antarpribadi. Perhatian terhadap konteks hubungan ini sangat membantu sebuah tujuan tercapai karena dengan memerhatikan hubungan tersebut siapa saja dalam berkomunikasi akan membangun etika dalam berkomunikasi.

2. Perhatikan Pesan

Pada dasarnya sifat komunikasi adalah diadik, akrab ,dan seperti hubungan keluarga, namun isi dari pesan komunikasi bermacam-macam.Ada terkait dengan penyelesaian masalah, menasihati, opini, dan perubahan perilaku seseorang. Oleh sebab itu, pesan harus jelas dan perlu dipertimbangkan tingkat kegunaannya. Di samping itu, pesan kegunaannya untuk kepentingan siapa, untuk kegunaan apa, dan seterusnya.

Menurut Suri (2000: 71) sebuah pesan harus memiliki syarat-syarat di antaranya sebagai berikut.

1. Harus ada kaitan dan kegunaan bagi komunikan
2. Harus baru dan aktual

3. Harus menjangkau orang yang mendengarnya
4. Harus jelas dan tegas.

Pesan merupakan organisasi tersendiri dalam sebuah komunikasi. Hal ini karena pesan pada dasarnya yang membuat orang berkomunikasi di muka bumi ini. Pesan yang membuat orang menjadi berelasi dan seterusnya sehingga pesan dalam komunikasi antarpribadi bukan pesan yang sembarangan. Mengingat begitu pentingnya sebuah pesan dalam komunikasi, maka tidak ada pesan tidak akan terjadi komunikasi.

Pesan itu di dalamnya ada makna, alat yang dipakai untuk menyampaikan makna dan bentuk atau organisasi dari sebuah pesan (Mulyana, 2009: 70). Dengan demikian, pesan memperlihatkan sebuah kualitas dan jenis tersendiri dari komunikasi. Sehubungan dengan itu, sebuah pesan harus mencerminkan tujuan dan karakter tersendiri sehingga tujuan komunikasi dapat tercapai.

Pesan itu disampaikan dalam bentuk dialogis; antara komunikator dan komunikan melangsungkan satu maksud, hasrat, atau tujuan tertentu secara langsung. Dari pesan itu muncul suatu sikap atau tindakan mengubah situasi atau keadaan. Pesan itu kemudian diolah menjadi makna sehingga sebuah informasi atau hasrat, maksud dari sebuah komunikasi dapat berjalan sesuai dengan sebuah tujuan.

Bab X

TEORI DALAM KOMUNIKASI ANTARPRIBADI

Sudah kita ketahui bahwa komunikasi antarpribadi merupakan komunikasi yang lebih menekankan pada pemahaman seseorang atau secara personal. Jalinan antara satu sama lainnya memiliki hubungan yang sudah dekat. Kedekatan itu telah melahirkan satu keterbukaan dan tanggapan. Dalam konteks ini dapat dipahami bahwa jauh atau dekatnya hubungan sangat menentukan terhadap berhasil atau tidaknya sebuah komunikasi, seperti salah satunya dalam komunikasi antarpribadi ini.

Ada beberapa teori yang bisa memberikan pemahaman dalam melangsungkan komunikasi, terutama komunikasi antarpribadi.

A. Teori Dramaturgi

Teori ini diperkenalkan oleh Erving Goffman yang menjelaskan bahwa identitas manusia bisa saja berubah-ubah

sesuai dengan interaksi yang terjadi. Manusia memiliki banyak peran yang ditampilkan. Peran itu disesuaikannya dengan kondisi dan situasi yang dihadapinya. Manusia bisa saja memanipulasi peran guna keberlangsungan kepentingan dan tujuan pesan yang diinginkan atau sebaliknya. Oleh sebab itu, dalam komunikasi antarpribadi orang bisa saja berkomunikasi seperti halnya pertunjukan teater. Dalam berkomunikasi, manusia bisa saja menggabungkan karakteristik personalnya dengan pertunjukan atau memanipulasi identitas personalnya supaya tujuan atau kepentinganya tercapai. Artinya, orang sebelum melakukan pembicaraan atau berkomunikasi dengan orang lain pasti terlebih dahulu mempersiapkan segala perihal yang dibutuhkan sehingga pesan-pesan yang disampaikan dapat tercapai. Menurut Goffman, ketika dalam melakukan komunikasi, orang akan mengembangkan perilaku-perilaku guna tercapainya maksud dari tujuan pesan yang disampaikan. Jadi, ketika berkomunikasi dan berinteraksi diri bukan milik aktor yang berkomunikasi, tetapi lebih dari hasil interaksi atau komunikasi di antara seseorang atau aktor.

Setiap berkomunikasi masing-masing pasti mempunyai persiapan-persiapan sehingga tidak terjadi gangguan atau pengaruh. Dengan demikian, dalam melakukan komunikasi dan interaksi masing-masing sedang mempersiapkan diri dengan manajemen pengaruh, supaya tujuan dan maksud masing-masing bisa tercapai. Secara langsung, dalam berkomunikasi atau berinteraksi sebenarnya seseorang hampir mirip sedang melakukan pertunjukan dan masing-masing memainkan

perannnya dengan manajemen pengaruh tadi. Misalnya akan terlihat adanya persiapan kata, tindakan nonverbal dan seterusnya sehingga muncul kesan dari pesan dapat ditanggapi sesuai dengan tujuan dari persan yang diungkapkan. Tindakan-tindakan yang muncul dalam persiapan berkomunikasi Goffman mengistilahkan dengan "*impression management*".

Sehubungan dengan melakukan interaksi dan komunikasi mirip dengan pertunjukan itu, maka Goffman memilah-milah bagian-bagian yang muncul dalam layaknya sebuah pertujunjukan, di antaranya bagian panggung depan (*front stage*) dan panggung belakang (*back stage*). Panggung depan (*front*) merupakan atribut-atribut yang digunakan sehingga dengan mudah bagi yang menyaksikan bisa mendefinisikan secara mudah dari sebuah pertunjukan. Misalnya, dalam berkomunikasi aktor menggelengkan kepala sebagai atribut yang dipakai, yang dapat diterjemahkan sebagai bentuk mengatakan tidak setuju atau tidak menyukai.

Secara khusus, Goffman membagi *front stage* menjadi dua bagian *setting* dan *front personal. Setting* mengacu pada pemandangan fisik yang harus ada ketika aktor melakukan interaksi, misalnya seorang konselor mesti ada ruangan yang ditatanya menunjukkan kegiatan sebagai konselor, sehingga orang meyakini bahwa dia sedang berhadapan dengan konselor. Sementara itu, *front personal* adalah tanda-tanda khusus yang digunakan ketika melakukan kegiatan konseling, misalnya dengan adanya buku kontrol atau percakapan yang sedang tertutup dan seterusnya.

