

Manap Solihat
Melly Maulin P.
Olih Solihin

interpersonal skill

(tips
membangun
komunikasi
dan relasi)

Bahasan meliputi:

- Pengertian, Tujuan, Fungsi & Komponen Komunikasi
- Dua Belas Prinsip Komunikasi
- Komunikasi Verbal & Komunikasi Nonverbal
- Diri dalam Komunikasi
- Komunikasi Antarpribadi
- Bentuk Bentuk Hubungan Sosial dan Implikasinya pada Hubungan Antarpribadi
- Manajemen Konflik
- Lobi, Negosiasi, dan Diplomasi
- Membangun Relasi
- Kepercayaan Diri
- Etika Komunikasi
- Mengendalikan Marah



Penerbit
REKAYASA SAINS

Interpersonal Skill

Tips Membangun Komunikasi dan Relasi

Manap Solihat
Melly Maulin P.
Olih Solihin



Rekayasa Sains, Bandung

Interpersonal Skill

Tips Membangun Komunikasi dan Relasi

Manap Solihat; Melly Maulin P.; Olih Solihin

@ 2014, Penerbit Rekayasa Sains, Bandung

Pemasaran: **BI-Obses** Pasar Buku Palasari No. 82 Bandung 40264

Telp. (022) 7317812 - Fax. (022) 7317896

Cetakan Pertama: Agustus 2014

ISBN: 978-979-3784-69-4

KATA PENGANTAR

PUJI syukur kita panjatkan ke hadirat Allah SWT yang telah menganugerahkan semangat beraktivitas dan perjuangan kepada kita. Salawat dan salam semoga mengalir kepada baginda Nabi Muhammad SAW, sang penerang alam semesta.

Kami berbahagia, akhirnya buku yang diberi judul **Interpersonal skill, Tips Membangun Komunikasi Dan Relasi**, ini bisa selesai disusun. Kami berterima kasih kepada semua pihak yang berkontribusi terhadap penulisan buku ini khususnya Rektor Unikom Bapak Dr. Ir. Eddy Soeryanto Soegoto, yang *mensupport* kepada penulis sehingga buku ini dapat selesai tepat waktu.

Sebagaimana kita ketahui bersama, bahwa Interpersonal skill erat kaitannya dengan kegiatan interaksi yang rutin dilakukan setiap hari oleh semua orang tanpa kecuali. Di rumah, tempat kerja, di pasar dan dibanyak tempat lainnya yang dijumpai ada orangnya, kita niscaya melakukan interaksi komunikasi.

Menurut Palo Alto Group (Littlejohn, 2008:284) membuat sebuah kesimpulan yang bermakna tegas bahwa, “*We can not not communicate,*” (kita tidak bisa tidak berkomunikasi). Ada banyak tafsir dari pernyataan di atas seperti misalnya, ketika kita berada dihadapan orang lain, kita selalu mengungkapkan sesuatu tentang

hubungan kita dengan orang lain, baik secara sadar maupun tidak. Aksioma ini berarti jika kita tidak ingin berinteraksi dengan orang lain, bisa saja orang lain membaca “penghindaran” kita sebagai sebuah pernyataan. Termasuk ketika kita diam adalah sebuah pesan yang tidak bisa untuk disembunyikan dan mengandung banyak dugaan.

Kecakapan seseorang dalam melakukan interaksi komunikasi menjadi masalah serius yang dibahas dalam buku ini. Kami memahami, bahwa semua orang memiliki kecakapan yang kami namakan Interpersonal skill, namun faktanya setiap orang memiliki tingkatan penguasaan yang berbeda. Tapi tak usah berkecil hati, karena Interpersonal Skill bisa dipelajari dan dilatih. Buku ini mencoba menjembatani setiap orang yang menginginkan peningkatan kecakapan dalam komunikasi.

Kami tak ragu lagi, bahwa sesungguhnya memahami proses interaksi merupakan bagian penting dari proses pendidikan pengembangan diri seseorang. Sama seperti pentingnya seseorang memahami teknologi informasi, matematika, sains dan lain-lain. Sebagai makhluk sosial kita pun dituntut untuk dapat mengetahui apa dan bagaimana kemampuan interpersonal. Karena kita hidup dalam dunia yang mengharuskan setiap individu mampu berkomunikasi dengan baik, tepat dan mengena.

Kami berterima kasih kepada teman-teman di Prodi Ilmu Komunikasi Fisip Unikom dan secara khusus terima kasih untuk Inggar Prayoga atas bantuan mendesain *cover* buku ini, semoga buku yang kami susun ini akan memperkaya khasanah keilmuan komunikasi, terutama yang menyangkut pengembangan diri. Kami tak menutup diri untuk masukan saran dan kritik yang konstruktif.

Bandung, 28 Januari 2014

DAFTAR ISI

Kata Pengantar	iii
Daftar Isi	v
BAB 1. Pengertian, Tujuan, Fungsi & Komponen Komunikasi.....	1
1.1 Pengertian Komunikasi	1
1.2 Fungsi Komunikasi	4
1.3 Tujuan Komunikasi	9
1.4 Unsur-Unsur Komunikasi	11
1.5 Tips menjadi Komunikator yang Baik	12
1.6 Perkembangan Media Komunikasi	21
BAB 2. Prinsip Komunikasi	29
2.1 Dua Belas Prinsip Komunikasi.....	29
2.2 Prinsip Komunikasi menurut Daan B. Curtis.....	33
2.3 Prinsip Dasar Komunikasi menurut Seiler	36
BAB 3. Komunikasi Verbal & Komunikasi Nonverbal .	39
3.1 Perbedaan antara Komunikasi Verbal dan Nonverbal.....	41
3.2 Fungsi Komunikasi Verbal dan Nonverbal.....	44
3.3 Komunikasi Verbal	45
3.4 Komunikasi Nonverbal.....	49

BAB 4. Diri dalam Komunikasi	57
4.1 Konsep Diri (<i>Self Concept</i>)	57
4.1.1 Pengertian Konsep Diri	57
4.1.2 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Konsep Diri..	60
4.1.3 Pembagian Konsep Diri	62
4.1.4 Aspek-aspek Konsep Diri	71
4.1.5 Konsep Diri Positif & Konsep Diri Negatif.....	72
4.2 Kesadaran Diri (<i>Self Awareness</i>)	74
4.2.1 Pengertian Kesadaran Diri	74
4.2.2 Jenis-jenis Kesadaran.....	76
4.2.3 Teori Kesadaran Menurut Carl G Jung.....	76
4.2.5 Teori Kesadaran Sigmund Freud	77
4.2.5 Menumbuhkan Self Awareness	79
4.3 Harga Diri (<i>Self Esteem</i>).....	81
4.3.1 Pengertian Harga Diri	81
4.3.2 Model Harga Diri	82
4.3.3 Harga Diri Rendah.....	85
4.4 Pengungkapan Diri (<i>Self-Disclosure</i>)	85
4.4.1 Pengertian Pengungkapan Diri	85
4.4.2 Fungsi Pengungkapan Diri.....	87
4.4.3 Siklus Pengungkapan Diri	89
4.4.4 Keengganan dalam Penungkapan Diri	90
4.4.5 Tingkatan-Tingkatan Pengungkapan Diri	91
4.4.6 Langkah-Langkah Pengungkapan Diri	92
Bab 5. Komunikasi Antarpribadi	97
5.1 Dasar Komunikasi Antarpribadi	100
5.2 Pentingnya Komunikasi Antarpribadi	105
5.3 Keterampilan Dasar Berkomunikasi.....	108
5.4 Pentingnya Komunikasi Dua Arah.....	109
5.5 Cara Meningkatkan Kemampuan Mendengarkan Anda...	111
5.6 Mendengarkan dengan Lebih Baik	112
5.7 Memahami Hubungan Antarpribadi	114
5.8 Teori-Teori Pengembangan Hubungan	117
5.9 Tahap-tahap dalam perkembangan dan Mengakhiri Hubungan.....	121
5.10 Tips Menjalin Hubungan pada Komunikasi Antarpribadi	124

BAB 6. Bentuk Bentuk Hubungan Sosial dan Impilikasinya pada Hubungan Antarpribadi...	137
6.1 Faktor Pendorong dan Faktor Penghambat Hubungan Sosial	139
6.2 Dampak Hubungan Sosial	141
6.3 Mengenal Kecerdasan Personal dan Kepribadian pada Efektivitas Komunikasi Antarpribadi.	143
6.4 Tips Mengenal Sikap Pribadi.....	153
BAB 7. Manajemen Konflik.....	165
7.1 Pengertian Manajemen Konflik	166
7.2 Konflik pada Seseorang	168
7.3 Aspek-aspek dalam Manajemen Konflik	170
7.4 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Manajemen Konflik .	177
7.5 Tips-tips	179
Bab 8. Lobi, Negosiasi, dan Diplomasi	183
8.1 Lobi.....	187
8.2 Negosiasi	201
8.3 Diplomasi	210
8.4 Hubungan Lobi, Negosiasi, dan Diplomasi	215
8.5 Kesimpulan	216
Bab 9. Membangun Relasi.....	217
9.1 Tahap Awal Membangun Relasi.....	218
9.2 Kemampuan Komunikasi Membangun Relasi	219
9.3 Berkomunikasi dalam Membangun Sebuah Relasi	221
9.4 Kunci Penting dalam Membangun Relasi.....	223
9.5 Menjadi Pribadi Menyenangkan	225
9.6 Kesimpulan	228
Bab 10. Kepercayaan Diri	231
10.1 Pengertian Kepercayaan Diri.....	231
10.2 Jenis Percaya Diri	233
10.3 Karakteristik Individu yang Memiliki Kepercayaan Diri ..	234
10.4 Akibat Kurang Percaya Diri.....	235
10.5 Dampak Positif dari Sikap Percaya Diri.....	236
10.6 Aspek-aspek Kepercayaan Diri.....	239

10.7	Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Terbentuknya Kepercayaan Diri	239
10.8	Kiat Sukses Membangun Kepercayaan Diri.....	241
BAB 11. Etika Komunikasi.....		245
11.1	Pengertian Etika.....	245
11.2	Kategori Etika	248
11.3	Etika dalam Berkomunikasi	250
11.4	Etika Berkomunikasi dalam Ajaran Islam	254
11.5	Etika Dalam Konteks Komunikasi Antarpribadi.....	257
11.6	Etika Berkomunikasi dengan Rekan Kerja	263
11.7	Etika Berkomunikasi dengan Dosen	264
11.8	Etika Menelpon dan SMS Dosen.....	265
11.9	Etika Berkomunikasi Ketika Wawancara Kerja.....	267
11.10	Berkomunikasi dengan Sahabat.....	268
BAB 12. Mengendalikan Marah		271
12.1	Pengertian Marah	271
12.2	Tips Mengendalikan Marah.....	272
Daftar Pustaka		291

BAB

1

Pengertian, Tujuan, Fungsi & Komponen Komunikasi

1.1 Pengertian Komunikasi

Secara etimologis, Komunikasi terjemahan dari Bahasa Inggris *Communication* berasal dari Bahasa Latin *Communis* yang artinya sama. Mengadakan komunikasi artinya mengadakan “kesamaan” dengan orang lain. Komunikasi pada hakikatnya adalah membuat komunikan (orang yang menerima pesan) dengan komunikator (orang yang memberi pesan) sama-sama atau sesuai (*turned*) untuk suatu pesan.

Felix F.X. Dance dalam buku *Human Communication Theory* telah mengumpulkan 98 definisi komunikasi. Definisi-definisi tersebut dilatarbelakangi berbagai perspektif baik Mekanistik, Sosiologik dan Psikologik. Dance sendiri mengartikan komunikasi dalam kerangka Psikologi Behavioristik yaitu sebagai usaha “menimbulkan respons melalui lambang-lambang verbal” ketika lambang-lambang verbal tersebut bertindak sebagai stimuli.

E.O. Wolman dalam buku *Dictionary of Behavioral Science* menyebutkan enam pengertian komunikasi:

1. *The transmission of energy change from one place to another as in the nervous system or transmission of sound waves;*
2. *The transmission or reception of signals or messages by organism;*
3. *The transmitted message;*
4. *(Communication theory). The process whereby system influence another system through regulation of the transmitted signals;*
5. *(K. Lewin) The influence of one personal region on another whereby a change in one results in a corresponding change in the other region;*
6. *The message of a patient to his therapist in psychotherapy;*

Apabila diterjemahkan:

Komunikasi adalah:

1. Penyampaian perubahan energi dari suatu tempat ke tempat lain seperti dalam sistem saraf atau penyampaian gelombang-gelombang suara;
2. Penyampaian atau penerimaan *signal* atau pesan oleh organisme;
3. Pesan yang disampaikan;
4. (Teori Komunikasi). Proses yang dilakukan satu sistem untuk mempengaruhi sistem yang lain melalui pengaturan *signal-signal* yang disampaikan;
5. (K. Lewin). Pengaruh satu wilayah pesona pada wilayah pesona yang lain sehingga perubahan dalam satu wilayah menimbulkan perubahan yang berkaitan pada wilayah lain;
6. Pesan pasien kepada pemberi terapi dalam psikoterapi. (1973 : 69).

Selanjutnya Redi Panuju mendefinisikan bahwa:

“Komunikasi sering diartikan sebagai upaya pemindahan/transfer informasi/pesan-pesan (*messages*) dari pengirim pesan (komunikator) kepada penerima pesan (komunikan) untuk tercapai kondisi saling pengertian (*mutual understanding*)”.

Onong Uchjana Effendi dalam buku Dimensi-dimensi Komunikasi mendefinisikan bahwa:

“Komunikasi adalah penyampaian lambang yang berarti oleh seseorang kepada orang lain, baik dengan maksud agar mengerti maupun agar berubah perilakunya”.

Carl J. Hovland memberikan definisi komunikasi:

“The process by which an individual (the communicator) transmits stimuli (usually verbal symbols) to modify the behaviour of other individuals (communicates)”.

Artinya bahwa komunikasi adalah proses (komunikator) menyampaikan perangsang-perangsang (biasanya lambang-lambang dalam bentuk kata-kata) untuk merubah tingkah laku orang-orang lain (komunikan).

Sedangkan Ilmu Komunikasi menurut Hovland adalah:

“Suatu upaya yang sistematis untuk merumuskan secara tegas asas-asas dan atas dasar asas-asas tersebut disampaikan informasi serta dibentuk pendapat dan sikap”.

Shannon dan Weaver (1949) memberikan definisi Komunikasi:

“Komunikasi adalah bentuk interaksi manusia yang saling mempengaruhi satu sama lain, sengaja atau tidak disengaja dan tidak terbatas pada bentuk komunikasi verbal, tetapi juga dalam hal ekspresi muka, lukisan, seni dan teknologi. (Wiryanto : 2004)

Menurut Edward Depari, Ph D., Komunikasi adalah

Proses penyampaian pesan gagasan harapan yang telah disampaikan melalui lambang tertentu yang mengandung arti, dilakukan oleh penyampai pesan (*source, communication, sender*) ditujukan kepada

penerima pesan (*receiver, komunikan, audience*) dengan maksud mencapai kebersamaan (*kommunies*).

Harold Laswell, Komunikasi adalah
“Gambaran mengenai siapa, mengatakan apa, melalui media apa, kepada siapa, dan apa efeknya.

Menurut Raymond Ross, Komunikasi adalah
“Proses menyortir, memilih, dan pengiriman simbol-simbol sedemikian rupa agar membantu pendengar membangkitkan respons/makna dari pemikiran yang serupa dengan yang dimaksudkan oleh komunikator.

Menurut Louis Forsdale (1981),
“*Communication is the process by which a system is established, maintained and altered by means of shared signals that operate according to rules*”. (Komunikasi adalah suatu proses di mana suatu sistem dibentuk, dipelihara, dan diubah dengan tujuan bahwa sinyal-sinyal yang dikirimkan dan diterima dilakukan sesuai dengan aturan).

Proses terjadinya komunikasi dimulai dari pikiran orang yang akan menyampaikan pesan atau informasi, yang kemudian dilambangkan, baik berupa ucapan atau isyarat, proses selanjutnya dengan melakukan transmisi berupa media dan perantara hingga pesan dapat diterima oleh komunikan. Komunikasi akan berhasil apabila kedua belah pihak yakni komunikator dengan komunikan dapat saling memahami pesan yang disampaikan.

1.2 Fungsi Komunikasi

Fungsi komunikasi menurut Harol D. Lasswell adalah sebagai berikut:

1. *The surveillance of the environment*,
Fungsi komunikasi adalah untuk mengumpulkan dan menyebarkan informasi mengenai kejadian dalam suatu

lingkungan (kalau dalam media massa hal ini sebagai penggarapan berita).

2. *The correlation of correlation of the parts of society in responding to the environment,*

Dalam hal ini fungsi komunikasi mencakup interpretasi terhadap informasi mengenai lingkungan (di sini dapat diidentifikasi sebagai tajuk rencana atau propaganda).

3. *The transmission of the social heritage from one generation to the next,*

Dalam hal ini *transmission of culture* difokuskan kepada kegiatan mengomunikasikan informasi-informasi, nilai-nilai, dan norma sosial dari suatu generasi ke generasi lain.

Fungsi Komunikasi menurut Onong Uchjana Effendi dalam buku Dimensi-dimensi Komunikasi adalah sebagai berikut:

1. *Public Information*

Memberikan informasi kepada masyarakat. Perilaku menerima informasi merupakan perilaku alamiah masyarakat. Dengan menerima informasi yang benar masyarakat akan merasa aman tentram. Informasi akurat diperlukan oleh beberapa bagian masyarakat untuk bahan dalam pembuatan keputusan. Informasi dapat dikaji secara mendalam sehingga melahirkan teori baru dengan demikian akan menambah perkembangan ilmu pengetahuan. Informasi disampaikan pada masyarakat melalui berbagai tatanan komunikasi, tetapi yang lebih banyak melalui kegiatan *mass communication*.

2. *Public Education*

Mendidik masyarakat. Kegiatan komunikasi pada masyarakat dengan memberikan berbagai informasi tidak lain agar masyarakat menjadi lebih baik, lebih maju, lebih berkembang kebudayaannya. Kegiatan mendidik masyarakat dalam arti luas adalah memberikan berbagai informasi yang dapat menambah kemajuan masyarakat dengan tatanan komunikasi massa. Sedangkan kegiatan mendidik masyarakat dalam arti sempit

adalah memberikan berbagai informasi dan juga berbagai ilmu pengetahuan melalui berbagai tatanan komunikasi kelompok pada pertemuan-pertemuan, kelas-kelas, dan sebagainya. Tetapi kegiatan mendidik masyarakat yang paling efektif adalah melalui kegiatan Komunikasi Interpersonal antara penyuluh dengan anggota masyarakat, antara guru dengan murid, antara pimpinan dengan bawahan, dan antara orang tua dengan anak-anaknya.

3. *Public Persuasion*

Mempengaruhi masyarakat. Kegiatan memberikan berbagai informasi pada masyarakat juga dapat dijadikan sarana untuk mempengaruhi masyarakat tersebut ke arah perubahan sikap dan perilaku yang diharapkan. Misalnya mempengaruhi masyarakat untuk mendukung suatu pilihan dalam pemilu dapat dilakukan melalui komunikasi massa dalam bentuk kampanye, propaganda, selebaran-selebaran, spanduk dan sebagainya. Tetapi berdasarkan beberapa penelitian kegiatan mempengaruhi masyarakat akan lebih efektif dilakukan melalui Komunikasi Interpersonal.

4. *Public Entertainment*

Menghibur masyarakat. Perilaku masyarakat menerima informasi selain untuk memenuhi rasa aman juga menjadi sarana hiburan masyarakat. Apalagi pada masa sekarang ini banyak penyajian informasi melalui sarana seni hiburan.

William I. Gordon dalam Deddy Mulyana, (2005:5-30) mengategorikan fungsi komunikasi menjadi empat, yaitu:

1. Sebagai Komunikasi Sosial

Fungsi komunikasi sebagai komunikasi sosial setidaknya mengisyaratkan bahwa komunikasi itu penting untuk membangun konsep diri kita, aktualisasi diri, untuk kelangsungan hidup, untuk memperoleh kebahagiaan, terhindar dari tekanan dan ketegangan, antara lain lewat komunikasi yang bersifat menghibur, dan memupuk hubungan hubungan orang lain. Melalui komunikasi kita bekerja sama dengan anggota

masyarakat (keluarga, kelompok belajar, perguruan tinggi, desa, Negara secara keseluruhan) untuk mencapai tujuan bersama.

- a. Pembentukan konsep diri. Konsep diri adalah pandangan kita mengenai diri kita, dan itu hanya bisa kita peroleh lewat informasi yang diberikan orang lain kepada kita. Melalui komunikasi dengan orang lain kita belajar bukan saja mengenai siapa kita, namun juga bagaimana kita merasakan siapa kita. Anda mencintai diri Anda bila Anda telah dicintai; Anda berpikir Anda cerdas bila orang-orang sekitar Anda menganggap Anda cerdas; Anda merasa tampan atau cantik bila orang-orang sekitar Anda juga mengatakan demikian.
- b. Pernyataan eksistensi diri. Orang berkomunikasi untuk menunjukkan dirinya eksis. Inilah yang disebut aktualisasi diri atau lebih tepat lagi pernyataan eksistensi diri. Fungsi komunikasi sebagai eksistensi diri terlihat jelas misalnya pada penanya dalam sebuah seminar. Meskipun mereka sudah diperingatkan moderator untuk berbicara singkat dan langsung ke pokok masalah, penanya atau komentator itu sering berbicara panjang lebar mengkuliahhi hadirin, dengan argumen-argumen yang terkadang tidak relevan.
- c. Untuk kelangsungan hidup, memupuk hubungan, dan memperoleh kebahagiaan. Sejak lahir, kita tidak dapat hidup sendiri untuk mempertahankan hidup. Kita perlu dan harus berkomunikasi dengan orang lain, untuk memenuhi kebutuhan biologis kita seperti makan dan minum, dan memenuhi kebutuhan psikologis kita seperti sukses dan kebahagiaan. Para psikolog berpendapat, kebutuhan utama kita sebagai manusia, dan untuk menjadi manusia yang sehat secara rohaniah, adalah kebutuhan akan hubungan sosial yang ramah, yang hanya bisa terpenuhi dengan membina hubungan yang baik dengan orang lain. Abraham Maslow menyebutkan bahwa manusia punya lima kebutuhan dasar: kebutuhan fisiologis, keamanan, kebutuhan sosial, penghargaan diri, dan aktualisasi diri.

2. Sebagai Komunikasi Ekspresif

Komunikasi berfungsi untuk menyampaikan perasaan-perasaan (emosi) kita. Perasaan-perasaan tersebut terutama dikomunikasikan melalui pesan-pesan nonverbal. Perasaan sayang, peduli, rindu, simpati, gembira, sedih, takut, prihatin, marah dan benci dapat disampaikan lewat kata-kata, namun bisa disampaikan secara lebih ekspresif lewat perilaku nonverbal. Seorang ibu menunjukkan kasih sayangnya dengan membelai kepala anaknya. Orang dapat menyalurkan kemarahannya dengan mengumpat, mengepalkan tangan seraya melototkan matanya, mahasiswa memprotes kebijakan penguasa negara atau penguasa kampus dengan melakukan demonstrasi.

3. Sebagai Komunikasi Ritual

Suatu komunitas sering melakukan upacara-upacara berlainan sepanjang tahun dan sepanjang hidup, yang disebut para antropolog sebagai *rites of passage*, mulai dari upacara kelahiran, sunatan, ulang tahun, pertunangan, siraman, pernikahan, dan lain-lain. Dalam acara-acara itu orang mengucapkan kata-kata atau perilaku-perilaku tertentu yang bersifat simbolik. Ritus-ritus lain seperti berdoa (salat, sembahyang, misa), membaca kitab suci, naik haji, upacara bendera (termasuk menyanyikan lagu kebangsaan), upacara wisuda, perayaan lebaran (Idul Fitri) atau Natal, juga adalah komunikasi ritual. Mereka yang berpartisipasi dalam bentuk komunikasi ritual tersebut menegaskan kembali komitmen mereka kepada tradisi keluarga, suku, bangsa, Negara, ideologi, atau agama mereka.

4. Sebagai Komunikasi Instrumental

Komunikasi instrumental mempunyai beberapa tujuan umum, yaitu: menginformasikan, mengajar, mendorong, mengubah sikap, menggerakkan tindakan, dan juga menghibur. Sebagai instrumen, komunikasi tidak saja kita gunakan untuk menciptakan dan membangun hubungan, namun juga untuk menghancurkan hubungan tersebut. Studi komunikasi membuat kita peka terhadap berbagai strategi yang dapat kita gunakan

dalam komunikasi kita untuk bekerja lebih baik dengan orang lain demi keuntungan bersama.

Komunikasi berfungsi sebagai instrumen untuk mencapai tujuan-tujuan pribadi dan pekerjaan, baik tujuan jangka pendek ataupun tujuan jangka panjang. Tujuan jangka pendek misalnya untuk memperoleh pujian, menumbuhkan kesan yang baik, memperoleh simpati, empati, keuntungan material, ekonomi, dan politik, yang antara lain dapat diraih dengan pengelolaan kesan (*impression management*), yakni taktik-taktik verbal dan nonverbal, seperti berbicara sopan, mengobral janji, mengenakan pakaian necis, dan sebagainya yang pada dasarnya untuk menunjukkan kepada orang lain siapa diri kita seperti yang kita inginkan.

Sementara itu, tujuan jangka panjang dapat diraih lewat keahlian komunikasi, misalnya keahlian berpidato, berunding, berbahasa asing ataupun keahlian menulis. Kedua tujuan itu (jangka pendek dan panjang) tentu saja saling berkaitan dalam arti bahwa pengelolaan kesan itu secara kumulatif dapat digunakan untuk mencapai tujuan jangka panjang berupa keberhasilan dalam karier, misalnya untuk memperoleh jabatan, kekuasaan, penghormatan sosial dan kekayaan.

1.3 Tujuan Komunikasi

Selanjutnya tujuan dari komunikasi yang dikemukakan oleh Dan B. Curtis dalam buku *Komunikasi Bisnis Profesional* sebagai berikut:

1. Memberikan informasi, kepada para klien, kolega, bawahan dan penyelia (*supervisor*)
2. Menolong orang lain, memberikan nasihat kepada orang lain, ataupun berusaha memotivasi orang lain dalam mencapai tujuan.
3. Menyelesaikan masalah dan membuat keputusan
4. Mengevaluasi perilaku secara efektif

Sementara itu menurut Onong Uchjana Effendi dalam buku Dimensi-dimensi Komunikasi tujuan komunikasi adalah sebagai berikut:

1. *Social Change/Social Participation*

Perubahan Sosial dan partisipasi sosial. Memberikan berbagai informasi pada masyarakat tujuan akhirnya supaya masyarakat mau mendukung dan ikut serta terhadap tujuan informasi itu disampaikan. Misalnya supaya masyarakat ikut serta dalam pilihan suara pada pemilu atau ikut serta dalam berperilaku sehat dan sebagainya.

2. *Attitude Change*

Perubahan Sikap. Kegiatan memberikan berbagai informasi pada masyarakat dengan tujuan supaya masyarakat akan berubah sikapnya. Misalnya kegiatan memberikan informasi mengenai hidup sehat tujuannya adalah supaya masyarakat mengikuti pola hidup sehat dan sikap masyarakat akan positif terhadap pola hidup sehat.

3. *Opinion Change*

Perubahan pendapat. Memberikan berbagai informasi pada masyarakat tujuan akhirnya supaya masyarakat mau berubah pendapat dan persepsinya terhadap tujuan informasi itu disampaikan, misalnya dalam informasi mengenai pemilu. Terutama informasi mengenai kebijakan pemerinatah yang biasanya selalu mendapat tantangan dari masyarakat maka harus disertai penyampaian informasi yang lengkap supaya pendapat masyarakat dapat terbentuk untuk mendukung kebijakan tersebut.

4. *Behaviour Change*

Perubahan perilaku. Kegiatan memberikan berbagai informasi pada masyarakat dengan tujuan supaya masyarakat akan berubah perilakunya. Misalnya kegiatan memberikan informasi mengenai hidup sehat tujuannya adalah supaya masyarakat mengikuti pola hidup sehat dan perilaku masyarakat akan positif terhadap pola hidup sehat atau mengikuti perilaku hidup sehat.

1.4 Unsur-Unsur Komunikasi

Komunikasi adalah salah satu kegiatan inti manusia. Komunikasi sungguh sama sekali tak bisa dipisahkan dari kehidupan manusia. Fitrah manusia sebagai makhluk hidup yang hidup secara komunal dan makhluk sosial, mau tak mau harus mengelat interaksi diantara mereka. Interaksi adalah komunikasi itu sendiri. Mereka dua sisi mata uang yang tak bisa saling dipisahkan satu dengan lainnya.

Komunikasi adalah suatu usaha untuk menyamakan persepsi di antara dua pihak. Proyek komunikasi yang baik menghasilkan kesepahaman diantara dua pihak yang mengadakan interaksi. Maksud komunikator (penyampai pesan) yang menyampaikan tentang A, ditangkap juga sebagai A oleh komunikan (penerima pesan), itulah titik dimana komunikasi disebut sukses.

Kegiatan komunikasi menghabiskan mayoritas waktu hidup manusia. Jelas, komunikasi merupakan suatu hal yang sangat tinggi tingkat kepentingannya. Namun dalam praktiknya, walaupun komunikasi merupakan rutinitas sehari-hari dan sepanjang hidup, masih saja terjadi kegagalan dalam prosesnya. Kegagalan ini disebabkan adanya *noise* atau gangguan yang menyebabkan kegagalan proses transfer pesan/informasi dari komunikator ke komunikan

Menurut Cangara (2007:23) unsur-unsur komunikasi adalah sebagai berikut:

1. Sumber

Sumber peristiwa komunikasi akan melibatkan sumber sebagai pembuat atau pengirim informasi. Sumber bisa terdiri dari satu orang, tetapi bisa juga dalam bentuk kelompok, partai, organisasi atau lembaga.

2. Pesan

Pesan adalah sesuatu yang disampaikan pengirim kepada penerima. Pesan dapat disampaikan dengan cara tatap muka atau

melalui media komunikasi yang isinya dapat berupa ilmu pengetahuan, hiburan, informasi, nasihat, atau propaganda.

3. Media

Media yang dimaksud adalah alat yang digunakan untuk memindahkan pesan dari sumber kepada penerima. Dalam komunikasi antarpribadi panca indera dan berbagai saluran komunikasi seperti telepon, telegram digolongkan sebagai media komunikasi.

4. Penerima

Penerima adalah pihak yang menjadi sasaran pesan yang dikirim oleh sumber. Penerima bisa terdiri dari satu orang atau lebih, bisa dalam bentuk kelompok, partai atau negara.

5. Pengaruh

Pengaruh atau efek adalah perbedaan atau apa yang dipikirkan, dirasakan dan dilakukan oleh penerima sebelum dan sesudah penerima pesan.

6. Tanggapan balik

Umpan balik adalah salah satu bentuk dari pada pengaruh yang berasal dari penerima, tetapi sebenarnya umpan balik bisa juga berasal dari unsur lain seperti pesan dan media, meski pesan belum sampai pada penerima.

7. Lingkungan

Lingkungan atau situasi adalah faktor-faktor tertentu yang dapat mempengaruhi jalannya komunikasi. Faktor ini dapat digolongkan dalam empat macam yakni lingkungan fisik, lingkungan sosial budaya, lingkungan psikologis dan lingkungan dimensi waktu.

1.5 Tips menjadi Komunikator yang Baik

Komunikator adalah pihak yang mengirim pesan kepada khalayak. Karena itu komunikator disebut juga pengirim, sumber,

source atau *encoder*. Suatu hal yang sering diupayakan oleh komunikator sebelum memulai aktivitas komunikasinya yaitu bercermin pada dirinya apakah syarat-syarat yang harus dimiliki seorang komunikator yang andal telah dipenuhi atau belum.

Syarat-syaratnya yaitu:

1. Mengenal Diri Sendiri

Komunikator adalah pengambil inisiatif terjadinya suatu proses komunikasi. Dia yang harus mengetahui lebih awal tentang kesiapan dirinya, pesan yang ingin disampaikan, media yang akan digunakan, hambatan yang mungkin ditemui, serta khalayak yang akan menerima pesannya.

Untuk memahami diri sendiri, Joseph Luft dan Harrington Ingham memperkenalkan sebuah konsep yang dikenal dengan nama “Johari Window”, sebuah kaca jendela terdiri atas empat bagian, yakni: wilayah terbuka (*open area*), wilayah buta (*blind area*), wilayah tersembunyi (*hidden area*), dan wilayah tak dikenal (*unknown area*).

Wilayah Terbuka

Pada wilayah terbuka kita mengenal diri kita dalam hal kepribadian, kelebihan dan kekurangan. Menurut konsep ini, kepribadian, kelebihan dan kekurangan yang kita miliki selain diketahui oleh diri sendiri, juga diketahui orang lain. Dengan demikian, jika kita ingin sukses dalam berkomunikasi, maka kita harus mampu mempertemukan keinginan kita dan keinginan orang lain.