Oleh sebab, dapat disimpulkan bahwa ketika seseorang berkomunikasi atau mengungkapkan maksudnya, maka di hadapan komunikan atau komunikator bisa saja melakukan akting-akting.Bahkan, akting itu bisa berbeda dengan apa yang telah dipersiapkannya karena disesuaikan dengan situasi dan kondisi. Artinya, akan terjadi perbedaan akting saat aktor (komunikator-komunikan) yang berada di atas panggung (*front stage*) atau dalam berkomunikasi dengan di belakang panggung (*back stage*) ketika satu sama lain berhadapan.

Perbedaan akting akan dapat dilihat melalui raut wajah, ungkapan nonverbal seperti melalui gerak-gerik tubuh atau dari susunan kata atau kalimat yang ditatanya. Mengapa bisa berubah? Karena seseorang ketika berada di panggung *front stage* dia dilihat dan diperhatikan oleh penonton, dalam komunikasi dilihat oleh komunikannya. Ketika dilihat maka ia akan melakukan manipulasi dan membangun perbedaan-perbedaan tersebut sehingga bisa tercapai tujuan yang dimaksud. Karena dilihat oleh orang (komunikator-komunikan) maka dia akan menyusun-berakting dengan sangat tersusun dan dipersiapkan sebagaimana baiknya. Di lain pihak, seseorang juga mempunyai *back stage* (panggung belakang), yang mana kondisinya tidak dilihat oleh orang lain sehingga dapat berperilaku bebas atau bebas membangun aktingnya.

Dari apa yang diuraikan di atas dapat ditangkap bahwa saat berinteraksi, seseorang tampil menjadi aktor yang dapat diterima oleh orang lain. Aktor dapat mempunyai dua peran yang disebut *front stage* (depan) dan *back stage* (belakang).

Peran depan adalah bagian yang tampak yang bisa ditangkap dari seorang aktor ketika membuat hubungan atau aktivitas dengan orang lain. Jika dia berkomunikasi maka keseluruhan yang muncul dari proses itu disebut *front stage* yang dapat disaksikan. Sementarabagian yang disembunyikan yang tidak dapat diungkapkan atau tindakan informasl yang muncul, seperti menggerut kening atau menatap jauh kedepan dan sebagainya.

Kata Goffman (Ritzer& Godman, 2005: 300-302) dalam *front stage* harus ada dua hal yang dibedakan, yaitu *setting* dan *front personal. Setting* merupakan ekspresi fisik yang muncul, sedangkan *front personal* merupakan "alat" atau media yang digunakan. Jika dicermati, dalam melakukan komunikasi atau interaksi seseorang dengan orang lain, pada hakikatnya orang-orang tersebut sedang mengindari dan menyembunyikan sesuatu atau watak aslinya dalam berhadapan dengan yang lain, mencoba menutupi supaya muncul keyakinan bahwa seseorang itu punya peran sesuai dengan peran yang pegangnya. Di samping itu, masing-masing juga cenderung untuk menyimpan kesalahan-kesalahan yang dilakukan, misalnya seorang sopir taksi kalau dia salah jalan, untuk tidak dimarahi atau supaya tidak terkesan dia salah jalan maka ia berkilah di jalan sana macet atau jelek dan sebagainya. Banyak hal yang bisanya ditutupi oleh seseorang ketika melakukan interaksi atau komunikasi. Hal ini karena dalam berhadapan dengan orang lain masing-masing saling membuat sesuatu hal yang meyakinkan.

Oleh sebab itu, teori dramaturgi pada intinya menjelaskan manajemen pengaruh yang dibangun oleh aktor yang berkomunikasi. Untuk menghindari pengaruh dari faktor-faktor lain, seseorang dengan berbagai cara melakukan tindakan-tindakan yang meyakinkan. Ketika melakukan tindakan yang meyakinkan, maka disaat itu aktor bukan berperankan dirinya, melainkan dikehendaki oleh tuntutan yang dihadapinya.

Dengan adanya dua panggung yang muncul dalam interaksi atau komunikasi seseorang, maka dalam memaknai tindakan-tindakan yang terjadi, tindakan itu tidak hanya dimaknai melalui melalui verbal, tetapi juga melalui nonverbal, atau melihat situasi-situasi yang dibangun oleh seseorang. Untuk itu, perhatian-perhatian ini bisa menjadi alat bantu untuk memahami makna dibalik situasi yang dibangun.Sebab, seseorang dapat saja mengatakan iya, padahal sebaliknya bukan demikian, tetapi karena terpaksa dia harus mengatakan iya. Untuk itu, aktor atau seseorang harus memerhatikan aspek-aspek penampilan tidak hanya terfokus pada ungkapan-ungkapan verbal, tetapi juga perhatian diluar ungkapan verbal tersebut.

Ada beberapa hal yang harus diperhatikan dalam melakukan relasi, interaksi, atau komunikasi. Aktor tidak selalu berada dalam kondisi yang sebenarnya karena aktor bertindak sesuai dengan kondisi dan situasi yang dihadapinya. Hanya bisa dilihat dari tampilan-tampilan fisik yang dilengkapinya menjadikan suatu indikasi tentang siapa aktor tersebut. Oleh sebab itu, menurut Goffman ada yang harus ditangkap dari pengelolaan pesan dari aktor.

Memaknai *front stage* dalam komunikasi

Front satge sebagaimana sudah dijelaskan di atas merupakan panggung depan yang menjelaskan secara fisual fisik yang meyakinkan tentang aktor. Oleh sebab itu, seorang aktor mempunyai atribut-atribut yang menunjukkan peran dari aktor. Dalam komunikasi dapat dilihat aktor mempunyai identitas tersendiri. Terutama pada komunikasi antarpribadi, aktor membangun identitas dengan atribut-atribut yang jelas, misalnya seorang dokter, konselor, dosen, mahasiswa, dan seterusnya pasti dari atribut-atribut yang digunakan dapat dilihat bahwa aktor adalah seorang berkapasitas sesuai dengan atributnya itu.

Dengan mengetahui melalui atribut-atribut itu, maka seorang aktor dalam komunikasi verbalismenya disesuaikan dengan identitas yang dibangunnya secara fisik tersebut. Seorang dosen akan berkomunikasi dengan mahasiswa pasti ada identitas-identitas visual dan verbal yang dibangun oleh dosen. Misalnya ketika bimbingan dosen berada di ruangan yang bertumpuk-tumpuk artikel atau buku, kemudian berbicara masalah teori-teori dan argumentasi-argumentasi untuk menguatkan apa yang ditulis oleh mahasiswa bimbingannya.