Wilayah Buta

Pada wilayah buta orang tidak mengetahui kekurangan yang dimilikinya, tetapi sebaliknya kekurangan justru diketahui orang lain. Dalam berbagai kasus, banyak orang tidak mengetahui kelemahannya, bahkan ia berusaha menyangkal kalau hal itu ada pada dirinya.

Menurut Joseph dan Harrington, wilayah buta ini ada pada setiap manusia dan sulit dihapus sama sekali, kecuali mengurangi. Salah satu caranya ialah bercermin pada nilai, norma dan hukum yang diikuti orang lain.

Wilayah Tersembunyi

Pada wilayah tersembunyi, kemampuan kita miliki tersembunyi sehingga tidak diketahui oleh orang lain. Ada dua konsep yang erat hubungannya dengan wilayah tersembunyi yakni *over disclose* dan *under disclose*.

Over disclose ialah sikap terlalu banyak mengungkapkan sesuatu, sehingga hal-hal yang seharusnya disembunyikan juga diutarakan. Sedangkan *under disclose* ialah sikap terlalu menyembunyikan sesuatu yang seharusnya dikemukakan.

Wilayah Tak Dikenal

Wilayah tak dikenal adalah wilayah yang paling kritis dalam komunikasi. Sebab selain kita sendiri yang tidak mengenal diri, juga orang lain tidak mengetahui siapa kita.

Menurut Joseph Luft dan Harrington Ingham, keempat wilayah konsep Johari Window merupakan kesatuan yang terdapat dalam diri setiap orang. Hanya saja kadar wilayah itu berbeda antara satu orang dengan yang lain.

Selain konsep Johari Window, ada juga konsep diri yang diperkenalkan oleh weaver (1978). Konsep ini terdiri atas empat macam yakni *self awareness*, *self acceptance*, *self actualization*, dan *self disclose*.

Self awareness adalah proses menyadari diri tentang siapakah aku, dimana aku berada dan bagaimana orang lain memandang diriku. Jika orang sadar pada dirinya, maka apa yang terjadi akan diterimanya dengan kenyataan (*self acceptance*). Dengan menerima kenyataan itu, orang baru dapat mengembangkan

dirinya (*self actualization*) sesuai dengan potensi yang dimilikinya.

Jadi, kalau kita memiliki keinginan untuk maju (*self actualization*), maka keinginan itu perlu diungkapkan atau dikomunikasikan, apakah itu secara terang-terangan atau terselubung.

2. Kepercayaan (*credibility*)

Kredibilitas adalah seperangkat persepsi tentang kelebihan-kelebihan yang dimiliki sumber sehingga diterima atau diikuti oleh banyak khalayak (penerima). Gobble, menteri propaganda Jerman dalam perang dunia ke II menyatakan bahwa, untuk menjadi seorang komunikator yang efektif harus memiliki kredibilitas yang tinggi.

Kredibilitas menurut Aristoteles, bisa diperoleh jika seorang komunikator memiliki ethos, pathos, dan logos. Ethos adalah kekuatan yang dimiliki pembicara dari karakter pribadinya, sehingga ucapan-ucapannya dapat dipercaya. Pathos adalah kekuatan yang dimiliki seorang pembicara dalam mengendalikan emosi pendengarannya, sedangkan logos adalah kekuatan yang dimiliki komunikator melalui argumentasinya.

James McCroskey (1996) lebih jauh menjelaskan bahwa kredibilitas seorang komunikator dapat bersumber dari kompetensi (*competence*), sikap (*character*), tujuan (*intention*), kepribadian (*personality*), dan dinamika (*dynamism*).

Menurut bentuknya kredibilitas dapat dibedakan menjadi 3 macam, yaitu:

a. *Initial Credibility*

Yaitu kredibilitas yang diperoleh komunikator sebelum proses komunikasi berlangsung. Misalnya seorang pembicara sudah punya nama besar, sehingga bisa mendatangkan banyak orang.

b. *Derived Credibility*

Yaitu kredibilitas yang diperoleh saat komunikasi berlangsung, misalnya memperoleh tepuk tangan dari pendengar karena pidatonya masuk diakalnya atau membakar semangatnya.

c. *Terminal Credibility*

Yaitu kredibilitas yang diperoleh seorang komunikator setelah pendengar atau pembaca mengikuti ulansannya. Berlo seorang pakar komunikasi dari Michigan University menambahkan bahwa kredibilitas seorang pembaca atau penulis bisa diperoleh, bila ia memiliki kemampuan berkomunikasi secara lisan atau tertulis, pengetahuan yang luas tentang apa yang dibahasnya, sikap jujur dan bersahabat, serta mampu beradaptasi dengan system social budaya dimana khalayak berada.

3. Daya Tarik (*attractive*)

Daya tarik adalah salah satu factor yang harus dimiliki oleh seorang komunikator selain kredibilitas. Faktor daya tarik banyak menentukan berhasil tidaknya komunikasi. Pendengar atau pembaca bisa mengikuti komunikator karena ia memiliki daya tarik dalam hal kesamaan (*similarity*), dikenal baik (*familiarity*), disukai (*liking*), dan fisiknya (*physic*).

Mill dan Anderson (1965) menemukan dalam penelitiannya bahwa komunikator yang telah memiliki fisik yang menarik, lebih menggugah pendapat dan sikap seseorang. Karena itu seorang juru penerangan, petugas hubungan masyarakat, pramuniaga disyaratkan memiliki bentuk fisik yang menarik selain ketrampilan berkomunikasi.

4. Kekuatan (*power*)

Kekuatan adalah kepercayaan diri yang harus dimiliki seorang komunikator jika ingin mempengaruhi orang lain. Kekuatan juga bisa diartikan sebagai kekuasaan, dalam hal ini khalayak dapat dengan mudah menerima suatu pendapat kalau suatu pendapat itu disampaikan oleh orang yang memiliki kekuasaan.

Seorang komunikator yang ingin sukses, tidak hanya memiliki kekuatan saja, melainkan harus bisa berempati, artinya komunikator memiliki kemampuan untuk memproyeksikan dirinya kedalam orang lain.

Faktor lain yang turut menentukan berhasil tidaknya komunikasi adalah *homophily*, yakni adanya kesamaan yang tidak dimiliki oleh seorang komunikator dengan khalayak. Misalnya, dalam hal bahasa, pendidikan, agama, usia dan jenis kelamin.

Tips lain untuk menjadi komunikator yang baik adalah

1. Posisikan diri sebagai pendengar yang bijak dan cerdas
Adanya ungkapan “mendengarlah maka kau akan mampu berbicara”. Untuk menjadi komunikator yang baik sehingga sukses dalam mengomunikasikan sesuatu, maka kita harus menjadi pendengar yang baik. Jangan pernah sepelekan kegiatan mendengar. Mendengar adalah pintu sumber informasi. Dari mendengar kita akan mampu menyaring berbagai hal yang masuk ke reseptor yang ada diri kita. Itu akan menjadi input yang berarti dan berguna bagi diri kita untuk memproduksi *feedback* atau respon selanjutnya. Dengan mendengar secara bijak, besar kemungkinan kita akan mampu mengkomunikasikan sesuatu dengan baik. Mendengar menjadi dasar utama bagi kita sebelum “berbicara” mengenai sesuatu. Dari mendengar, kita akan mengerti. Mendengar bukan berarti kita pasif dan hanya menjadi pendengar setia yang enggak berbuat sesuatu, diam mematung dan berekspresi dingin. Tetaplah menjadi pendengar yang antusias dan waspada. Mendengarkan di sini adalah mendengarkan secara selektif. Pilah dan pilih informasi yang sesuai dengan kebutuhan kita. Sarikan informasi yang datang ke kita. Korelasikan dengan kepentingan dan kemauan kita.

Secara *attitude*, mendengarkan yang baik adalah mendengar dengan konsentrasi penuh, jangan memotong dengan terburu-buru dan berikan respon seperlunya. Dengan taat pada prinsip mendengarkan secara efektif, pada tahap selanjutnya ketika

kawan sekalian mendapat “giliran” untuk berbicara, niscaya akan mampu memberikan umpan balik yang pas dan memuaskan lawan bicara kita. Pesan tersampaikan dengan baik. Tercipta kesepahaman. Kita pun di saat itu, pada titik itu telah sukses menjadi komunikator yang baik.

2. Kuatkan dengan ekspresi non-verbal

Pada dasarnya, terdapat dua bentuk pesan yang digunakan dalam komunikasi yaitu pesan verbal dan non-verbal. Pesan verbal adalah pesan dalam bentuk lisan dan tulisan. Sedangkan, pesan non-verbal adalah pesan yang disampaikan dengan cara selain lisan dan tulisan. Baik itu berupa ekspresi wajah, penampilan, kedipan mata, sentuhan, elusan, jarak, gerak tubuh dan lain sebagainya.

a. Kontak Mata

Penting sekali menjaga kontak mata dalam berkomunikasi. Tetaplah kontak mata kita berada pada fokus objek lawan bicara kita. Jangan jelalatan. Jangan memalingkan wajah. Jangan menunduk. Jangan sibuk dengan objek lain. Dengan menjaga kontak mata, lawan bicara akan merasa dihargai dan diakui eksistensinya. Jaga kontak mata bukan berarti kita harus memelototi lawan bicara kita dan “menelanjanginya”, Namun jaga kontak mata berarti tetaplah berkonsentrasi secara pas, tidak berlebihan, pun tidak cuek sekali sampai lawan bicara kita merasa dianggap sebagai semak-semak atau tanaman perdu.

b. Posisi badan

Dalam menjaga minat lawan bicara, kita sebagai komunikator harus memperhatikan posisi berdiri dan duduk kita. Bentuk antusiasme yang baik ketika berbicara adalah posisi agak memajukan tubuh kita ke lawan bicara. Dari ekspresi non-verbal itu, lawan bicara akan menangkap kesan bahwa kita benar-benar menyerahkan konsentrasi dan perhatian kita kepadanya. Otomatis, ia akan membalas dengan perhatian

yang sama baiknya pula. Namun, khusus untuk para wanita, berhati-hatilah untuk mengaplikasikan teknik ini.

Disarankan pula, kita sebagai komunikator sebaiknya benar-benar mengarahkan posisi tubuh kita sepenuhnya kepada lawan bicara kita. Tidak membelakangi lawan bicara, tidak hanya menolehkan leher dan memutar pinggang sedikit ke arah lawan bicara, namun benar-benar posisi tubuh kita mengarah kepada lawan bicara. Selain keperluan teknis kelancaran transfer pesan, posisi tubuh seperti itu juga tentang tata krama dan kesopansantunan. Kemudian, posisi tubuh yang tidak disarankan adalah melipat tangan di atas dada atau perut kita (bersedekap). Posisi bersedekap identik dengan sikap defensif. Bahkan cenderung tertangkap kesan angkuh. Selain itu, sebisa mungkin hindari memasukkan tangan di saku celana. Pada beberapa kasus, bahasa tubuh itu mewakili ekspresi salah tingkah dan canggung.

Idealnya, tangan kita tetap tampil seperti biasa. Sewajarnya. Bisa pula menjadi media penekanan misalnya menggerak-gerakkannya seperti tangan Bung Karno tatkala berpidato. Jadi, sifat dari ekspresi non-verbal yang telah dijabarkan di atas adalah memperkuat kesan dan citra kita sebagai pembicara. Hal tersebut sangat penting untuk diperhatikan dalam berkomunikasi. Walau, tetap yang terpenting adalah substansi pesan yang kita sampaikan. Komunikator yang baik tentu bisa menyajikan pesan sesuai dengan harapan komunikannya. Baik komunikasi tunggal maupun jamak. Baik komunikasi yang homogen atau heterogen.

3. Sesuaikan isi pesan dengan konteks tempat dan komunikasi
Penting, penting sekali untuk menyesuaikan isi pesan yang kita sampaikan ketika berkomunikasi. Ketika kita berkomunikasi di forum petani dan nelayan, tentu akan berbeda dengan ketika kita berkomunikasi di forum yang diikuti oleh para dosen.

Dengan bahasa teknis dan asing seperti di atas, artinya kita sebagai komunikator tidak mampu mengondisikan isi pesan dan teknis penyampaian pesan dengan komunikasi kita. Komunikator

yang seperti itu adalah komunikator yang tidak bijak. Walaupun ia menguasai dan tahu persis pesan apa yang ia ucap dan kirimkan, namun itu sebaiknya tidak dilakukan. Kesepahaman sulit tercapai. Kosakata dan istilah-istilah yang digunakan untuk menyampaikan pesan wajib disesuaikan dengan konteks waktu, tempat dan khalayak penerima pesan. Bahasa teknis dan asing silakan kawan sekalian keluarkan dan pamerkan ketika misalnya sedang berbicara dalam pertemuan dengan komunikator yang sekiranya paham dan mengerti definisinya.

3. Jangan takut berbicara

Komunikator adalah pembicara. Tentu ia harus berani untuk mengeluarkan pendapat dengan berbicara. Banyak orang yang takut berbicara karena cemas akan salah dan disalahkan. Benar atau salahbelakangan, yang penting berbicara dulu. Kemunculan *nervous* di awal-awal ketika pertama kali berbicara, terutama di muka umum, wajar sekali. Jika terus menerus dibiasakan, itu akan hilang dengan sendirinya.

Yang perlu untuk diketahui, pembicara di tengah suatu komunitas pasti akan mendapat lebih banyak perhatian daripada mereka yang hanya diam saja (tapi bukan berarti yang mendengar pasti tidak berkualitas). Pembicara pun tak jarang mendapat citra sebagai sosok yang lebih berpengetahuan daripada yang lebih sering diam. Itu sudah *mindset* manusia kebanyakan. Orang yang lebih banyak berbicara pada suatu kumpulan, apalagi ditunjang dengan cara penyampaian yang enak dan penuh antusiasme, pasti akan tampak menonjol dibandingkan yang lain.

4. Intonasi

Intonasi adalah pola turun naiknya nada yang menyertai ujaran. Intonasi erat kaitannya dengan penekanan pada kata yang diucapkan. Intonasi yang diberikan pada kata yang diucapkan sekali lagi terkait dengan penekanan, dan penekanan adalah semacam indikator bagi para pendengar untuk menilai tingkat kepentingan kata per kata yang termaktub dalam kalimat-kalimat pesan.

Intonasi sangat penting diaplikasikan dalam penyampaian pesan. Selain mengacu pada sifat kepentingannya, juga terkait dengan estetika penyampaiannya. Intonasi terkait keindahan dalam penyampaian pesan. Seperti tanpa ekspresi wajah, pesan yang disampaikan tanpa intonasi akan membuat pesan menjadi tidak menarik untuk didengarkan dan disaksikan. Pembicara yang menyampaikan dengan nada datar tanpa fluktuasi nada akan mudah kehilangan perhatian pendengar dan pemirsanya.

1.6 Perkembangan Media Komunikasi

Komunikasi adalah proses yang menyangkut hubungan manusia dengan lingkungan sekitarnya. Tanpa komunikasi manusia jadi terpisah dari lingkungan. Namun tanpa lingkungan komunikasi menjadi kegiatan yang tidak relevan. Dengan kata lain, manusia berkomunikasi karena perlu mengadakan hubungan dengan lingkungannya. Dalam berkomunikasi, manusia tentunya memerlukan media komunikasi.

Media komunikasi adalah semua sarana yang dipergunakan untuk memproduksi, mereproduksi, mendistribusikan atau menyebarkan dan menyampaikan informasi. Media komunikasi sangat berperan dalam kehidupan masyarakat. Proses pengiriman informasi di zaman keemasan ini sangat canggih. Teknologi telekomunikasi paling dicari untuk menyampaikan atau mengirimkan informasi ataupun berita karena teknologi telekomunikasi semakin berkembang, semakin cepat, tepat, akurat, mudah, murah, efektif dan efisien. Berbagi informasi antar Benua dan Negara di belahan dunia manapun semakin mudah.

Secara sederhananya, media komunikasi ialah perantara dalam penyampaian informasi dari komunikator kepada komunika te yang bertujuan untuk efisiensi penyebaran informasi atau pesan tersebut.

Fungsi Media Komunikasi

1. Efektifitas: dengan media komunikasi mempermudah kelancaran penyampaian informasi.
2. Efisiensi: dengan menggunakan media komunikasi mempercepat penyampaian informasi.
3. Konkrit: dengan menggunakan media komunikasi membantu mempercepat isi pesan yang bersifat abstrak.
4. Motivatif: dengan menggunakan media komunikasi lebih semangat melakukan komunikasi.

Jenis-jenis media komunikasi berdasarkan fungsinya:

A. Fungsi Produksi

Fungsi produksi adalah media komunikasi yang berguna untuk menghasilkan informasi contohnya: Komputer pengolah kata (*Word Processor*).