Front stage dalam komunikasi, aktor pada dasarnya berupaya melakukan manipulasi dirinya dengan atribut-atribut. Ini dilakukan karena ingin meyakinkan peran dan fungsinya sesuai dengan atribut-atribut yang dipakainya. Setiap aktor dalam melakukan hubungan komunikasi-kontak atau interaksi pasti sangat meyakinkan dengan atribut itu. Atribut diikuti

pula dengan gaya atau *style* yang ditampilkan sehingga seorang aktor keluar dari dirinya sendiri, tetapi mengikuti kehendak dari atribut-atribut itu. Dalam berkomunikasi, aktor adalah komunikan dan kamunikator. Kedua aktor ini melakukan komunikasi untuk menyampaikan pesan-pesan sesuai dengan tujuan dan fungsi masing-masing. Aktor-aktor ini jelas saling membuat manajemen pengaruh dalam penyampaian pesan sehingga tujuan masing-masing bisa tercapai. Untuk itu, kedua-duanya dalam menyampaikan pesan selalu menghindari hal-hal yang akan memengaruhi ketidakharmonisan atau hal-hal yang akan mengganggu keintiman komunikasi.

Oleh sebab itu, kata Goffman (Ritzer&Godman, 2005: 299-300) aktor sebenarnya berusaha menyembunyikan sesuatu dalam perbuatan.Misalnya dalam berkomunikasi supaya komunikasi berjalan intim seseorang harus mengindari hal-hal yang akan mengganggunya, aktor harus menyembunyikan yang akan mengganggu itu. Setidaknya ada enam hal menurut Goffman yang sedang disembunyikan atau dihindari oleh aktor ketika berhadapan dengan lawan bicaranya.

1. Dalam berkomunikasi, aktor menyembunyikan kesenangan rahasianya yang akan mengganggu keintiman dalam berkomunikasi, misalnya menyembunyikan kesenangannya minum alkohol, pemabuk, dan seterusnya.
2. Dalam berkomunikasi aktor atau komunikan dan komunikator selalu berhasrat untuk menyembunyikan kesalahan, karena kesalahan bisa merusak keintiman bahkan mengganggu keharmonisan dalam berkomunikasi.

3. Dalam berkomunikasi, komunikator dan komunikan berupaya menunjukkan hasil akhir dibandingkan proses. Seorang mahasiswa yang datang kepada dosen mau bimbingan skripsi, pasti yang dibicarakan adalah skripsinya sudah ditulis dengan baik, tetapi tidak mengatakan betapa susahnya dia mengerjakan skripsinya sampai tidak tidur bermalam-malam.
4. Dalam berkomunikasi, aktor selalu menyembunyikan keterlibatan-keterlibatan hal-hal yang tidak diinginkan dalam mempersiapkan pertemuannya.Misalnya seorang konselor dalam mempersiapkan diri supaya diyakini oleh pihak yang menemuinya dia harus membaca buku bahkan praktikum-praktikum yang unik bahkan tidak masuk akal, kadang-kadang juga bisa melibatkan hal-hal yang tidak diinginkan.
5. Dalam berkomunikasi, aktor bisa jadi menyelipkan hal-hal lain diluar standar yang dirancang dalam berkomunikasi.

Pada dasarnya, komunikan dan komunikator dalam *front stage* saling menjaga kemungkinan-kemungkinan yang bisa merusak tujuan komunikasi tersebut sehingga pesan tidak tersampaikan dengan baik. Terutama komunikator, ia harus menyembunyikan sesuatu hal yang akan menggoyahkan kepercayaan kepada dirinya karena ia adalah aktor atau figur sentral yang akan diterima oleh komunikan.

Back Stage atau Panggung Belakang

Dalam berkomunikasi aktor juga mempunyai panggung belakang. Panggung belakang adalah keadaan yang sesungguh-sungguhnya dari seorang aktor. Misalnya seorang konselor yang sering memberikan konseling dengan trik dan cara-cara yang terukur sebagai konselor ternyata dia juga sebagai seorang yang bisa melawak, memasak, dan berceramah di masjid. Jadi, panggung belakang adalah profil yang lain dari seorang aktor ketika dia tidak berada dalam panggung.

Panggung belakang menjadi bagian-bagian yang tersembunyi yang tidak banyak diketahui oleh yang lain, hanya dapat diketahui apabila aktor tidak melakukan perannya. Misalnya kelihatan ketika seorang konselor tidak sedang melakukan konseling, ternyata di luar sebagai konselor aktor juga seorang pemain tenis atau sebagai penyanyi hebat dan seterusnya. Namun, ketika aktor melakukan aktivitasnya, dia tidak menghadirkan panggung belakang ini.

Kadang-kadang latar atau panggung belakang bagi seseorang tidak penting untuk diketahui, tetapi ada pula yang membutuhkan untuk hal-hal tertentu. Misalnya, untuk mengetahui keyakinan terhadap seorang aktor dalam menyampaikan pesannya, karena dalam berkomunikasi terutama dalam komunikasi antarpribadi masing-masing membutuhkan kepercayaan maka aktor-aktor harus mengetahui panggung belakang dari komunikator atau komunikan tersebut.

Back stage sebagai tambahan untuk mengetahui seorang aktor dan panggung belakang ini sering tidak muncul ketika ia

berada pada panggung depan. Hal ini karena dalam panggung depan, aktor sedang melakukan tuntutan-tuntutan sesuai dengan atribut yang dimilikinya sehingga mau tidak mau harus memanipulasi dirinya dengan sedemikian rupa untuk meyakinkan perannya.

Panggung belakang bagi seorang aktor dapat dilihat dari kebiasaan-kebiasaan verbalnya yang sebenarnya suka *nyeleneh*, tetapi karena aktor sedang menjalankan tugasnya sebagai pembawa cara atau yang lainnya. Jadi, panggung belakang adalah bagian yang tidak masuk ke dalam peran dari seorang aktor. Muncul sebagai bentuk dari *keaslian* aktor. Oleh sebab itu, panggung belakang tidak banyak yang diketahui oleh orang lain kepada aktor, ia akan tersembunyi atau tidak ikut dalam aksi seorang aktor ketika ia melakulan perannya.

Dramaturgi dalam Komunikasi Antarpribadi

Dalam komunikasi, kepercayaan adalah salah satu hal menentukan keberhasilan pesan disampaikan, maksud dan tujuan dapat diterima terlaksana dengan baik. Oleh sebab itu, ada kemungkinan yang harus dilakukan untuk mendukung terlaksana dan tersampaikan tujuan itu oleh pihak komunikator atau aktor. Salah satunya digunakanlah strategi dengan mengendalikan *front stage* sehingga muncul manajemen-manajemen pengaruh.

Aktor atau pihak komunikator melaksanakan perannya dengan berbagai manipulasi-manipulasi yang bertujuan dengan manipulasi itu komunikan atau audiens bisa menerima pesan-

pesan yang disampaikan oleh komunikator atau aktor. Memang seharusnya seorang komunikator melakukan manipulasi itu karena komunikasi dibangun untuk agar sebuah tujuan bisa tercapai.

Misalnya saja, seorang ayah ingin menasihati anaknya yang perokok berat. Seorang ayah akan berakting di *front stage* memanggil sang anak untuk bisa duduk bersama di beranda depan atau dimeja makan, kemudian memulai mengobrol penuh dengan kasih sayang. Tutur katanya diolah sedemikian rupa, supaya dalam menasihati itu dan selalu menyembunyikan bahwa sang ayah sebenarnya juga seorang perokok. Namun, ketika menasihati itu dia tidak menyebutkan atau bahkan tidak sedang menyulut rokok, menyembunyikan sekuat-kuatnya bahwa dia sebenarnya seorang perokok. Namun, untuk kepentingan panggung depan, si ayah harus menutupi rapat-rapat tentang panggung belakangnya yang juga seorang perokok.

Artinya, *front stage* dalam komunikasi antarpribadi sebagai komunikasi yang dilakukan dengan intens dan tujuannya untuk mengubah perilaku, sikap, dan seterusnya jelas sangat mementingkan membangun kepercayaan. Membangun kepercayaan oleh si aktor harus diyakinkan melalui panggung depan semaksimalnya sehingga tingkat kepercayaan komunikan terhadap aktor bisa menghasilkan perubahan perilaku, sikap, dan seterusnya bagi komunikan. Sementara panggung belakang *black stage* yang akan mengganggu dan merusak kepercayaan komunikan harus disembunyikan semaksimalnya oleh seorang

aktor atau komunikator. Biasanya panggung belakang itu bisa mengubah atau melunturkan kepercayaan komunikan. Padahal, kepercayaan itu termasuk kepada salah satu hal yang sangat berpengaruh dan mendominasi dalam komunikasi antarpribadi.

Untuk bisa membangun kepercayaan, jelas dimulai dari penampilan-penampilan dan atribut-atribut yang dimiliki oleh si aktor atau komunikator. Tidak mungkin seorang komunikan dalam komunikasi antarpribadi akan membuka dirinya kalau dilihatnya seorang komunikan tidak meyakinkan penampilannya. Sebaliknya, bagaimana seseorang akan membuka dirinya jika komunikator atau aktor dari segi penampilan tidak meyakinkan. Penampilan bisa disebut dengan manajemen pengaruh yang sangat berpotensi meyakinkan lawan bicara atau komunikan atau penonton.

Dalam keseharian dapat dilihat bagaimana seorang dokter misalnya dia disebut atau diyakini sebagai seorang dokter sehingga pasien bisa terbuka mengemukakan keluhan yang dihadapinya. Kalau dokter tersebut tidak memakai atribut dan aktivitas yang meyakinkan sebagai dokter, tentu pasien tidak akan datang berobat kepada dokter tersebut. Keyakinan tersebut yang membuat pasien bisa memercayai dokter untuk mengobati penyakitnya.

Begitu juga dengan seorang konselor atau guru pembimbing di sekolah. Bagaimana seorang siswa akan terbuka mengungkapkan permasalahan yang dihadapinya kalau guru pembimbing tersebut tidak dapat dipercayai atau diyakininya

sebagai seorang yang bisa menyelesaikan masalahnya. Oleh sebab itu, kepercayaan ini harus dibangun oleh seorang guru pembimbing melalui atribut-atribut yang meyakinkan eksistensi guru pembimbing tersebut diyakini sebagai guru yang berfungsi sebagai guru pembimbing dan berbeda dengan guru lain eksistensinya. Untuk itu, guru harus menjadi aktor yang berpenampilan dengan meyakinkan di atas panggung dengan atribut-atributnya sebagai guru pembimbing, misalnya guru pembimbing punya ruang tersendiri, punya buku kasus, dan seterusnya.

Dalam komunikasi antarpribadi, panggung depan dan panggung belakang bisa digunakan sebagai manajemen pengaruh.Di antaranya dapat dilihat eksistensi dan *play* aktor dari sebuah panggung. Panggung depan atau *front stage* biasanya menjadi babak penentu dalam membangun kepercayaan, membuka diri, dan seterusnya. Sementara itu, panggung belakang adalah daya pendukung untuk panggung depan dengan menyembunyikan jika bertentangan dengan hal yang ditampilkan atau diperankan.

Panggung depan merupakan kemampuan maksimal dari komunikator dalam meyakinkan komunikannya supaya pesan-pesan yang disampaikan betul-betul dapat diterima dan dilaksanakan oleh komunikan. Oleh sebab itu, seorang komunikator harus menggerakkan sekuat kemampuan potensi-potensi dan atribut-atribut yang bisa meyakinkan komunikan. Panggung depan bisa berbentuk kamuflase-kamuflase atau rekayasa-rekayasa untuk meyakinkan komunikan. Akibat

darirekayasa-rekayasa itu maka dalam teori dramaturgi seseorang ketika menyampaikan pesannya mirip seperti sedang berada dalam sebuah pertunjukan.

B. Teori Interaksionisme Simbolik

Tokoh utama dari teori ini adalah Hebert Mead yang mengulas teori ini dalam bukunya berjudul *Mind, Self, and Society.* Menurut beberapa tokoh teori interaksionisme simbolik, seperti Blumer, Rose, dan Snow sebagaimana dikutip oleh Ritzer dan Goodman (2005: 289) menyimpulkan beberapa prinsip dasar, sebagai berikut.

- Menghargai kemampuan manusia dalam berpikir.
- Kemampuan berpikir dibentuk oleh interaksi dan komunikasi sosial.
- Ketika berinteraksi sosial manusia mempelajari arti dan simbol.
- Simbol yang dimaknai memungkinkan melanjutkan interaksi.
- Manusia bisa mengubah arti dan simbol sesuai dengan penafsiran mereka dan kepentingan.
- Di samping itu, manusia juga mampu membuat kebijakan memodifikasi atau mengubah simbol-simbol tersebut.
- Kemudian pola atau simbol dan arti yang saling terkait akan membentuk kelompok dari sebuah masyarakat yang sama-sama memiliki pengertian dan makna yang sama dari simbol tersebut.

Dalam memahami komunikasi antarpribadi, teori interaksionisme simbolik memiliki arti penting untuk dijadikan sebagai pendekatan dalam memahami komunikasi ini. Terutama melalui pendekatan-pendekatan yang dikemukakan oleh Mead. Komunikasi antarpribadi sebagai komunikasi persuasif dalam proses kehidupan manusia, komunikasinya penuh dengan pemaknaan dan keterbukaan. Oleh sebab itu, dalam memahami komunikasi ini perlu diketahui berbagai tindakan dan proses yang terjadi dalam komunikasi. Tindakan yang terjadi dalam komunikasi pun harus dipahami dan diartikan sehingga makna pesan dari komunikasi itu dapat dipahami. Komunikasi dapat dipahami sebagai suatu tindakan yang dilakukan oleh manusia. Tindakan itu gunanya untuk mendapatkan respons atau pengakuan dari yang lain.