B. Fungsi Reproduksi

Fungsi reproduksi adalah media komunikasi yang kegunaannya untuk memproduksi ulang dan menggandakan informasi contohnya: *Audio tapes recorder* dan *Video tapes*.

C. Fungsi Penyampaian Informasi

Fungsi Penyampaian informasi adalah media komunikasi yang digunakan untuk komunikasi yang dipergunakan untuk menyebarluaskan dan menyampaikan pesan kepada komunikan yang menjadi sasaran contohnya: Telephone, Faximile dll.

Jenis-jenis Media berdasarkan bentuknya:

A. Media Cetak

Media cetak adalah segala barang cetak yang dapat dipergunakan sebagai sarana penyampaian pesan contohnya: surat kabar, brosur, bulletin dll.

B. Media Visual atau media pandang

Media visual adalah penerimaan pesan yang tersampaikan menggunakan indra penglihatan contohnya: Televisi, foto dll.

C. Media Audio

Media Audio adalah penerimaan pesan yang tersampaikan dengan menggunakan indra pendengaran contohnya: Radio, Tape recorder dll.

D. Media Audio Visual

Media audio visual adalah media komunikasi yang dapat dilihat sekaligus didengar jadi untuk mengakses informasi yang disampaikan, digunakan indra penglihatan dan pendengaran sekaligus contohnya: Televisi dan Film.

Jenis Media berdasarkan jangkauan penyebaran informasi:

A. Media Komunikasi Eksternal

Media Komunikasi Eksternal adalah media komunikasi yang dipergunakan untuk menjalin hubungan dan menyampaikan informasi dengan pihak-pihak luar.

Media komunikasi eksternal yang sering digunakan antara lain:

1. Media cetak ialah media komunikasi tercetak atau tertulis dimaksudkan untuk menjangkau publik eksternal seperti pemegang saham, konsumen, pelanggan, mitra kerja, dan sebagainya. Contohnya adalah makalah perusahaan, bulletin, brosur. Media eksternal cetak ini berfungsi sebagai:
 - a. Media Penghubung;
 - b. Sarana menyampaikan keterangan-keterangan kepada kalayak
 - c. Media Pendidikan
 - d. Sarana membentuk *opini public*
 - e. Sarana membangun citra
2. Radio
Radio adalah alat elektronik yang digunakan sebagai media komunikasi dan informasi yang termasuk media audio yang hanya dapat memberikan rangsangan audio (pendengaran) saja. Melalui alat ini orang dapat mendengar siaran tentang berbagai peristiwa, kejadian penting dan baru, masalah-masalah dalam kehidupan serta acara hiburan yang

menyenangkan. Bentuk radio sangat beragam tapi secara sederhana bisa dibagi kedalam dua bagian besar. Pertama radio sebagai alat penerima informasi yang kedua radio sebagai pemberi informasi.

Pengertian “Radio” menurut ensiklopedi Indonesia yaitu penyampaian informasi dengan pemanfaatan gelombang elektromagnetik bebas yang memiliki frekuensi kurang dari 300 GHz (panjang gelombang lebih besar dari 1 mm).

Streaming adalah Istilah yang dipergunakan untuk mendengarkan siaran secara live melalui Internet. Berbeda dengan cara lain, yakni *men-download file* dan menjalankannya di komputer kita bila *download-nya* sudah selesai, dengan streaming kita dapat mendengarnya langsung tanpa perlu *men-download file-nya* sekaligus. Ada bermacam-macam audio streaming, misalnya Winamp (mp3), RealAudio (ram) dan liquid radio.

Dengan kata lain radio streaming adalah radio yang bisa didengarkan lewat internet.

Secara umum Radio mempunyai kegunaan:

- a. memperjelas pesan yang diterima.
- b. mengatasi keterbatasan ruang, waktu tenaga dan daya indra.
- c. menimbulkan gairah belajar, interaksi lebih langsung antara murid dengan sumber belajar.
- d. memungkinkan anak belajar mandiri sesuai dengan bakat dan kemampuan auditori & kinestetiknya.
- e. memberi rangsangan yang sama, mempersamakan pengalaman dan menimbulkan persepsi yang sama.

3. Televisi

Televisi adalah sebuah alat penangkap siaran bergambar. Kata televisi berasal dari kata *tele* dan *vision*; yang mempunyai arti masing-masing jauh (*tele*) dan tampak (*vision*). Jadi televisi berarti tampak atau dapat melihat dari jarak jauh. Penemuan

televisi disejajarkan dengan penemuan roda, karena penemuan ini mampu mengubah peradaban dunia.

Dalam penemuan televisi, terdapat banyak pihak, penemu maupun inovator yang terlibat, baik perorangan maupun badan usaha. Televisi adalah karya massal yang dikembangkan dari tahun ke tahun. Awal dari televisi tentu tidak bisa dipisahkan dari penemuan dasar, hukum gelombang elektromagnetik yang ditemukan oleh Joseph Henry dan Michael Faraday (1831) yang merupakan awal dari era komunikasi elektronik.

Untuk menyampaikan pesan kepada public melalui televisi dapat ditempuh dengan memasang iklan, mengundang wartawan atau reporter televisi agar memuat berita tentang kegiatan atau dapat pula mengajukan permohonan untuk mengisi acara.

4. Telepon

Sebagai media komunikasi, telepon sangat penting untuk menyampaikan dan menerima informasi lisan secara cepat dengan pihak publik eksternal.

5. *Handphone* (Telephone Seluler)

Handphone merupakan salah satu dari perkembangan teknologi dengan kecanggihan teknologi saat ini fungsi *handphone* tidak hanya sebagai alat komunikasi biasa tetapi juga dapat mengakses internet, sms, mms dan juga dapat saling mengirim data. Dengan semakin majunya teknologi *handphone*, maka semakin membantu masyarakat dalam melakukan segala aktivitas, karena *handphone* dapat dikatakan sebagai identitas seseorang.

Handphone sekarang sudah banyak dilengkapi oleh kecanggihan teknologi seperti:

- MMS: seperti pesan teks biasa, tetapi untuk MMS dapat melakukan pengiriman pesan beserta gambar.
- 3G: Telepone dengan lawan bicara, tetapi bias dilakukan dengan cara tatap muka.
- GPRS: untuk internet, membuka email

6. Surat

Merupakan media penyampaian informasi secara tertulis, dapat berupa surat konvensional maupun surat elektronik. Surat menyurat merupakan salah satu kegiatan penting di perusahaan. Banyak informasi yang keluar masuk perusahaan melalui media surat, karena surat merupakan media komunikasi yang efektif apabila yang terkait tidak dapat berhubungan secara langsung atau lisan.

7. Internet

Internet adalah jaringan komputer yang terhubung secara internasional dan tersebar di seluruh dunia. Jaringan ini meliputi jutaan pesawat komputer yang terhubung satu dengan yang lainnya dengan memanfaatkan jaringan telepon (baik kabel maupun gelombang elektromagnetik).

Internet merupakan media komunikasi berbasis komputer teknologi informasi. Internet banyak dipilih oleh perusahaan guna menjalin kemampuan dalam menjangkau khalayak.

Keunggulan media komunikasi internet adalah:-Mudah, cepat dan murah dengan jangkauan dunia-Tidak ada birokrasi baik secara teknis maupun nonteknis-Tersebar di berbagai pelosok kota

Di dalam suatu jaringan internet menyediakan beberapa aplikasi yang dapat digunakan oleh para *user*. seperti: Email, Chatting, dan *web*. Ketiga aplikasi ini yang sering digunakan dan di masa depan. Ketiga aplikasi ini merupakan replika dari hal yang sering digunakan di era pra-internet. Internet sering disebut sebagai komunikasi virtual, yang sering dipahami sebagai virtual reality. Akan tetapi masyarakat sering salah paham mengenai komunikasi virtual dan dianggap sebagai *virtual reality* pada ruang lingkup (alam maya) dengan menggunakan internet

B. Media Komunikasi Internal

Media komunikasi internal adalah semua sarana penyampaian dan penerimaan informasi dikalangan *public internal* dan biasanya bersifat non komersial. Penerima maupun pengirim informasi adalah orang-orang publik internal. Media yang digunakan secara internal antara lain seperti:

1. Telephone
2. Surat
3. Papan pengumuman
4. *House jurnal* (Majalah Bulanan)
5. *Printed Material* (Media komunikasi dan Publikasi berupa barang cetakan)
6. Media Pertemuan dan pembicaraan

Sedangkan fungsi media komunikasi yang berteknologi tinggi ialah sebagai berikut (Burgon & Huffner, 2002):

1. Efisiensi penyebaran informasi; dengan adanya media komunikasi terlebih yang hi-tech akan lebih membuat penyebaran informasi menjadi efisien. Efisiensi yang dimaksudkan di sini ialah penghematan dalam biaya, tenaga, pemikiran dan waktu. Misalnya, kita memberikan ucapan selamat hari raya Idul Fitri atau Natal cukup melalui SMS, MMS, e-mail, mailist dan media canggih lainnya. Hal ini lebih disukai karena nilai praktisnya jika dibandingkan dengan mengirimkan kartu lebaran atau kartu Natal dengan waktu yang lebih lama. Namun apakah cukup efektif?
2. Memperkuat eksistensi informasi; dengan adanya media komunikasi yang hi-tech, kita dapat membuat informasi atau pesan lebih kuat berkesan terhadap *audience/* komunikate. Suatu contoh, dosen yang mengajar dengan multimedia akan lebih efektif berkesan daripada dosen yang mengajar secara konvensional.
3. Mendidik/mengarahkan/persuasi; media komunikasi yang berteknologi tinggi dapat lebih menarik *audience*. Hal yang menarik tentunya mempermudah komunikator dalam mempersuasi, mendidik dan mengarahkan karena adanya efek emosi positif.

4. Menghibur/*entertain/joyfull*; media komunikasi berteknologi tinggi tentunya lebih menyenangkan (bagi yang familiar) dan dapat memberikan hiburan tersendiri bagi *audience*. Bahkan jika komunikasi itu bersifat *hi-tech* maka nilai jualnya pun akan semakin tinggi. Misalnya, presentasi seorang marketing akan lebih mempunyai nilai jual yang tinggi jika menggunakan media komunikasi *hi-tech* daripada presentasi yang hanya sekedar menggunakan metode konvensional.
5. Kontrol sosial; media komunikasi yang berteknologi tinggi akan lebih mempunyai fungsi pengawasan terhadap kebijakan sosial. Seperti misalnya, informasi yang disampaikan melalui televisi dan internet akan lebih mempunyai kontrol sosial terhadap kebijakan pemerintah sehingga pemerintah menjadi cepat tanggap terhadap dampak kebijakan tersebut.

BAB

2

Prinsip-Prinsip Komunikasi

2.1 Dua Belas Prinsip Komunikasi

Prinsip-prinsip komunikasi seperti halnya fungsi dan definisi komunikasi mempunyai uraian yang beragam sesuai dengan konsep yang dikembangkan oleh masing-masing pakar. Istilah prinsip oleh William B. Gudykunst disebut asumsi-asumsi komunikasi. Larry A. Samovar dan Richard E. Porter menyebutnya karakteristik komunikasi. Deddy Mulyana, Ph.D membuat istilah baru yaitu prinsip-prinsip komunikasi. Terdapat 12 prinsip komunikasi yang dikatakan sebagai penjabaran lebih jauh dari definisi dan hakikat komunikasi yaitu:

<p>Prinsip 1: Komunikasi adalah suatu proses simbolik</p>	<p>Komunikasi adalah sesuatu yang bersifat dinamis, sirkular dan tidak berakhir pada suatu titik, tetapi terus berkelanjutan</p>
<p>Prinsip 2: Setiap perilaku mempunyai potensi komunikasi</p>	<p>Setiap orang tidak bebas nilai, pada saat orang tersebut tidak bermaksud mengkomunikasikan sesuatu, tetapi dimaknai oleh orang lain maka orang tersebut sudah terlibat dalam proses berkomunikasi. Gerak tubuh, ekspresi wajah (komunikasi non verbal) seseorang dapat dimaknai oleh orang lain menjadi suatu stimulus.</p>
<p>Prinsip 3: Komunikasi punya dimensi isi dan hubungan</p>	<p>Setiap pesan komunikasi mempunyai dimensi isi dimana dari dimensi isi tersebut kita bisa memprediksi dimensi hubungan yang ada di antara pihak-pihak yang melakukan proses komunikasi. Percakapan diantara dua orang sahabat dan antara dosen dan mahasiswa di kelas berbeda memiliki dimesi isi yang berbeda.</p>
<p>Prinsip 4: Komunikasi itu berlangsung dalam berbagai tingkat kesengajaan</p>	<p>Setiap tindakan komunikasi yang dilakukan oleh seseorang bisa terjadi mulai dari tingkat kesengajaan yang rendah artinya tindakan komunikasi yang tidak direncanakan (apa saja yang akan dikatakan atau apa saja yang akan dilakukan secara rinci dan detail), sampai pada tindakan komunikasi yang betul-betul disengaja (pihak komunikan mengharapkan respon dan berharap tujuannya tercapai)</p>

<p>Prinsip 5: Komunikasi terjadi dalam konteks ruang dan waktu</p>	<p>Pesan komunikasi yang dikirimkan oleh pihak komunikan baik secara verbal maupun non-verbal disesuaikan dengan tempat, dimana proses komunikasi itu berlangsung, kepada siapa pesan itu dikirimkan dan kapan komunikasi itu berlangsung.</p>
<p>Prinsip 6: Komunikasi melibatkan prediksi peserta komunikasi</p>	<p>Tidak dapat dibayangkan jika orang melakukan tindakan komunikasi di luar norma yang berlaku di masyarakat. Jika kita tersenyum maka kita dapat memprediksi bahwa pihak penerima akan membalas dengan senyuman, jika kita menyapa seseorang maka orang tersebut akan membalas sapaan kita. Prediksi seperti itu akan membuat seseorang menjadi tenang dalam melakukan proses komunikasi.</p>
<p>Prinsip 7: Komunikasi itu bersifat sistemik</p>	<p>Dalam diri setiap orang mengandung sisi internal yang dipengaruhi oleh latar belakang budaya, nilai, adat, pengalaman dan pendidikan. Bagaimana seseorang berkomunikasi dipengaruhi oleh beberapa hal internal tersebut. Sisi internal seperti lingkungan keluarga dan lingkungan dimana dia bersosialisasi mempengaruhi bagaimana dia melakukan tindakan komunikasi.</p>
<p>Prinsip 8: Semakin mirip latar belakang sosial budaya semakin efektiflah komunikasi</p>	<p>Jika dua orang melakukan komunikasi berasal dari suku yang sama, pendidikan yang sama, maka ada kecenderungan dua pihak tersebut mempunyai bahan yang</p>

	sama untuk saling dikomunikasikan. Kedua pihak mempunyai makna yang sama terhadap simbol-simbol yang saling dipertukarkan.
Prinsip 9 Komunikasi bersifat nonsekuensial	Proses komunikasi bersifat sirkular dalam arti tidak berlangsung satu arah. Melibatkan respon atau tanggapan sebagai bukti bahwa pesan yang dikirimkan itu diterima dan dimengerti.
Prinsip 10: Komunikasi bersifat prosesual, dinamis dan transaksional	Konsekuensi dari prinsip bahwa komunikasi adalah sebuah proses adalah komunikasi itu dinamis dan transaksional. Ada proses saling memberi dan menerima informasi diantara pihak-pihak yang melakukan komunikasi.
Prinsip 11: Komunikasi bersifat <i>irreversible</i>	Setiap orang yang melakukan proses komunikasi tidak dapat mengontrol sedemikian rupa terhadap efek yang ditimbulkan oleh pesan yang dikirimkan. Komunikasi tidak dapat ditarik kembali, jika seseorang sudah berkata menyakiti orang lain, maka efek sakit hati tidak akan hilang begitu saja pada diri orang lain tersebut.
Prinsip 12: Komunikasi bukan panacea untuk menyelesaikan berbagai masalah	Dalam arti bahwa komunikasi bukan satu-satunya obat mujarab yang dapat digunakan untuk menyelesaikan masalah.

2.2 Prinsip Komunikasi dalam Komunikasi Bisnis

Menurut Daan B. Curtis & Co. dalam buku Komunikasi Bisnis Profesional menyatakan bahwa prinsip-prinsip komunikasi meliputi:

<p>Prinsip 1: Komunikasi tidak mungkin dihindari</p>	<p>Menurut De Vito bahwa komunikasi tidak dapat dielakkan sehingga kita tidak dapat tidak berkomunikasi dan tidak dapat tidak memberikan tanggapan. Misalnya dalam suatu kelas atau suatu rapat ada suatu intruksi untuk “tidak menunjukkan reaksi” tapi itu merupakan suatu intruksi yang mustahil untuk dilakukan. Dalam hal ini mungkin ada orang yang menganggukkan kepala atau tetap diam tetapi orang lain mungkin mengartikan lain terhadap perilaku tersebut.</p>
<p>Prinsip 2: Sebagian besar komunikasi adalah non-verbal</p>	<p>Walau dalam komunikasi verbal tetapi komunikasi menanggapi pesan itu selain pesan yang diucapkan tetapi juga menangkap sebagian besar dari penekanan dan pembawaan pesan tersebut oleh komunikasi. Sebagian besar kesan dibuat untuk menanggapi isyarat non-verbal. Komunikasi non-verbal adalah komunikasi yang tidak disampaikan melalui kata-kata, berisi penekanan, pelengkap, bantahan, keteraturan, pengulangan, atau pengganti pesan verbal.</p>
<p>Prinsip 3: Konteks (lingkungan) yang mempengaruhi komunikasi.</p>	<p>Prinsip ini berkaitan dengan ekologi dalam komunikasi. Komunikator harus dapat mengendalikan konteks (sekurang-kurangnya aspek yang paling</p>

	negatif) jangan konteks (lingkungan) yang mengendalikan keberhasilan komunikator. Cara yang ditempuh adalah mempertimbangkan norma, waktu, kondisi fisik (warna, keleluasaan, temperatur, bunyi, cahaya, dan lain-lain) juga kondisi psikologis (suasana hati, peran, permainan, keramahtamahan, formalitas, dan lain-lain).
Prinsip 4: Artipesan terdapat pada orang-orang bukan dalam kata-kata	Arti pesan terdapat pada persepsi, pada pengurai sandi (<i>decoding</i>), sehingga dalam komunikasi ada istilah; <i>Words don't mean ; people mean</i> (kata-kata tidak mengandung makna namun oranglah yang memberikan makna pada kata-kata tersebut). Dalam hal ini orang-orang “memberi arti” tapi kata-kata tidak. Pesan yang diingat oleh orang-orang seringkali bukan pesan yang dimaksud si komunikator tetapi apa pun yang diinterpretasikan oleh pendengar (komunikan). Komunikan mungkin memproses informasi tersebut dengan cara yang tidak dapat diperkirakan komunikator.
Prinsip 5: Komunikasi tidak dapat diubah	Dalam hal ini apabila komunikator telah mengirimkan pesan yang salah maka tidak dapat diubah. Upaya yang dilakukan hanya dapat memberikan informasi tambahan atau rasionalisasi terhadap tindakan komunikator terdahulu tetapi hanya memodifikasi kesan yang telah dibuat. Walau andaikan pesan itu direkam video, komunikan tidak selalu memantau kesan pertama.
Prinsip 6: Gangguan	Setiap proses komunikasi pasti ada

<p>mempengaruhi komunikasi (<i>noise</i>).</p>	<p>faktor <i>noise</i> yaitu faktor yang mempengaruhi pengiriman pesan yang jelas dan akurat atau di sini juga gangguan dalam saluran komunikasi. Komunikator harus menyadari bahwa setiap orang yang berupaya mendengarnya memiliki gangguan bersaing (dapat karena rasa lapar, kelelahan, dan sebagainya). Ia harus memperkecil gangguan di dalam dirinya dan bersaing secara efektif dengan gangguan yang tidak dapat dikendalikannya yang terdapat dalam diri pendengarnya. Atau juga gangguan semantik pada komunikasi verbal.</p>
<p>Prinsip 7: Komunikasi itu sirkuler bukan linier.</p>	<p>Dalam proses komunikasi orang-orang mengirim dan menerima komunikasi secara serempak. Proses komunikasi pada saat pengirim menyandikan pesan (<i>encoding</i>) akan dikirim melalui saluran kepada penerima, bahkan sebelum distimulasikan untuk menyandikan pesan. Belum lagi bagi penerima pesan selain mendengarkan pesan ia juga memperhatikan tekanan pesannya, memperhatikan gerak-gerik si pembawa pesan, dan dalam benaknya juga timbul memaknakan pesan tadi (<i>decoding</i>). Karena aspek-aspeknya serempak tadi maka pesan komunikasi oleh Frank E.X. Dance dapat dianggap sebagai sebuah lingkaran (<i>spiral helical</i>).</p>
<p>Prinsip 8: Pentingnya menciptakan dasar pemufakatan</p>	<p>Komunikasi merupakan hal yang paling efisien pada saat partisipan membagi sejumlah pengalaman umum (<i>field of reference</i>). Pengalaman umum dicapai</p>

	melalui penggunaan simbol dan pembicaraan pengalaman (sejarah) yang dibagi. Pada hal ini kesalahpahaman mungkin sedikit terjadi.
Prinsip 9 : Komunikasi mempunyai efek	Komunikasi selalu menimbulkan beberapa jenis efek. Seperti orang berteriak dapat mempengaruhi pada orang berteriak itu sendiri. Oleh karena itu komunikasi melahirkan konsekuensi.

2.3 Prinsip Dasar Komunikasi

Menurut Seiler (dalam Arni Muahmmad, 2000;19-20) untuk dapat memahami hakikat komunikasi, kita perlu mengetahui prinsip dasar dari komunikasi tersebut. Adapun prinsip dasar komunikasi adalah:

1. **Komunikasi adalah suatu proses**, yang dimaksud proses disini adalah suatu kegiatan yang beralngsung secara terus menerus secara berkesinambungan. Tidak ada bentuk yang baku bagi suatu proses, begitu juga dengan komunikasi yang selalu berubah-ubah menurut variasi dan elemen-elemen yang membentuknya. Dan sebagai suatu proses, komunikasi juga menuntut adanya hasil dari proses tersebut yaitu perubahan.
2. **Komunikasi adalah sistem**, proses Komunikasi terjadinya karena adanya elemen-elemen yang membangunnya, yaitu komunikator, pesan, media, komunikate dan *feel*. Elemen-elemen ini berkaitan satu sama lainnya, jika salah satu elemen mendapat gangguan maka akan menimbulkan gangguan pula pada elemen lainnya yang berdampak pada terganggunya proses terebut. Inilah alasan mengapa komunikasi dikatakan suatu sistem.
3. **Komunikasi bersifat transaksi dan interaksi**, proses komunikasi pada intinya merupakan transmisi pesan antara komunikator dan komunikan, hal ini penyebab terjadinya transaksi dan berlangsung secara kontinu. Proses ini juga mendukung untuk terjadinya interaksi antara mereka yang berkomunikasi

4. **Komunikasi dapat terjadi disengaja atau tidak sengaja,** komunikasi yang disengaja terjadi karena pesan yang dikirimkan oleh komunikator memiliki tujuan khusus terhadap penerima yang dimaksud. Idealnya, hal tersebut dapat menimbulkan efek yang diharapkan. Tetapi itu bukanlah hal yang mudah, banyak faktor yang mempengaruhinya. Komunikasi juga dapat terjadi secara tidak sengaja, tetapi dapat diterima dengan sengaja oleh siapa saja yang saat itu berada dalam jangkauannya.

Berdasarkan prinsip-prinsip tersebut diatas, dapat kita simpulkan bahwa komunikasi yang terjadi merupakan proses yang berlangsung secara berkesinambungan dan melibatkan elemen-elemen komunikasi secara keseluruhan. Proses ini dikatakan berhasil apabila pada akhirnya terjadi perubahan terhadap penerima pesan, sesuai dengan yang diharapkan pengirim pesan dan pada akhirnya akan menciptakan interaksi di antara mereka yang terlibat proses tersebut.



BAB

3

Komunikasi Verbal & Komunikasi Nonverbal

Dalam sebagian besar peristiwa komunikasi yang berlangsung, hampir selalu melibatkan penggunaan lambang-lambang verbal dan nonverbal secara bersama-sama. Keduanya, bahasa verbal dan nonverbal, memiliki sifat holistik, bahwa masing-masing tidak dapat saling dipisahkan. Dalam banyak tindakan komunikasi, bahasa nonverbal menjadi komplemen atau pelengkap bahasa verbal. Namun lambang-lambang nonverbal juga dapat berfungsi kontradiktif, pengulangan bahkan pengganti ungkapan-ungkapan verbal. Ketika kita menyatakan terima kasih (bahasa verbal), kita melengkapinya dengan tersenyum (bahasa nonverbal); kita setuju terhadap pesan yang disampaikan orang lain dengan anggukan kepala (bahasa nonverbal). Dua peristiwa komunikasi tersebut merupakan contoh bahwa bahasa verbal dan nonverbal bekerja secara bersama-sama dalam menciptakan makna suatu perilaku komunikasi.

Setidaknya ada tiga ciri utama yang menandai wujud atau bentuk komunikasi verbal dan komunikasi nonverbal. Pertama, lambang-lambang nonverbal digunakan paling awal sejak kita lahir di dunia ini, sedangkan setelah tumbuh pengetahuan dan kedewasaan kita, barulah bahasa verbal kita pelajari. Kedua, komunikasi verbal dinilai kurang universal dibandingkan dengan komunikasi nonverbal, sebab bila kita pergi ke luar negeri misalnya dan kita tidak mengerti bahasa yang digunakan oleh masyarakat di negara tersebut, kita bisa menggunakan isyarat-isyarat nonverbal dengan orang asing yang kita ajak berkomunikasi. Dan ciri yang ketiga adalah, bahwa komunikasi verbal merupakan aktivitas yang lebih intelektual dibanding dengan bahasa nonverbal yang lebih merupakan aktivitas emosional. Artinya, bahwa dengan bahasa verbal, sesungguhnya kita mengomunikasikan gagasan dan konsep-konsep yang abstrak, sementara melalui bahasa nonverbal, kita mengomunikasikan hal-hal yang berhubungan dengan kepribadian, perasaan dan emosi yang kita miliki.

Komunikasi verbal yang termasuk dalam komunikasi vokal adalah bahasa lisan, sedang yang tergolong dalam komunikasi nonvokal adalah bahasa tertulis.

Vokal adalah nada suara, desah, jeritan dan kualitas vokal; dan yang termasuk dalam klasifikasi komunikasi nonvokal adalah isyarat, gerakan (tubuh), penampilan (fisik), ekspresi wajah dan sebagainya.

Batasan lain mengenai komunikasi nonverbal dikemukakan oleh beberapa ahli lainnya, yaitu:

- a. Frank EX Dance dan Carl E. Larson: Komunikasi nonverbal adalah sebuah stimuli yang tidak bergantung pada isi simbolik untuk memaknainya (*a stimulus not dependent on symbolic content meaning*).
- b. Edward Sapir: Komunikasi nonverbal adalah sebuah kode yang luas yang ditulis tidak di mana pun juga, diketahui oleh tidak seorang pun dan dimengerti oleh semua (*an elaborate code that is written nowhere, known to none, and understood by all*).
- c. Malandro dan Barker yang dikutip dari Ilya Sunarwinadi: Komunikasi Antar Budaya memberikan batasan-batasannya

sebagai berikut. 1) Komunikasi nonverbal adalah komunikasi tanpa kata-kata. 2) Komunikasi nonverbal terjadi bila individu berkomunikasi tanpa menggunakan suara. 3) Komunikasi nonverbal adalah setiap hal yang dilakukan oleh seseorang yang diberi makna oleh orang lain. 4) Komunikasi nonverbal adalah studi mengenai ekspresi wajah, sentuhan, waktu, gerak isyarat, bau, perilaku mata dan lain-lain

3.1 Perbedaan antara Komunikasi Verbal dan Nonverbal

Secara sekilas telah diuraikan pada bagian awal tulisan ini, bahwa antara komunikasi verbal dan nonverbal merupakan satu kesatuan yang tidak dapat dipisahkan, dalam arti kedua bahasa tersebut bekerja bersama-sama untuk menciptakan suatu makna. Namun, keduanya juga memiliki perbedaan-perbedaan. Dalam pemikiran Don Stacks dan kawan-kawan, ada tiga perbedaan utama di antara keduanya yaitu kesengajaan pesan (*the intentionality of the message*), tingkat simbolisme dalam tindakan atau pesan (*the degree of symbolism in the act or message*), dan pemrosesan mekanisme (*processing mechanism*). Kita mencoba untuk menguraikannya satu per satu.

- a. Kesengajaan (*intentionality*) Satu perbedaan utama antara komunikasi verbal dan nonverbal adalah persepsi mengenai niat (*intent*). Pada umumnya niat ini menjadi lebih penting ketika kita membicarakan lambang atau kode verbal. Michael Burgoon dan Michael Ruffner menegaskan bahwa sebuah pesan verbal adalah komunikasi kalau pesan tersebut 1) dikirimkan oleh sumber dengan sengaja dan 2) diterima oleh penerima secara sengaja pula.

Komunikasi nonverbal tidak banyak dibatasi oleh niat atau intent tersebut. Persepsi sederhana mengenai niat ini oleh seorang penerima sudah cukup dipertimbangkan menjadi komunikasi nonverbal. Sebab, komunikasi nonverbal cenderung kurang

dilakukan dengan sengaja dan kurang halus apabila dibandingkan dengan komunikasi verbal. Selain itu, komunikasi nonverbal mengarah pada norma-norma yang berlaku, sementara niat atau intent tidak terdefiniskan dengan jelas. Misalnya, norma-norma untuk penampilan fisik. Kita semua berpakaian, namun berapa sering kita dengan sengaja berpakaian untuk sebuah situasi tertentu? Berapa kali seorang teman memberi komentar terhadap penampilan kita? Persepsi *receiver* mengenai niat ini sudah cukup untuk memenuhi persyaratan guna mendefinisikan komunikasi nonverbal.

- b. Perbedaan perbedaan simbolik (*symbolic differences*) Kadang-kadang niat atau *intent* ini dapat dipahami karena beberapa dampak simbolik dari komunikasi kita. Misalnya, memakai pakaian dengan warna atau model tertentu, mungkin akan dipahami sebagai suatu 'pesan' oleh orang lain (misalnya berpakaian dengan warna hitam akan diberi makna sebagai ungkapan ikut berduka cita).

Komunikasi verbal dengan sifat-sifatnya merupakan sebuah bentuk komunikasi yang diantarai (*mediated form of communication*). Dalam arti kita mencoba mengambil kesimpulan terhadap makna apa yang diterapkan pada suatu pilihan kata. Kata-kata yang kita gunakan adalah abstraksi yang telah disepakati maknanya, sehingga komunikasi verbal bersifat intensional dan harus 'dibagi' (*shared*) di antara orang-orang yang terlibat dalam tindak komunikasi. Sebaliknya, komunikasi nonverbal lebih alami, isi beroperasi sebagai norma dan perilaku yang didasarkan pada norma. Mehrabian menjelaskan bahwa komunikasi verbal dipandang lebih eksplisit dibanding bahasa nonverbal yang bersifat implisit. Artinya, isyarat-isyarat verbal dapat didefinisikan melalui sebuah kamus yang eksplisit dan lewat aturan-aturan sintaksis (kalimat), namun hanya ada penjelasan yang samar-samar dan informal mengenai signifikansi beragam perilaku nonverbal.

Mengakhiri bahasan mengenai perbedaan simbolik ini, kita mencoba untuk melihat ketidaksamaan antara tanda (*sign*) dengan lambang (simbol). Tanda adalah sebuah representasi alami dari suatu kejadian atau tindakan. Ia adalah apa yang kita lihat atau rasakan. Sedangkan lambang merupakan sesuatu yang ditempatkan pada sesuatu yang lain. Lambang merepresentasikan tanda melalui abstraksi. Contoh, tanda dari sebuah kursi adalah kursi itu sendiri, sedangkan lambang adalah bagaimana kita menjelaskan kursi tersebut melalui abstraksi. Dengan perkataan lain, apa yang secara fisik menarik bagi kita adalah tanda (*sign*) dan bagaimana menciptakan perbedaan yang berubah-ubah untuk menunjukkan derajat ketertarikan tersebut adalah lambang (simbol). Komunikasi verbal lebih spesifik dari bahasa nonverbal, dalam arti dapat dipakai untuk membedakan hal-hal yang sama dalam sebuah cara yang berubah-ubah, sedangkan bahasa nonverbal lebih mengarah pada reaksi-reaksi alami seperti perasaan atau emosi.