Menurut Mead, setiap tindakan selalu melalui empat tahap, yang mana keempat tahap ini saling berhubungan (Ritzer & , 2005: 274-276).

Tahap pertama, dinamakan oleh Mead dengan tahap *impuls,* yaitu dorongan hati seseorang untuk melakukan sesuatu. Orang berkomunikasi atau mengungkapkan perasaannya dan bahkan mau membuka dirinya pastilah ada motif yang mendorongnya. Dorongan itu bisa diakibatkan oleh ketidaknyamanan atau oleh ketidaksanggupan seseorang dalam menghadapi permasalahan atau ingin menyelesaikan permasalahan yang dihadapinya, sehingga melahirkan kesadaran untuk mengungkapkan kepada orang lain dengan tujuan supaya mendapatkan bantuan atau penyelesaian.

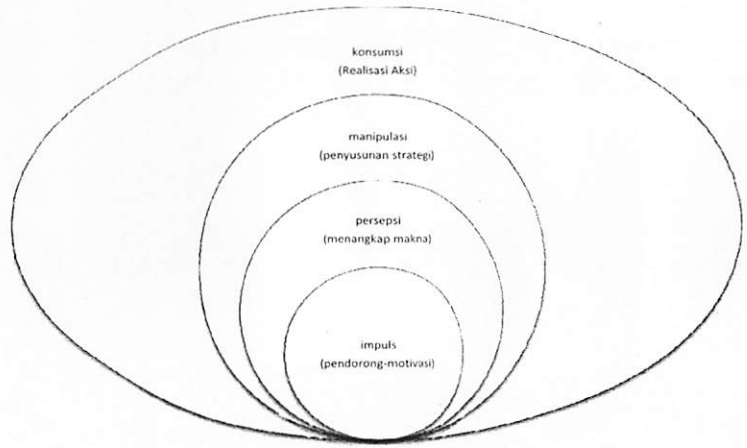
Tahap kedua, disebut Mead dengan tahap persepsi. Taham ketika seseorang memahami kondisi dan pihak yang dilibatkannya dalam berkomunikasi. Di sini kapasitas manusia adalah memahami stimulus melalui pendengaran, senyuman, rasa, dan sebagainya. Setelah memahami, akan ada penyusunan-penyusunan atau langkah-langkah yang akan dimunculkan atau kesimpulan atau keputusan yang akan diambil. Persepsi ini sangat penting dalam membuat hubungan dengan orang lain. Apalagi hubungan itu dikaitkan dengan pembicaraan yang diharapkan dapat mengubah atau memberikan kontribusi dalam menyelesaikan sebuah problem. Mungkin tadi seseorang membuka dirinya berdasarkan stimulus ingin menyelesaikan masalahnya dengan seseorang, kemudian pada tahap persepsi akan muncul penilaian-penilaian dari berbagai aspek, penilaian terhadap lawan bicara, mulai dari bentuk kata-kata yang diungkapkan sampai pada apresiasi yang diberikannya.

Tahap ketiga disebut Mead dengan tahap manipulasi, yaitu tahap ketika seseorang saatnya mengambil keputusan atau tindakan atas persepsi yang sudah dibangunnya. Di sinilah dapat dipahami bahwa dalam berkomunikasi sebenarnya manusia saling menentukan tindakannya dari sebuah kesimpulan yang dibangun melalui persepsi itu. Tindakan itu dapat diperoleh atau ditangkap melalui berbagai aspek. Misalnya berhenti berbicara dan mendengarkan lawan bicaranya atau memutuskan untuk mengambil sebuah kesimpulan sehingga terjadi perubahan-perubahan dari apa yang sudah direncanakan. Pada tahap ini berbagai kemungkinan bisa saja terjadi, tidak

mesti sesuai dengan rencana semula. Rencana dari pesan-pesan yang disampaikan bisa berubah. Di sinilah pentingnya diperhatikan proses komunikasi itu berjalan, satu sama lain harus membangun perhatian sehingga tindakan yang akan diambil atau dimanipulasi tidak salah.

Tahap keempat adalah tahap konsumsi, yaitu tahap memutuskan untuk merealisasikan dari kesimpulan. Tindakannya sudah tertentu dan dilaksanakan. Setelah mengakumulasi semua komponen impuls, persepsi, dan sampai pada manipulasi akhirnya terkonstruksilah sebuah keputusan yang diwujudkan dalam realitas. Hubungan dalam berkomunikasi tidak lagi dalam tahapan analisis, tetapi sudah memutuskan berbuat dan bertindak. Tindakan itu sudah nyata. Tidak hanya sekadar menangkap kata dan isyarat-siyarat yang muncul, tetapi telah menyimpulkan dan dari kesimpulan itu semua sudah diambil tindakan.Tindakan itu bisa berbentuk komunikasi bisa pula berbentuk aktivitas dan sebagainya.

Dapat disimpulkan, dalam melaksanakan komunikasi ada dorongan yang menyebabkan terjadinya komunikasi itu, motif yang mendorong seseorang untuk dapat mengungkapkan hasrat atau pesan pada seseorang. Setelah terjadi peristiwa komunikasi, satu sama lain membangun persepsi atau menyelidik untuk mendapatkan pemahaman satu dengan yang lainnya. Dari pemahaman itu muncul manipulasi atau disebut juga strategi untuk menentukan tindakan. Tindakan itu kemudian direalisasikan.



Gambar 10.1
Tahapan dalam pengambilan pengambilan kesimpulan dan tindakan dalam KAP

Dalam KAP, memerhatikan semua tindakan yang muncul adalah suatu keharusan, sebab dalam mengambil keputusan sebagian dari proses yang terjadi adalah hal yang sangat penting, supaya hasil komunikasi yang dilaksanakan menemukan tujuan yang diharapkan. Apalagi komunikasi itu dilaksanakan untuk tujuan mengubah sikap atau memberikan nasihat pada orang lain, tentu perhatian dan memberikan makna dari seluruh sikap-isyarat adalah hal yang amat penting dilakukan.

Mead menyebut sikap-isyarat dengan istilah *gesture* sebagai mekanisme dasar dalam bertindak atau berkomunikasi, kemudian dari tindakan itu menjadi motif atau rangsangan yang menimbulkan tanggapan oleh pihak kedua atau selanjutnya (komunikan). Gerak-isyarat ini menjadi *simbol signifikan* yang

sangat bermakna. Oleh sebab itu, simbol harus diterjemahkan dan diinterpretasikan.

Ada dua hal yang berperan dalam memahami simbol signifikan ini, yaitu pikiran (*mind*) dan diri (*self*). *Mind,* kata Mead (Ritzer & Goodman, 2005: 280), merupakan respons dari sesuatu atau respons dari komunikasi dari keseluruhan, sedangkan *self* kemampuan untuk menerima diri sebagai objek dan subjek dari hubungan-hubungan yang dilakukan. Artinya, setelah manusia merespons dari komunikasi, ia akan tampil membawa konsep-konsep, baik keberadaannya sebagai objek maupun sebagai subjek dari keputusan konsep-konsep yang disusun.

DAFTAR PUSTAKA

Abraham Maslow. 2006. *On Dominace, Self Esteen and Self Actualization*. Ann Kaplan: Maurice Basset.

Amti, Erman dan Prayitno. 2004. *Layanan Bimbingan dan Konseling Kelompok*. Padang: Jurusan Bimbingan dan Konseling Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Padang.

Basrowi & Suwandi. 2008. *Memahami Penelitian Kualitatif.* Jakarta: Rineka Cipta.

Boeree, George. 2005. *Sejarah Psikologi*. Yogyakarta: Prismasophie.

Effendi, Onong Ucjhana. 2012. *Komunikasi Teori dan Praktek.* Bandung: Rosda Karya.

Gardner, Howard. 2003. *Kecerdasan Majemuk (Multiple Inteligencess) Teori dalam Praktek*. Batam Centre: Interaksara.

Giddens, Anthony. 2003. *The Third Way Jalan Ketiga Perubahan Demokrasi Sosial.* Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.

Gidden, A&Turner J. 2008. *Sociological Theory Today.* Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Jhonseon, Doyle Paul. 1987. *Teori Sosiologi Klasik dan Modern.* Jakarta: PT. Gramedia.

Kementerian Pendidikan Nasional Badan Penelitian dan Pengembangan Pusat Kurikulum. 2010. *Bahan Pelatihan Penguatan Metodologi Pembelajaran Berdasarkan Nilai-Nilai Budaya untuk Membentuk Daya Saing dan Karakter Bangsa.* Jakarta.

Koentjaraningrat. 1993. *Kebudayaan, Mentalitas, dan Pembangunan.* Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.

Komalasari, dkk. 2011. *Teori dan Teknik Konseling.* Jakarta: PT. Indeks.

Koentjaraningrat. 1980. *Pengantar Ilmu Antropologi.* Jakarta:Gramedia Pustaka Utama.

Liliweri, Alo. 1997. *Komunikasi Antrapribadi.* Bandung: Citra Aditiya Bhakti.

Liliweri, Alo. 2009. *Prasangka dan Konflik.* Yogyakarta: LKiS.

Littejohn dan Foss. 2009. *Teori Komunikasi.* Jakarta: Selemba Humanika.

Maryani, T & Ludigdo, U. 2001. "Survei atas Faktor-Faktor yang Memengaruhi Sikap dan Perilaku Etis Akuntan". Dalam Jurnal TEMA 2 (1): 49-62.

Maslow, Abraham. 1970. *Motivation and Personality.* New York: Hasper &Row Publisher.

Mulyana, Deddy. 2009. *Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar.* Bandung: Rosdakarya.

Nurihsan, A Juntika. 2006. *Bimbingan dan Konseling dalam Berbagai Latar Kehidupan.* Bandung: Rafika Aditama.

Poloma, M Margaret. 1994. *Sosiologi Kontemporer.* Jakarta: Rajawali Press.

Rakhmat, Jalaluddin. 2009. *Psikologi Komunikasi.* Bandung: Rosdakarya.

Ritzer & Godman. 2005. *Teori Sosiologi Modren.* Jakarta: Kencana.

Ritzer & Smart. 2012. *Handbook Teori Sosial.* Jakarta: Nusa Media.

Ruben, Brent, D. dan Lea P. Stewart, 1998. *Communication and Human Behavior.* USA: Viacom Company.

Setiwati & Chudari. 2009. *Bimbingan dan Konseling.* Bandung: UPI Press.

Seokanto, Soejono. 2012. *Pengantar Sosiologi.* Jakarta: Rajawali Press.

Sobur, Alex. 2009. *Semiotika Komunikasi.* Bandung: Rosdakarya

Suciati. 2015. *Komunikasi Interpersonal: Sebuah Tinjauan Psikologis dan Pesrpektif Islam.* Yogyakarta: Buku Litera

Supratiknya. 1995. *Komunikasi Antarpribadi.* Yogyakarta: Kanisius.

Suri, Syafyan. 2000. *Komunikasi Antarpribadi: Suatu Tinjauan.* Padang: UNP.

Sutrisno & Putranto. 2015. *Teori-Teori Kebudayaan.* Yogyakarta: Kanasius.

Thoha, Miftah. 2002. *Perilaku Organisasi Konsep Dasar dan Aplikasinya.* Jakarta: Rajawali Grafindo Persada.

Walgito. 2010. *Pengantar Psikologi Umum*. Yogyakarta: Penerbit Andi.

Winkel, WS. 1991. *Bimbingan dan Konseling di Sekolah Menengah*. Jakarta: Grasindo.

INDEKS

D

Digman 91
dramaturgi 58, 194, 203
Duncan 168
Durkheim 174

E

Effendi 186, 209
Ego 146, 147, 173

F

Foss 87, 89, 90, 91, 102, 210
Freud 146

G

Giddens 174, 209
Goffman 58, 189, 191, 193, 194, 196

H

Heider, Fritz 90

I

Id 146, 173
interaksionisme simbolik 33, 74, 203, 204

J

Jendela Johari 34
Johnson 33, 67, 76, 80, 87, 95, 103, 155, 169, 175

K

Kluckhohn dan Kelly 149
Knapp, Mark L. 154, 156, 161
Koentjaraningrat 149, 210
Komalasari 210
kontak sosial 185

L

Leathers, Dele G. 158, 162
Littlejohn 87, 89, 90, 91

M

manajemen pengaruh 190, 194, 196, 199, 201, 202
Marx 96
Mead, Hebert 203
Mulyana 74, 154, 163, 168, 170, 188, 210

P

proses sosial 57, 59, 97, 100

R

Rakhmat 63, 64, 158, 163, 168, 211
Rogers 102, 103
Ruben&Stewart 63

S

Suciati 211
Superego 146, 148
Supratiknya 34, 57, 67, 76, 80, 87, 95, 101, 103, 155, 169, 211