- c. Mekanisme pemrosesan (*processing mechanism*) Perbedaan ketiga antara komunikasi verbal dan nonverbal berkaitan dengan bagaimana kita memproses informasi. Semua informasi termasuk komunikasi diproses melalui otak, kemudian otak kita menafsirkan informasi ini lewat pikiran yang berfungsi mengendalikan perilaku-perilaku fisiologis (*refleks*) dan sosiologis (perilaku yang dipelajari dan perilaku sosial). Satu perbedaan utama dalam pemrosesan adalah dalam tipe informasi pada setiap belahan otak. Secara tipikal, belahan otak sebelah kiri adalah tipe informasi yang lebih tidak berkesinambungan dan berubah-ubah, sementara belahan otak sebelah kanan, tipe informasinya lebih berkesinambungan dan alami (pada uraian di bawah, Malandro dan Barker juga menjelaskan mengenai hal ini). Berdasarkan pada perbedaan tersebut, pesan-pesan verbal dan nonverbal berbeda dalam konteks struktur pesannya. Komunikasi nonverbal kurang terstruktur. Aturan-aturan yang ada ketika kita berkomunikasi secara nonverbal adalah lebih sederhana dibanding komunikasi verbal yang mempersyaratkan aturan-aturan tata bahasa dan sintaksis. Komunikasi nonverbal

secara tipikal diekspresikan pada saat tindak komunikasi berlangsung. Tidak seperti komunikasi verbal, bahasa nonverbal tidak bisa mengekspresikan peristiwa komunikasi di masa lalu atau masa mendatang. Selain itu, komunikasi nonverbal mempersyaratkan sebuah pemahaman mengenai konteks di mana interaksi tersebut terjadi, sebaliknya komunikasi verbal justru menciptakan konteks tersebut.

Masih dalam buku Komunikasi Antar Budaya karya Ilya Sunarwinadi Samovar, Porter dan Jain melihat perbedaan antara komunikasi verbal dan nonverbal dalam hal sebagai berikut:

- a. Banyak perilaku nonverbal yang diatur oleh dorongan-dorongan biologik. Sebaliknya komunikasi verbal diatur oleh aturan-aturan dan prinsip-prinsip yang dibuat oleh manusia, seperti sintaks dan tata bahasa.
Misalnya, kita bisa secara sadar memutuskan untuk berbicara, tetapi dalam berbicara secara tidak sadar pipi menjadi memerah dan mata berkedip terus-menerus.
- b. Banyak komunikasi nonverbal serta lambang-lambang yang bermakna universal. Sedangkan komunikasi verbal lebih banyak yang bersifat spesifik bagi kebudayaan tertentu.
- c. Dalam komunikasi nonverbal bisa dilakukan beberapa tindakan sekaligus dalam suatu waktu tertentu, sementara komunikasi verbal terikat pada urutan waktu.
- d. Komunikasi nonverbal dipelajari sejak usia sangat dini. Sedangkan penggunaan lambang berupa kata sebagai alat komunikasi membutuhkan masa sosialisasi sampai pada tingkat tertentu.
- e. Komunikasi nonverbal lebih dapat memberi dampak emosional dibanding komunikasi verbal.

3.2 Fungsi Komunikasi Verbal dan Nonverbal

Meskipun komunikasi verbal dan nonverbal memiliki perbedaan-perbedaan, namun keduanya dibutuhkan untuk berlangsungnya

tindak komunikasi yang efektif. Fungsi dari lambang-lambang verbal maupun nonverbal adalah untuk memproduksi makna yang komunikatif. Secara historis, kode nonverbal sebagai suatu multi saluran akan mengubah pesan verbal melalui enam fungsi: pengulangan (*repetition*), berlawanan (*contradiction*), pengganti (*substitution*), pengaturan (*regulation*), penekanan (*accentuation*) dan pelengkap (*complementation*).

Pemikiran yang sama juga diungkapkan oleh Samovar (Ilya Sunarwinadi, Komunikasi Antar Budaya), bahwa dalam suatu peristiwa komunikasi, perilaku nonverbal digunakan secara bersama-sama dengan Bahasa verbal:

- a. Perilaku nonverbal memberi aksen atau penekanan pada pesan verbal. Misalnya menyatakan terima kasih dengan tersenyum.
- b. Perilaku nonverbal sebagai pengulangan dari bahasa verbal. Misalnya menyatakan arah tempat dengan menjelaskan "Perpustakaan Universitas Terbuka terletak di belakang gedung ini", kemudian mengulang pesan yang sama dengan menunjuk arahnya.
- c. Tindak komunikasi nonverbal melengkapi pernyataan verbal, misalnya mengatakan maaf pada teman karena tidak dapat meminjamkan uang; dan agar lebih percaya, pernyataan itu ditambah lagi dengan ekspresi muka sungguh-sungguh atau memperlihatkan saku atau dompet yang kosong.
- d. Perilaku nonverbal sebagai pengganti dari komunikasi verbal. misalnya menyatakan rasa haru tidak dengan kata-kata, melainkan dengan mata yang berlinang-linang.

3.3 Komunikasi Verbal

Simbol atau pesan verbal adalah semua jenis simbol yang menggunakan satu kata atau lebih. Bahasa dapat juga dianggap sebagai sistem kode verbal (Deddy Mulyana, 2005). Bahasa dapat didefinisikan sebagai seperangkat simbol, dengan aturan untuk mengkombinasikan simbol-simbol tersebut, yang digunakan dan dipahami suatu komunitas.

Jalaluddin Rakhmat (1994), mendefinisikan bahasa secara fungsional dan formal. Secara fungsional, bahasa diartikan sebagai alat yang dimiliki bersama untuk mengungkapkan gagasan. Ia menekankan *dimiliki bersama*, karena bahasa hanya dapat dipahami bila ada kesepakatan di antara anggota-anggota kelompok sosial untuk menggunakannya. Secara formal, bahasa diartikan sebagai semua kalimat yang terbayangkan, yang dapat dibuat menurut peraturan tatabahasa. Setiap bahasa mempunyai peraturan bagaimana kata-kata harus disusun dan dirangkaikan supaya memberi arti. Kalimat dalam bahasa Indonesia Yang berbunyi "Di mana saya dapat menukar uang?" akan disusun dengan tata bahasa bahasa-bahasa yang lain sebagai berikut:

1. Inggris: Dimana dapat saya menukar beberapa uang? (*Where can I change some money?*).
2. Perancis: Di mana dapat saya menukar dari itu uang? (*Ou puis-je change de l'argent?*).
3. Jerman: Di mana dapat saya sesuatu uang menukar? (*Wo kann ich etwas Geld wechseln?*).
4. Spanyol: Di mana dapat menukar uang? (*Donde puedo cambiar dinero?*).

Tata bahasa meliputi tiga unsur: fonologi, sintaksis, dan semantik. Fonologi merupakan pengetahuan tentang bunyi-bunyi dalam bahasa. Sintaksis merupakan pengetahuan tentang cara pembentukan kalimat. Semantik merupakan pengetahuan tentang arti kata atau gabungan kata-kata. Menurut Larry L. Barker (dalam Deddy Mulyana, 2005), bahasa mempunyai tiga fungsi: penamaan (*naming atau labeling*), interaksi, dan transmisi informasi.

1. Penamaan atau penjulukan merujuk pada usaha mengidentifikasi objek, tindakan, atau orang dengan menyebut namanya sehingga dapat dirujuk dalam komunikasi.
2. Fungsi interaksi menekankan berbagi gagasan dan emosi, yang dapat mengundang simpati dan pengertian atau kemarahan dan kebingungan.
3. Melalui bahasa, informasi dapat disampaikan kepada orang lain, inilah yang disebut fungsi transmisi dari bahasa. Keistimewaan bahasa sebagai fungsi transmisi informasi yang lintas-waktu,

dengan menghubungkan masa lalu, masa kini, dan masa depan, memungkinkan kesinambungan budaya dan tradisi kita.

Cansandra L. Book (1980), dalam *Human Communication: Principles, Contexts, and Skills*, mengemukakan agar komunikasi kita berhasil, setidaknya bahasa harus memenuhi tiga fungsi, yaitu:

1. Mengetahui dunia di sekitar kita. Melalui bahasa kita mempelajari apa saja yang menarik minat kita, mulai dari sejarah suatu bangsa yang hidup pada masa lalu sampai pada kemajuan teknologi saat ini.
2. Berhubungan dengan orang lain. Bahasa memungkinkan kita bergaul dengan orang lain untuk kesenangan kita, dan atau mempengaruhi mereka untuk mencapai tujuan kita. Melalui bahasa kita dapat mengendalikan lingkungan kita, termasuk orang-orang di sekitar kita.
3. Untuk menciptakan koherensi dalam kehidupan kita. Bahasa memungkinkan kita untuk lebih teratur, saling memahami mengenai diri kita, kepercayaan-kepercayaan kita, dan tujuan-tujuan kita.

Keterbatasan Bahasa:

1. Keterbatasan jumlah kata yang tersedia untuk mewakili objek. Kata-kata adalah kategori-kategori untuk merujuk pada objek tertentu: orang, benda, peristiwa, sifat, perasaan, dan sebagainya. Tidak semua kata tersedia untuk merujuk pada objek. Suatu kata hanya mewakili realitas, tetapi bukan realitas itu sendiri. Dengan demikian, kata-kata pada dasarnya bersifat parsial, tidak melukiskan sesuatu secara eksak.

Kata-kata sifat dalam bahasa cenderung bersifat dikotomis, misalnya baik-buruk, kaya-miskin, pintar-bodoh, dsb.

2. Kata-kata bersifat ambigu dan kontekstual. Kata-kata bersifat ambigu, karena kata-kata merepresentasikan persepsi dan interpretasi orang-orang yang berbeda, yang menganut latar belakang sosial budaya yang berbeda pula. Kata *berat*, yang mempunyai makna yang nuansanya beraneka ragam*.

Misalnya: tubuh orang itu *berat*; kepala saya *berat*; ujian itu *berat*; dosen itu memberikan sanksi yang *berat* kepada mahasiswanya yang mencontek.

3. Kata-kata mengandung bias budaya

Bahasa terikat konteks budaya. Oleh karena di dunia ini terdapat berbagai kelompok manusia dengan budaya dan subbudaya yang berbeda, tidak mengherankan bila terdapat kata-kata yang (kebetulan) sama atau hampir sama tetapi dimaknai secara berbeda, atau kata-kata yang berbeda namun dimaknai secara sama. Konsekuensinya, dua orang yang berasal dari budaya yang berbeda boleh jadi mengalami kesalahpahaman ketika mereka menggunakan kata yang sama. Misalnya kata *awak* untuk orang Minang adalah **saya** atau **kita**, sedangkan dalam bahasa Melayu (di Palembang dan Malaysia) berarti **kamu**.

Komunikasi sering dihubungkan dengan kata Latin *communis* yang artinya sama. Komunikasi hanya terjadi bila kita memiliki makna yang sama. Pada gilirannya, makna yang sama hanya terbentuk bila kita memiliki pengalaman yang sama. Kesamaan makna karena kesamaan pengalaman masa lalu atau kesamaan struktur kognitif disebut *isomorfisme*. *Isomorfisme* terjadi bila komunikasi-komunikasi berasal dari budaya yang sama, status sosial yang sama, pendidikan yang sama, ideologi yang sama; pendeknya mempunyai sejumlah maksimal pengalaman yang sama. Pada kenyataannya tidak ada *isomorfisme* total.

4. Percampuranadukkan fakta, penafsiran, dan penilaian.

Dalam berbahasa kita sering mencampurkan fakta (uraian), penafsiran (dugaan), dan penilaian. Masalah ini berkaitan dengan dengan kekeliruan persepsi. Contoh: apa yang ada dalam pikiran kita ketika melihat seorang pria dewasa sedang membelah kayu pada hari kerja pukul 10.00 pagi? Kebanyakan dari kita akan menyebut orang itu sedang *bekerja*. Akan tetapi, jawaban sesungguhnya bergantung pada: Pertama, apa yang dimaksud *bekerja*? Kedua, apa pekerjaan tetap orang itu untuk mencari nafkah? Bila yang dimaksud *bekerja* adalah melakukan

pekerjaan tetap untuk mencari nafkah, maka orang itu memang sedang bekerja. Akan tetapi, bila pekerjaan tetap orang itu adalah sebagai dosen, yang pekerjaannya adalah membaca, berbicara, menulis, maka membelah kayu bakar dapat kita anggap bersantai baginya, sebagai selingan di antara jam-jam kerjanya.

Ketika kita berkomunikasi, kita menterjemahkan gagasan kita ke dalam bentuk lambang (verbal atau nonverbal). Proses ini lazim disebut penyandian (*encoding*). Bahasa adalah alat penyandian, tetapi alat yang tidak begitu baik (lihat keterbatasan bahasa di atas), untuk itu diperlukan kecermatan dalam berbicara, bagaimana mencocokkan kata dengan keadaan sebenarnya, bagaimana menghilangkan kebiasaan berbahasa yang menyebabkan kerancuan dan kesalahpahaman.

3.4 Komunikasi Nonverbal

Komunikasi nonverbal adalah komunikasi yang menggunakan pesan-pesan nonverbal. Istilah nonverbal biasanya digunakan untuk melukiskan semua peristiwa komunikasi di luar kata-kata terucap dan tertulis. Secara teoritis komunikasi nonverbal dan komunikasi verbal dapat dipisahkan. Namun dalam kenyataannya, kedua jenis komunikasi ini saling jalin menjalin, saling melengkapi dalam komunikasi yang kita lakukan sehari-hari.

Klasifikasi pesan nonverbal.

Jalaludin Rakhmat (1994) mengelompokkan pesan-pesan nonverbal sebagai berikut:

1. Pesan kinesik. Pesan nonverbal yang menggunakan gerakan tubuh yang berarti, terdiri dari tiga komponen utama: pesan fasial, pesan gestural, dan pesan postural.
2. Pesan fasial menggunakan air muka untuk menyampaikan makna tertentu. Berbagai penelitian menunjukkan bahwa wajah dapat menyampaikan paling sedikit sepuluh kelompok makna: kebagiaan, rasa terkejut, ketakutan, kemarahan, kesedihan, kemukaan, pengecaman, minat, ketakjuban, dan tekad. Leathers

(1976) menyimpulkan penelitian-penelitian tentang wajah sebagai berikut: a. Wajah mengomunikasikan penilaian dengan ekspresi senang dan taksenang, yang menunjukkan apakah komunikator memandang objek penelitiannya baik atau buruk; b. Wajah mengomunikasikan berminat atau tak berminat pada orang lain atau lingkungan; c. Wajah mengkomunikasikan intensitas keterlibatan dalam situasi situasi; d. Wajah mengomunikasikan tingkat pengendalian individu terhadap pernyataan sendiri; dan wajah barangkali mengomunikasikan adanya atau kurang pengertian.

3. Pesan gestural menunjukkan gerakan sebagian anggota badan seperti mata dan tangan untuk mengomunikasi berbagai makna.
4. Pesan postural berkenaan dengan keseluruhan anggota badan, makna yang dapat disampaikan adalah: a. *Immediacy* yaitu ungkapan kesukaan dan ketidak sukaan terhadap individu yang lain. Postur yang condong ke arah yang diajak bicara menunjukkan kesukaan dan penilaian positif; b. *Power* mengungkapkan status yang tinggi pada diri komunikator. Anda dapat membayangkan postur orang yang tinggi hati di depan Anda, dan postur orang yang merendah; c. *Responsiveness*, individu dapat bereaksi secara emosional pada lingkungan secara positif dan negatif. Bila postur Anda tidak berubah, Anda mengungkapkan sikap yang tidak responsif.
5. Pesan proksemik disampaikan melalui pengaturan jarak dan ruang. Umumnya dengan mengatur jarak kita mengungkapkan keakraban kita dengan orang lain.
6. Pesan artifaktual diungkapkan melalui penampilan tubuh, pakaian, dan kosmetik. Walaupun bentuk tubuh relatif menetap, orang sering berperilaku dalam hubungan dengan orang lain sesuai dengan persepsinya tentang tubuhnya (*body image*). Erat kaitannya dengan tubuh ialah upaya kita membentuk citra tubuh dengan pakaian, dan kosmetik.
7. Pesan paralinguistik adalah pesan nonverbal yang berhubungan dengan dengan cara mengucapkan pesan verbal. Satu pesan verbal yang sama dapat menyampaikan arti yang berbeda bila diucapkan secara berbeda. Pesan ini oleh Deddy Mulyana (2005) disebutnya sebagai parabahasa.

8. Pesan sentuhan dan bau-bauan.
9. Alat penerima sentuhan adalah kulit, yang mampu menerima dan membedakan emosi yang disampaikan orang melalui sentuhan. Sentuhan dengan emosi tertentu dapat mengomunikasikan: kasih sayang, takut, marah, bercanda, dan tanpa perhatian.
10. Bau-bauan, terutama yang menyenangkan (wewangian) telah berabad-abad digunakan orang, juga untuk menyampaikan pesan-menandai wilayah mereka, mengidentifikasi keadaan emosional, pencitraan, dan menarik lawan jenis.