T

teoriatribusi 90
teori psikoanalisis 146

W

Walgito 212
Winkel 212

TENTANG P ENULIS



Silfia Hanani, menyelesaikan pendidikan S1 di jurusan Sosiologi Fakultas Ilmu Sosial dan Politik (FISIP) Universitas Andalas 1998 dan Jurusan Muamalah Jinayah Siasyah IAIN Imam Bonjol Padang 1995. S2 di jurusan Antropologi-Sosiologi Pascasarjana Universitas Padjadjaran (Unpad) Bandung selesai pada tahun 2002 dan S3 di Antropologi-Sosiologi Fakulti Sain Sosial dan Kemanusiaan (FSSK) Universitas Kebangsaan Malaysia (UKM) tahun 2009. Pada tahun 1999 diangkat menjadi dosen Sosiologi di STAIN Bukittinggi, pernah mengampu mata kuliah, Ilmu Sosial Budaya Dasar, Metode Penelitian, Sejarah Pendidikan Islam, Ilmu Komunikasi, Komunikasi Antarpribadi. Di samping itu, juga mengajar di jurusan Sosiologi Pascasarjana Universitas Andalas (Unand) sampai saat ini, dengan mata kuliah Filsafat Ilmu dan Sosiologi Agama.

Di antara buku yang telah diterbitkan adalah*Surau Aset Lokal Yang Terceceri* (2002), *Humanioran Bandung), Dialog filsafat dengan Teologi* (2004, Tafakur Bandung), *Peran Ulama Dalam Penyebaran Islam (2006, Dewan Bahasa dan Pustaka*

Malaysia) Menggali Interelasi Sosiologi dan Agama (2011, *Humaniora, Bandung), Sosiologi Pendidikan Keindonesiaan* (2013, Arruz Yogyakarta). *Pemetaan Potensi Organisasi dan Lembaga Masyarakat Yang Berperan dalam Pemberdayaan Perempuan dan Anak* (2013, Bukittinggi), *Pergerakan Pendidikan Islam di Lokalitas Minangkabau* (2014, Sedang Proses Cetak).Aktif menulis dan menyampaikan makalah di forum internasional, nasional dan lokal dan dipublikasikan dalam berbagai prosiding, koran, majalah dan jurnal. Saat ini sedang mempersiapkan buku *Sosiologi Bencana* dan Buku *Perjalanan Ke Turki Negeri Seribu Menara.*

Komunikasi Antarpribadi: Teori dan Praktik

ORIGINALITY REPORT

15%	13%	3%	12%
SIMILARITY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATIONS	STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	Submitted to UIN Sunan Gunung DJati Bandung Student Paper	1%
2	www.azisgr.blogspot.com Internet Source	1%
3	ibtidaiyahbabakanranji.blogspot.com Internet Source	1%
4	Submitted to Binus University International Student Paper	1%
5	binham.wordpress.com Internet Source	1%
6	vdocuments.site Internet Source	1%
7	Submitted to Universitas Negeri Makassar Student Paper	<1%
8	david-yudi.blogspot.com Internet Source	<1%
9	smaddimasalembusmart.blogspot.com Internet Source	<1%

10	id.123dok.com Internet Source	<1%
11	www.scribd.com Internet Source	<1%
12	Submitted to Universitas Pendidikan Indonesia Student Paper	<1%
13	Submitted to Universitas Muria Kudus Student Paper	<1%
14	pt.scribd.com Internet Source	<1%
15	repository.usu.ac.id Internet Source	<1%
16	es.scribd.com Internet Source	<1%
17	repository.radenintan.ac.id Internet Source	<1%
18	Submitted to Universitas Muhammadiyah Surakarta Student Paper	<1%
19	komunikasi-kumpulantugaskomunikasi.blogspot.com Internet Source	<1%
20	repository.upi.edu Internet Source	<1%

21	adoc.tips Internet Source	<1%
22	digilib.uinsby.ac.id Internet Source	<1%
23	docobook.com Internet Source	<1%
24	Submitted to Universitas Negeri Jakarta Student Paper	<1%
25	Submitted to iGroup Student Paper	<1%
26	elib.unikom.ac.id Internet Source	<1%
27	aristhyar.wordpress.com Internet Source	<1%
28	journal.uir.ac.id Internet Source	<1%
29	kalselprov.go.id Internet Source	<1%
30	www.referensimakalah.com Internet Source	<1%
31	id.scribd.com Internet Source	<1%
32	eprints.uny.ac.id Internet Source	

		<1%
33	repository.uin-suska.ac.id Internet Source	<1%
34	lennathagiana.blogspot.com Internet Source	<1%
35	Submitted to Universitas Andalas Student Paper	<1%
36	Submitted to Udayana University Student Paper	<1%
37	Submitted to Universitas Islam Indonesia Student Paper	<1%
38	www.slideshare.net Internet Source	<1%
39	ejournal.unitomo.ac.id Internet Source	<1%
40	etheses.uin-malang.ac.id Internet Source	<1%
41	nuansakomunikasi.blogspot.com Internet Source	<1%
42	lhaylawritten.blogspot.com Internet Source	<1%
43	isturahmi.blogspot.com Internet Source	<1%

44	repository.fisip-untirta.ac.id Internet Source	<1%
45	michaeltigorhuber454.blogspot.com Internet Source	<1%
46	yenicahyani.blogspot.com Internet Source	<1%
47	docplayer.info Internet Source	<1%
48	cunaylozarie.blogspot.com Internet Source	<1%
49	Submitted to Universitas Putera Batam Student Paper	<1%
50	repository.unimal.ac.id Internet Source	<1%
51	belcibel.blogspot.com Internet Source	<1%
52	karnoyulianto.blogspot.com Internet Source	<1%
53	konsepdasarriset.blogspot.com Internet Source	<1%
54	Eny Wahyuningsih, Nanda Suryadi. "The Effect of Intelligence Quotient, Emotional Quotient, and Spiritual Quotient on The Ethical Attitude of	<1%

Accounting Students at Islamic Universities in Pekanbaru (Empirical Study on Riau Islamic University and State Islamic University Sultan Syarif Kasim)", International Journal of Engineering & Technology, 2018
Publication

55	budaya-bahasa-sastra.blogspot.com Internet Source	<1%
56	repository.isi-ska.ac.id Internet Source	<1%
57	bksmkmsumpiuh.wordpress.com Internet Source	<1%
58	bimbingankonselingkita.blogspot.com Internet Source	<1%
59	digilib.unila.ac.id Internet Source	<1%
60	diankristiana-beautifull.blogspot.com Internet Source	<1%
61	bagawanabiyasa.wordpress.com Internet Source	<1%
62	kurikulumterlengkap.blogspot.com Internet Source	<1%
63	repository.uksw.edu Internet Source	<1%