Kategori komunikasi nonverbal lainnya adalah beragam cara yang digunakan orang-orang untuk berkomunikasi secara nonverbal, yaitu *vocalics* atau *paralanguage*, *kinesics* yang mencakup gerakan tubuh, lengan, dan kaki, serta ekspresi wajah (*facial expression*), perilaku mata (*eye behavior*), lingkungan yang mencakup objek benda dan artifak, *proxemics*: yang merupakan ruang dan teritori pribadi, *haptics* (sentuhan), penampilan fisik (tubuh dan cara berpakaian), *chronemics* (waktu), dan *olfaction* (bau).

Dalam tindak komunikasi sehari-hari, kita lebih banyak mempunyai *output* dan *input* vokal dibanding dengan kata-kata yang kita ungkapkan secara lisan. Output dan input vokal inilah yang kita sebut sebagai *vocalics* atau *paralanguage*. Contoh nyata dari kategori komunikasi nonverbal ini adalah desah (*sighing*), menjerit (*screaming*), merintih (*groaning*), menelan (*swallowing*) menguap (*yawning*), di samping bentuk-bentuk seperti jeda, intonasi, dan penekanan dalam pembicaraan lisan. Kategori lain dari komunikasi nonverbal adalah *kinesics*. Ketika kita berkomunikasi dengan orang lain, ekspresi wajah kita akan selalu berubah tanpa melihat apakah kita sedang berbicara atau mendengarkan.

Paul Ekman dan Wallace Friesen telah mengidentifikasi enam emosi dasar bahwa ekspresi wajah mencerminkan keheranan, ketakutan, kemarahan, kebahagiaan, kesedihan, dan kebencian atau kejiikan. Bentuk lain dari *kinesics* adalah gerakan tangan, kaki dan kepala. Orang-orang yang terlibat dalam tindak komunikasi sering menggerakkan kepala dan tangannya selama interaksi berlangsung.

Beberapa dari gerakan kepala dan tangan tersebut dilakukan secara sadar dan beberapa lainnya dilaksanakan secara tidak sengaja, namun semuanya memiliki makna. Gerakan tangan cenderung digunakan paling banyak oleh orang yang sedang berbicara, sedangkan pendengar cenderung, memakai gerakan kepala. Gerakan kepala yang paling umum digunakan oleh orang-orang yang sedang mendengar adalah anggukan dan gelengan kepala. Gerakan kepala yang lain adalah dengan mengernyitkan atau mengerutkan dahi. Gerakan ini bermakna bahwa orang yang sedang mendengarkan memberikan umpan balik (*feedback*) kepada pembicara. Gerakan tangan menyajikan banyak fungsi pesan bagi pembicara selama interaksi berlangsung, yaitu menegaskan atau menjelaskan apa yang dikatakan, memberi penekanan pada pembicaraan dan mengilustrasikan apa yang sedang dikatakan. Selain itu, ada juga gerakan tangan yang tidak memiliki hubungan yang nyata terhadap apa yang sedang dikatakan. Tujuan dari gerakan tangan ini adalah untuk menunjukkan intensitas pesan, misalnya berjabat tangan dengan cepat untuk mengekspresikan kegembiraan. Aspek komunikatif yang utama dari perilaku mata adalah siapa dan apa yang sedang kita lihat dan untuk berapa lama. Mata kita merupakan saluran komunikasi nonverbal yang penting, tidak hanya selama interaksi tetapi juga sebelum dan sesudah interaksi berakhir. Dengan memelihara kontak mata dan tersenyum, orang-orang yang terlibat mengindikasikan bahwa mereka tertarik dengan persoalan yang sedang diperbincangkan.

Kategori selanjutnya dari komunikasi nonverbal adalah *proxemics*, yaitu suatu cara bagaimana orang-orang yang terlibat dalam suatu tindak komunikasi berusaha untuk merasakan dan menggunakan ruang (*space*). Antropolog Edward T. Hall mendefinisikan empat jarak yang kita gunakan dalam kehidupan sehari-hari, Ia menjelaskan bahwa kita memilih satu jarak khusus bergantung pada bagaimana kita merasakan terhadap orang lain pada suatu situasi tertentu, konteks percakapan dan tujuan-tujuan pribadi kita.

Keempat jarak tersebut adalah *intimate distance*, *personal distance*, *social distance* dan *public distance*. Namun empat jarak yang

dikemukakan oleh Hall ini hanya menggambarkan perilaku orang-orang dari Amerika Utara dan sangat mungkin berbeda dengan orang-orang yang berasal dari budaya lain. Adapun klasifikasi Hall tersebut adalah sebagai berikut:

- a. *Intimate Distance*, Percakapan dalam jarak yang akrab ini berlangsung dengan bisikan atau suara yang sangat pelan. Dalam jarak ini, orang-orang yang berkomunikasi secara emosional sangat dekat dan dalam situasi yang sangat pribadi. Orang-orang yang terlibat dalam interaksi dengan jarak yang akrab ini merupakan suatu tanda bahwa di antara mereka tumbuh rasa saling percaya. Namun demikian, interaksi dalam jarak yang akrab ini juga terjadi dalam lingkungan yang kurang akrab, seperti ketika kita berobat ke dokter.
- b. *Personal distance*, Dalam jarak personal ini, kontak komunikasi yang berlangsung masih tertutup, namun percakapan-percakapannya tidak lagi bersifat pribadi dibanding dengan interaksi dalam jarak akrab.
- c. *Social distance*, Interaksi yang berlangsung dalam jarak sosial ini biasanya terjadi dalam situasi bisnis, misalnya interaksi antara *salesman/girl* dengan para calon pembeli/pelanggan. Dalam kontak komunikasi ini, suara yang lebih keras sangat dibutuhkan.
- d. *Public distance*, Contoh nyata dari komunikasi yang menggunakan jarak publik ini adalah perkuliahan dalam kelas dan pidato yang disampaikan pada suatu ruang tertentu. Dalam jarak publik ini, komunikasi yang bersifat dua arah (*two-way traffic*) sulit untuk dilaksanakan, sebab ada jarak yang cukup jauh antara pembicara dengan para pendengarnya. Faktor lingkungan sebagai salah satu karakteristik penandaan nonverbal dapat berupa lingkungan atau benda-benda yang digunakan atau dimiliki seseorang yang dapat merefleksikan makna tertentu yang berkaitan dengan orang tersebut. Misalnya, ketika kita memasuki ruang atau rumah seseorang, dengan segera kita dapat memperoleh kesan mengenai kepribadian penghuninya. Demikian pula dengan kesan yang kita berikan pada seseorang dengan melihat mobil yang dikendarainya, perabot rumahnya, asesorisnya, dan sebagainya. Hal ini terjadi karena orang

cenderung memilih benda atau lingkungan yang dapat merefleksikan citra diri dan kepribadiannya.

Penampilan fisik acapkali mengekspresikan penandaan nonverbal tertentu. Hal ini dapat kita rasakan ketika memberikan stereotipe tertentu yang berkaitan dengan keadaan fisik seseorang. Misalnya orang yang gemuk dianggap sebagai periang dan orang yang kurus sebagai orang yang serius. Demikian pula dengan panjang atau potongan rambut tertentu. Beberapa karakter fisik lainnya yang dianggap berperan dalam penandaan nonverbal mencakup berat badan, tinggi badan, warna kulit, kontur wajah, dan berbagai jenis bekas luka atau cacat fisik.

Sementara itu atribut lain yang berhubungan erat dengan penampilan fisik, dan sangat jelas berperan sebagai penanda makna tertentu adalah cara berpakaian. Biasanya ketika orang memilih dan memutuskan untuk memakai pakaian tertentu, maka dia secara sadar telah menggunakan tanda nonverbal untuk mengekspresikan makna melalui kesan tertentu dalam penampilannya. Seperti dikemukakan oleh Ronald B. Adler dan George Rodman dalam bukunya *Understanding Human Communication*, bahwa salah satu kategori komunikasi nonverbal yang penting adalah *clothing* atau cara berpakaian. Pakaian yang dikenakan merupakan satu alat komunikasi. Orang-orang dengan sengaja mengirimkan pesan tentang diri mereka melalui apa yang mereka kenakan dan kita berusaha menginterpretasikannya berdasarkan pada pakaian yang dikenakan. Dengan demikian, pakaian tidak hanya melindungi kita dari panas dan dingin, namun melalui pakaian dapat menjadi indikator dari status sosial ekonomi seseorang, penanda dari peran-peran tertentu (ABRI, Pegawai Negeri Sipil) dan sebagainya.

Haptics atau sentuhan atau kontak tubuh dikatakan oleh Emmert dan Donaghy sebagai cara terbaik untuk mengkomunikasikan sikap pribadi, baik yang positif maupun yang negatif. Frekuensi dan durasi sentuhan dapat menjadi indikator tentang persahabatan dan rasa suka di antara orang yang melakukannya. Sentuhan dapat pula menjadi indikator yang paling ekstrim dari rasa tidak suka atau

kemarahan, seperti menampar, menyepak, memukul, dan sebagainya. Cara-cara atau bentuk sentuhan dapat pula menunjukkan posisi orang dalam hubungan dengan orang lainnya, khususnya dalam pengertian dominan dan submisif (seperti mengelus kepala, mencium tangan, dan sebagainya). Waktu atau *chronemics* juga dapat menjadi penanda nonverbal yang digunakan ketika seseorang berkomunikasi. Bentuk nyata yang dapat kita rasakan adalah mengenai orang yang tepat/tidak tepat waktu, orang yang mengulur-ulur waktu untuk menyampaikan pesan bahwa dia tidak menyukai apa yang sedang dilakukannya, dan sebagainya.

Fungsi pesan nonverbal

Mark L. Knapp (dalam Jalaludin, 1994), menyebut lima fungsi pesan nonverbal yang dihubungkan dengan pesan verbal:

1. Repetisi, yaitu mengulang kembali gagasan yang sudah disajikan secara verbal. Misalnya setelah mengatakan penolakan saya, saya menggelengkan kepala.
2. Substitusi, yaitu menggantikan lambang-lambang verbal. Misalnya tanpa sepele kata pun kita berkata, kita menunjukkan persetujuan dengan mengangguk-anggukkan kepala.
3. Kontradiksi, menolak pesan verbal atau memberi makna yang lain terhadap pesan verbal. Misalnya Anda 'memuji' prestasi teman dengan mencibirkan bibir, seraya berkata "Hebat, kau memang hebat."
4. Komplemen, yaitu melengkapi dan memperkaya makna pesan nonverbal. Misalnya, air muka Anda menunjukkan tingkat penderitaan yang tidak terungkap dengan kata-kata.
5. Aksentuasi, yaitu menegaskan pesan verbal atau menggarisbawahinya. Misalnya, Anda mengungkapkan betapa jengkelnya Anda dengan memukul meja.

Sementara itu, Dale G. Leathers (1976) dalam *Nonverbal Communication Systems*, menyebutkan enam alasan mengapa pesan verbal sangat signifikan. Yaitu:

1. Faktor-faktor nonverbal sangat menentukan makna dalam komunikasi interpersonal. Ketika kita mengobrol atau berkomunikasi tatap muka, kita banyak menyampaikan gagasan

dan pikiran kita lewat pesan-pesan nonverbal. Pada gilirannya orang lainpun lebih banyak 'membaca' pikiran kita lewat petunjuk-petunjuk nonverbal.

2. Perasaan dan emosi lebih cermat disampaikan lewat pesan nonverbal ketimbang pesan verbal.
3. Pesan nonverbal menyampaikan makna dan maksud yang relatif bebas dari penipuan, distorsi, dan kerancuan. Pesan nonverbal jarang dapat diatur oleh komunikator secara sadar.
4. Pesan nonverbal mempunyai fungsi metakomunikatif yang sangat diperlukan untuk mencapai komunikasi yang berkualitas tinggi. Fungsi metakomunikatif artinya memberikan informasi tambahan yang memperjelas maksud dan makna pesan. Di atas telah kita paparkan pesan verbal mempunyai fungsi repetisi, substitusi, kontradiksi, komplemen, dan aksentuasi.
5. Pesan nonverbal merupakan cara komunikasi yang lebih efisien dibandingkan dengan pesan verbal. Dari segi waktu, pesan verbal sangat tidak efisien. Dalam paparan verbal selalu terdapat redundansi, repetisi, *ambiguity*, dan abstraksi. Diperlukan lebih banyak waktu untuk mengungkapkan pikiran kita secara verbal.

Pesan nonverbal merupakan sarana sugesti yang paling tepat. Ada situasi komunikasi yang menuntut kita untuk mengungkapkan gagasan dan emosi secara tidak langsung. Sugesti ini dimaksudkan menyarankan sesuatu kepada orang lain secara implisit (tersirat).

BAB

4

Diri dalam Komunikasi

Beberapa aspek yang ada didalam diri kita memberi dampak besar bagaimana kita dalam melakukan proses komunikasi. Aspek-aspek tersebut adalah:

4.1 Konsep Diri (*Self Concept*)

4.1.1 Pengertian Konsep Diri

Konsep diri berasal dari bahasa Inggris yaitu *self concept*. Konsep diri merupakan suatu konsep mengenai diri individu itu sendiri yang meliputi bagaimana seseorang memandang, memikirkan dan menilai dirinya sehingga tindakan-tindakannya sesuai dengan konsep tentang dirinya tersebut.

Konsep diri merupakan suatu bagian yang penting dalam setiap pembicaraan tentang kepribadian manusia. Konsep diri merupakan sifat yang unik pada manusia, sehingga dapat digunakan untuk membedakan manusia dari makhluk hidup lainnya. Para *ahli psikologi* kepribadian berusaha menjelaskan sifat dan fungsi dari konsep diri, sehingga terdapat beberapa pengertian.

Konsep diri seseorang dinyatakan melalui sikap dirinya yang merupakan aktualisasi orang tersebut. Manusia sebagai organisme yang memiliki dorongan untuk berkembang yang pada akhirnya menyebabkan ia sadar akan keberadaan dirinya. Perkembangan yang berlangsung tersebut kemudian membantu pembentukan konsep diri individu yang bersangkutan.

Beberapa ahli merumuskan definisi konsep diri, menurut Burns (1993:vi) konsep diri adalah suatu gambaran campuran dari apa yang kita pikirkan orang-orang lain berpendapat, mengenai diri kita, dan seperti apa diri kita yang kita inginkan. Konsep diri adalah pandangan individu mengenai siapa diri individu, dan itu bisa diperoleh lewat informasi yang diberikan lewat informasi yang diberikan orang lain pada diri individu (Mulyana, 2000:7).

Pendapat tersebut dapat diartikan bahwa konsep diri yang dimiliki individu dapat diketahui lewat informasi, pendapat, penilaian atau evaluasi dari orang lain mengenai dirinya. Individu akan mengetahui dirinya cantik, pandai, atau ramah jika ada informasi dari orang lain mengenai dirinya.

Sebaliknya individu tidak tahu bagaimana ia dihadapkan orang lain tanpa ada informasi atau masukan dari lingkungan maupun orang lain. Dalam kehidupan sehari-hari secara tidak langsung individu telah menilai dirinya sendiri. Penilaian terhadap diri sendiri itu meliputi watak dirinya, orang lain dapat menghargai dirinya atau tidak, dirinya termasuk orang yang berpenampilan menarik, cantik atau tidak.

Brooks (Rakhmat, 1991) menyatakan bahwa konsep diri adalah suatu pandangan dan perasaan seseorang tentang dirinya serta persepsi tentang dirinya, ini dapat bersifat psikis maupun sosial. Sejalan dengan pendapat tersebut dikemukakan oleh Cawangas (Pudjijogyanti, 1988) bahwa konsep diri merupakan seluruh pandangan individu akan dimensi fisiknya, karakteristik kepribadiannya, motivasinya, kelemahannya, kepandaiannya dan kegagalannya. Konsep diri itu seseorang akan diupayakan mencapai keinginan yang optimal serta untuk merealisasikan hidupnya. Dapat dikatakan bahwa konsep diri juga merupakan kerangka kerja untuk mengorganisasikan pengalaman-pengalaman yang diperoleh seseorang.

Seperti yang dikemukakan Hurlock (1990:58) memberikan pengertian tentang konsep diri sebagai gambaran yang dimiliki orang tentang dirinya. Konsep diri ini merupakan gabungan dari keyakinan yang dimiliki individu tentang mereka sendiri yang meliputi karakteristik fisik, psikologis, sosial, emosional, aspirasi dan prestasi.

Menurut William D. Brooks bahwa pengertian konsep diri adalah pandangan dan perasaan kita tentang diri kita (Rakhmat, 2005:105). Sedangkan Centi (1993:9) mengemukakan konsep diri (*self-concept*) tidak lain tidak bukan adalah gagasan tentang diri sendiri, konsep diri terdiri dari bagaimana kita melihat diri sendiri sebagai pribadi, bagaimana kita merasa tentang diri sendiri, dan bagaimana kita menginginkan diri sendiri menjadi manusia sebagaimana kita harapkan.