64	repository.unika.ac.id Internet Source	<1%
65	core.ac.uk Internet Source	<1%
66	repository.ar-raniry.ac.id Internet Source	<1%
67	Agus Wibowo. "EFFECTIVENESS OF GUIDANCE AND COUNSELING SERVICES BY USING THE APPLICATIONS INSTRUMENTATION AND ACTIVITY DATA SET IN SMA NEGERI 1 METRO LESSON 2009/2010", GUIDENA: Jurnal Ilmu Pendidikan, Psikologi, Bimbingan dan Konseling, 2014 Publication	<1%
68	apriliamutiara.wordpress.com Internet Source	<1%
69	eprints.walisongo.ac.id Internet Source	<1%
70	issuu.com Internet Source	<1%
71	Kastolani Kastolani. "INTERNALISASI NILAI-NILAI TAUHID DALAM KESEHATAN MENTAL", INJECT (Interdisciplinary Journal of Communication), 2016 Publication	<1%

72	ersinda84.wordpress.com Internet Source	<1%
73	ejournal.unida.gontor.ac.id Internet Source	<1%
74	eprints.umk.ac.id Internet Source	<1%
75	fr.scribd.com Internet Source	<1%
76	Dana Pratiwi. "Strategi Politik Elektoral Gerakan Buruh Di Korea Selatan (2004-2014)", Jurnal Politik, 2018 Publication	<1%
77	Submitted to IAIN Padangsidimpuan Student Paper	<1%
78	abyfarhan7.blogspot.com Internet Source	<1%
79	yogisupra93.blogspot.com Internet Source	<1%
80	pakai.info Internet Source	<1%
81	widjajaedu.wordpress.com Internet Source	<1%
82	library.um.ac.id Internet Source	<1%

83	bk14046.blogspot.com Internet Source	<1%
84	ayu-krisna5.blogspot.com Internet Source	<1%
85	warino-idegagasan.blogspot.com Internet Source	<1%
86	vdocuments.mx Internet Source	<1%
87	Submitted to Universiti Teknologi Malaysia Student Paper	<1%
88	archive.org Internet Source	<1%
89	teklekhartanto.blogspot.com Internet Source	<1%
90	studybk.blogspot.com Internet Source	<1%
91	merdeka-online.com Internet Source	<1%
92	media.neliti.com Internet Source	<1%
93	repository.unhas.ac.id Internet Source	<1%
94	psikology09b.blogspot.com Internet Source	<1%

95	tugasskuliaha.blogspot.com Internet Source	<1%
96	zombiedoc.com Internet Source	<1%
97	library.binus.ac.id Internet Source	<1%
98	file.tkplb.net Internet Source	<1%
99	Submitted to Universitas Terbuka Student Paper	<1%
100	electrarobhy4.blogspot.com Internet Source	<1%
101	lely2790ueu.blogspot.com Internet Source	<1%
102	pasca.um.ac.id Internet Source	<1%
103	4uni2c.com Internet Source	<1%
104	rizhacommunication.blogspot.com Internet Source	<1%
105	de.scribd.com Internet Source	<1%
106	Submitted to Universitas Riau	

	Student Paper	<1%
107	Submitted to Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara Student Paper	<1%
108	jurnal.fkip-uninus.ac.id Internet Source	<1%
109	bellaputridwianggraini.blogspot.com Internet Source	<1%
110	rioadhityacesart.blogspot.co.id Internet Source	<1%
111	klik-sini-sob.blogspot.com Internet Source	<1%
112	Submitted to Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia Student Paper	<1%
113	www.sarisejarah.com Internet Source	<1%
114	Submitted to Padjadjaran University Student Paper	<1%
115	www.bpjsketenagakerjaan.go.id Internet Source	<1%
116	arifnurblog.blogspot.com Internet Source	<1%

117	yusufyss.blogspot.com Internet Source	<1%
118	Submitted to Universiti Putra Malaysia Student Paper	<1%
119	repository.unpas.ac.id Internet Source	<1%
120	repository.wima.ac.id Internet Source	<1%
121	repository.uinjkt.ac.id Internet Source	<1%
122	Submitted to UIN Syarif Hidayatullah Jakarta Student Paper	<1%
123	biorhy.blogspot.com Internet Source	<1%
124	eprints.uns.ac.id Internet Source	<1%
125	sekolahsd.com Internet Source	<1%
126	dirihamba.blogspot.com Internet Source	<1%
127	my.opera.com Internet Source	<1%
128	yayankmarsyah.blogspot.com Internet Source	

		<1%
129	www.kompasiana.com Internet Source	<1%
130	Submitted to Sekolah Pelita Harapan Student Paper	<1%
131	bundapujakesuma.blogspot.com Internet Source	<1%
132	aisyahppkn.blogspot.com Internet Source	<1%
133	seeayunda.blogspot.com Internet Source	<1%
134	mmeri3328.blogspot.com Internet Source	<1%
135	pt.slideshare.net Internet Source	<1%
136	agusria.wordpress.com Internet Source	<1%
137	mafiadoc.com Internet Source	<1%
138	Dwi Hariyanti, Basuki Rachmat, Murdjito Murdjito. "PEMANFAAAN MEDIA PEMBELAJARAN AUDIO VISUAL FILKARTIKA (FILM KARTUN MATEMATIKA) DENGAN	<1%

POKOK BAHASAN BANGUN RUANG PADA SISWA KELAS IV SD", JIPM (Jurnal Ilmiah Pendidikan Matematika), 2013
Publication

139	besmart.uny.ac.id Internet Source	<1%
140	p4nd4w45.blogspot.com Internet Source	<1%
141	faridanurfalah3.blogspot.com Internet Source	<1%
142	bklutfi.blogspot.com Internet Source	<1%
143	maesjprid.blogspot.com Internet Source	<1%
144	psychology.binus.ac.id Internet Source	<1%
145	skripsi-skripsiun.blogspot.com Internet Source	<1%
146	dokumen.tips Internet Source	<1%
147	prihantoroujang.blogspot.com Internet Source	<1%
148	purwonomedia.wordpress.com Internet Source	<1%

149	cahayagumilang.wordpress.com Internet Source	<1%
150	Ngadri Yusro. "Urgensitas Kepribadian Da`i Dalam Berdakwah", Jurnal Dakwah dan Komunikasi, 2017 Publication	<1%
151	Noviyanti Kartika Dewi. "PENGEMBANGAN MODEL BIMBINGAN KELOMPOK BERBASIS NILAI KARAKTER LOKAL JAWA UNTUK MENINGKATKAN KESADARAN DIRI (SELF AWARENESS) SISWA.", Counsellia: Jurnal Bimbingan dan Konseling, 2016 Publication	<1%
152	English. Encyclopedia of Educational Leadership and Administration Publication	<1%
153	Submitted to Defense University Student Paper	<1%
154	Submitted to Sultan Agung Islamic University Student Paper	<1%

Exclude quotes	Off	Exclude matches	Off
Exclude bibliography	Off		