Konsep diri merupakan penentu sikap individu dalam bertingkah laku, artinya apabila individu cenderung berpikir akan berhasil, maka hal ini merupakan kekuatan atau dorongan yang akan membuat individu menuju kesuksesan. Sebaliknya jika individu berpikir akan gagal, maka hal ini sama saja mempersiapkan kegagalan bagi dirinya.

Konsep diri adalah semua ide, pikiran, kepercayaan dan pendirian yang diketahui individu tentang dirinya dan mempengaruhi individu dalam berhubungan dengan orang lain (Stuart dan Sudeen, 1998). Hal ini termasuk persepsi individu akan sifat dan kemampuannya,

interaksi dengan orang lain dan lingkungan, nilai-nilai yang berkaitan dengan pengalaman dan objek, tujuan serta keinginannya. Sedangkan menurut Beck, Willian dan Rawlin (1986) menyatakan bahwa konsep diri adalah cara individu memandang dirinya secara utuh, baik fisik, emosional intelektual , sosial dan spiritual.

Dari beberapa pendapat dari para ahli di atas maka dapat disimpulkan bahwa pengertian konsep diri adalah cara pandang secara menyeluruh tentang dirinya, yang meliputi kemampuan yang dimiliki, perasaan yang dialami, kondisi fisik dirinya maupun lingkungan terdekatnya. Konsep diri sangat erat kaitannya dengan diri individu. Kehidupan yang sehat, baik fisik maupun psikologi salah satunya di dukung oleh konsep diri yang baik dan stabil. Konsep diri adalah hal-hal yang berkaitan dengan ide, pikiran, kepercayaan serta keyakinan yang diketahui dan dipahami oleh individu tentang dirinya. Hal ini akan mempengaruhi kemampuan individu dalam membina hubungan interpersonal.

Meski konsep diri tidak langsung ada, begitu individu dilahirkan, tetapi secara bertahap seiring dengan tingkat pertumbuhan dan perkembangan individu, konsep diri akan terbentuk karena pengaruh ligkungannya. Selain itu, konsep diri juga akan dipelajari oleh individu melalui kontak dan pengalaman dengan orang lain termasuk berbagai *stressor* yang dilalui individu tersebut. Hal ini akan membentuk persepsi individu terhadap dirinya sendiri dan penilaian persepsinya terhadap pengalaman akan situasi tertentu.

Gambaran penilaian tentang konsep diri dapat diketahui melalui rentang respon dari adaptif sampai dengan maladaptif. Konsep diri itu sendiri terdiri dari beberapa bagian, yaitu: gambaran diri (*body Image*), ideal diri, harga diri, peran dan identitas.

4.1.2 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Konsep Diri

Menurut Stuart dan Sudeen ada beberapa faktor-faktor yang mempengaruhi perkembangan konsep diri. Faktor-foktor tersebut

terdiri dari teori perkembangan, *Significant Other* (orang yang terpenting atau yang terdekat) dan *Self Perception* (persepsi diri sendiri).

1. Teori perkembangan

Konsep diri belum ada waktu lahir, kemudian berkembang secara bertahap sejak lahir seperti mulai mengenal dan membedakan dirinya dan orang lain. Dalam melakukan kegiatannya memiliki batasan diri yang terpisah dari lingkungan dan berkembang melalui kegiatan eksplorasi lingkungan melalui bahasa, pengalaman atau pengenalan tubuh, nama panggilan, pengalaman budaya dan hubungan interpersonal, kemampuan pada area tertentu yang dinilai oleh diri sendiri atau masyarakat serta aktualisasi diri dengan merealisasi potensi yang nyata.

2. *Significant Other* (orang yang terpenting atau yang terdekat)

Di mana konsep diri dipelajari melalui kontak dan pengalaman dengan orang lain, belajar diri sendiri melalui cermin orang lain yaitu dengan cara pandangan diri merupakan interpretasi diri pandangan orang lain terhadap diri, anak sangat dipengaruhi orang yang dekat, remaja dipengaruhi oleh orang lain yang dekat dengan dirinya, pengaruh orang dekat atau orang penting sepanjang siklus hidup, pengaruh budaya dan sosialisasi.

3. *Self Perception* (persepsi diri sendiri)

Yaitu persepsi individu terhadap diri sendiri dan penilaiannya, serta persepsi individu terhadap pengalamannya akan situasi tertentu. Konsep diri dapat dibentuk melalui pandangan diri dan pengalaman yang positif, sehingga konsep merupakan aspek yang kritical dan dasar dari prilaku individu. Individu dengan konsep diri yang positif dapat berfungsi lebih efektif yang dapat berfungsi lebih efektif yang dapat dilihat dari kemampuan interpersonal, kemampuan intelektual dan penguasaan lingkungan. Sedangkan konsep diri yang negatif dapat dilihat dari hubungan individu dan sosial yang terganggu.

4.1.3 Pembagian Konsep Diri

Konsep diri terbagi menjadi beberapa bagian. Pembagian Konsep diri tersebut di kemukakan oleh Stuart and Sundeen (1991), yang terdiri dari:

1. Gambaran diri (*Body Image*)

Gambaran diri adalah sikap seseorang terhadap tubuhnya secara sadar dan tidak sadar. Sikap ini mencakup persepsi dan perasaan tentang ukuran, bentuk, fungsi penampilan dan potensi tubuh saat ini dan masa lalu yang secara berkesinambungan dimodifikasi dengan pengalaman baru setiap individu (Stuart and Sundeen , 1991).

Sejak lahir individu mengeksplorasi bagian tubuhnya, menerima stimulus dari orang lain, kemudian mulai memanipulasi lingkungan dan mulai sadar dirinya terpisah dari lingkungan (Keliat ,1992). Gambaran diri (*Body Image*) berhubungan dengan kepribadian. Cara individu memandang dirinya mempunyai dampak yang penting pada aspek psikologinya. Pandangan yang realistis terhadap dirinya manarima dan mengukur bagian tubuhnya akan lebih rasa aman, sehingga terhindar dari rasa cemas dan meningkatkan harga diri (Keliat, 1992).

Individu yang stabil, realistis dan konsisten terhadap gambaran dirinya akan memperlihatkan kemampuan yang mantap terhadap realisasi yang akan memacu sukses dalam kehidupan. Banyak faktor dapat yang mempengaruhi gambaran diri seseorang, seperti, munculnya Stresor yang dapat mengganggu integrasi gambaran diri. Stresor-stresor tersebut dapat berupa:

1. Operasi.

Seperti: mastektomi, amputasi, luka operasi yang semuanya mengubah gambaran diri. Demikian pula tindakan koreksi seperti operasi plastik, protesa dan lain-lain.

2. Kegagalan fungsi tubuh.

Seperti hemiplegi, buta, tuli dapat mengakibatkan depersonalisasi yaitu tidak mengkui atau asing dengan bagian tubuh, sering berkaitan dengan fungsi saraf.

3. Waham yang berkaitan dengan bentuk dan fungsi tubuh
Seperti sering terjadi pada klien gangguan jiwa, klien mempersiapkan penampilan dan pergerakan tubuh sangat berbeda dengan kenyataan.
4. Tergantung pada mesin.
Seperti: klien *intensif care* yang memandang imobilisasi sebagai tantangan, akibatnya sukar mendapatkan informasi umpan balik engan penggunaan Intensif care dipandang sebagai gangguan.
5. Perubahan tubuh berkaitan
Hal ini berkaitan dengan tumbuh kembang di mana seseorang akan merasakan perubahan pada dirinya seiring dengan bertambahnya usia. Tidak jarang seseorang menanggapinya dengan respon negatif dan positif. Ketidakpuasan juga dirasakan seseorang jika didapati perubahan tubuh yang tidak ideal.
6. Umpan balik interpersonal yang negatif
Umpan balik ini adanya tanggapan yang tidak baik berupa celaan, makian sehingga dapat membuat seseorang menarik diri.
7. Standard sosial budaya.
Hal ini berkaitan dengan kultur sosial budaya yang berbeda-setiap pada setiap orang dan keterbatasannya serta keterbelakangan dari budaya tersebut menyebabkan pengaruh pada gambaran diri individu, seperti adanya perasaan minder.

Beberapa gangguan pada gambaran diri tersebut dapat menunjukkan tanda dan gejala, seperti:

- a. Syok Psikologis
Syok Psikologis merupakan reaksi emosional terhadap dampak perubahan dan dapat terjadi pada saat pertama tindakan. Syok psikologis digunakan sebagai reaksi terhadap ansietas. Informasi yang terlalu banyak dan kenyataan perubahan tubuh membuat klien menggunakan mekanisme

pertahanan diri seperti mengingkari, menolak dan proyeksi untuk mempertahankan keseimbangan diri.

b. Menarik diri

Klien menjadi sadar akan kenyataan, ingin lari dari kenyataan, tetapi karena tidak mungkin maka klien lari atau menghindar secara emosional. Klien menjadi pasif, tergantung, tidak ada motivasi dan keinginan untuk berperan dalam perawatannya.

c. Penerimaan atau pengakuan secara bertahap

Setelah klien sadar akan kenyataan maka respon kehilangan atau berduka muncul. Setelah fase ini klien mulai melakukan reintegrasi dengan gambaran diri yang baru. Tanda dan gejala dari gangguan gambaran diri di atas adalah proses yang adaptif, jika tampak gejala dan tanda-tanda berikut secara menetap maka respon klien dianggap maladaptif sehingga terjadi gangguan gambaran diri yaitu:

- Menolak untuk melihat dan menyentuh bagian yang berubah.
- Tidak dapat menerima perubahan struktur dan fungsi tubuh.
- Mengurangi kontak sosial sehingga terjadi menarik diri.
- Perasaan atau pandangan negatif terhadap tubuh.
- Preokupasi dengan bagian tubuh atau fungsi tubuh yang hilang.
- Mengungkapkan keputusasaan.
- Mengungkapkan ketakutan ditolak.
- Depersonalisasi
- Menolak penjelasan tentang perubahan tubuh.

2. Ideal Diri

Ideal diri adalah persepsi individu tentang bagaimana ia harus berperilaku berdasarkan standart, aspirasi, tujuan atau penilaian personal tertentu (Stuart and Sundeen, 991). Standart dapat berhubungan dengan tipe orang yang akan diinginkan atau sejumlah aspirasi, cita-cita, nilai- nilai yang ingin dicapai. Ideal

diri akan mewujudkan cita-cita, nilai-nilai yang ingin dicapai. Ideal diri akan mewujudkan cita-cita dan harapan pribadi berdasarkan norma sosial (keluarga budaya) dan kepada siapa ingin dilakukan.

Ideal diri mulai berkembang pada masa kanak-kanak yang di pengaruhi orang yang penting pada dirinya yang memberikan keuntungan dan harapan pada masa remaja ideal diri akan di bentuk melalui proses identifikasi pada orang tua, guru dan teman.

Agar individu mampu berfungsi dan mendemonstrasikan kecocokan antara persepsi diri dan ideal diri. Ideal diri ini hendaknya ditetapkan tidak terlalu tinggi, tetapi masih lebih tinggi dari kemampuan agar tetap menjadi pendorong dan masih dapat dicapai (Keliat, 1992).

3. Harga diri

Harga diri adalah penilaian pribadi terhadap hasil yang dicapai dengan menganalisis seberapa jauh perilaku memenuhi ideal diri (Stuart and Sundeen, 1991). Frekuensi pencapaian tujuan akan menghasilkan harga diri yang rendah atau harga diri yang tinggi. Jika individu sering gagal, maka cenderung harga diri rendah. Harga diri diperoleh dari diri sendiri dan orang lain. Aspek utama adalah dicintai dan menerima penghargaan dari orang lain (Keliat, 1992).

Biasanya harga diri sangat rentan terganggu pada saat remaja dan usia lanjut. Dari hasil riset ditemukan bahwa masalah kesehatan fisik mengakibatkan harga diri rendah. Harga diri tinggi terkait dengan ansietas yang rendah, efektif dalam kelompok dan diterima oleh orang lain. Sedangkan harga diri rendah terkait dengan hubungan interpersonal yang buruk dan risiko terjadi depresi dan skizofrenia Gangguan harga diri dapat digambarkan sebagai perasaan negatif terhadap diri sendiri termasuk hilangnya percaya diri dan harga diri. Harga diri rendah dapat terjadi secara situasional (trauma) atau kronis (*negatif self evaluation* yang

telah berlangsung lama).Dan dapat di ekspresikan secara langsung atau tidak langsung (nyata atau tidak nyata).

Menurut beberapa ahli dikemukakan faktor-faktor yang mempengaruhi gangguan harga diri, seperti:

a. Perkembangan individu

Faktor predisposisi dapat dimulai sejak masih bayi, seperti penolakan orang tua menyebabkan anak merasa tidak dicintai dan mengikatkan anak gagal mencintai dirinya dan akan gagal untuk mencintai orang lain. Pada saat anak berkembang lebih besar, anak mengalami kurangnya pengakuan dan pujian dari orang tua dan orang yang dekat atau penting baginya.Ia merasa tidak kuat karena selalu tidak dipercaya untuk mandiri, memutuskan sendiri akan bertanggung jawab terhadap perilakunya. Sikap orang tua yang terlalu mengatur dan mengontrol, membuat anak merasa tidak berguna.

b. Ideal Diri tidak realistis

Individu yang selalu dituntut untuk berhasil akan merasa tidak punya hak untuk gagal dan berbuat kesalahan. Ia membuat standart yang tidak dapat dicapai, seperti cita-cita yang terlalu tinggi dan tidak realistis. Yang pada kenyataan tidak dapat dicapai membuat individu menghukum diri sendiri dan akhirnya percaya diri akan hilang.

c. Gangguan fisik dan mental

Gangguan ini dapat membuat individu dan keluarga merasa rendah diri.

d. Sistem keluarga yang tidak berfungsi

Orang tua yang mempunyai harga diri yang rendah tidak mampu membangun harga diri anak dengan baik. Orang tua memberi umpan balik yang negatif dan berulang-ulang akan merusak harga diri anak. Harga diri anak akan terganggu jika kemampuan menyelesaikan masalah tidak adekuat. Akhirnya anak memandang negatif terhadap pengalaman dan kemampuan di lingkungannya.

- e. Pengalaman traumatik yang berulang, misalnya akibat aniaya fisik, emosi dan seksual.

Penganiayaan yang dialami dapat berupa penganiayaan fisik, emosi, peperangan, bencana alam, kecelakaan atau perampokan. Individu merasa tidak mampu mengontrol lingkungan. Respon atau strategi untuk menghadapi trauma umumnya mengingkari trauma, mengubah arti trauma, respon yang biasa efektif terganggu.

4. Peran

Peran adalah sikap dan perilaku nilai serta tujuan yang diharapkan dari seseorang berdasarkan posisinya di masyarakat (Keliat, 1992). Peran yang ditetapkan adalah peran dimana seseorang tidak punya pilihan, sedangkan peran yang diterima adalah peran yang terpilih atau dipilih oleh individu. Posisi dibutuhkan oleh individu sebagai aktualisasi diri. Harga diri yang tinggi merupakan hasil dari peran yang memenuhi kebutuhan dan cocok dengan ideal diri. Posisi di masyarakat dapat merupakan stresor terhadap peran karena struktur sosial yang menimbulkan kesukaran, tuntutan serta posisi yang tidak mungkin dilaksanakan (Keliat, 1992).

Stress peran terdiri dari konflik peran yang tidak jelas dan peran yang tidak sesuai atau peran yang terlalu banyak. Faktor-faktor yang mempengaruhi dalam menyesuaikan diri dengan peran yang harus di lakukan menurut Stuart and sundeen, 1998 adalah:

- a. Kejelasan prilaku dengan penghargaan yang sesuai dengan peran.
- b. Konsisten respon orang yang berarti terhadap peran yang dilakukan.
- c. Kesesuaian dan keseimbangan antara peran yang diemban.
- d. Keselarasan budaya dan harapan individu terhadap perilaku peran.
- e. Pemisahan situasi yang akan menciptakan ketidaksesuaian perilaku peran.

Menurut Stuart and Sunden, Penyesuaian individu terhadap perannya dipengaruhi oleh beberapa faktor, yaitu:

- a. Kejelasan perilaku yang sesuai dengan perannya serta pengetahuan yang spesifik tentang peran yang diharapkan .
- b. Konsistensi respon orang yang berarti atau dekat dengan peranannya.
- c. Kejelasan budaya dan harapannya terhadap perilaku perannya.
- d. Pemisahan situasi yang dapat menciptakan ketidakselarasan

Sepanjang kehidupan individu sering menghadapi perubahan-perubahan peran, baik yang sifatnya menetap atau sementara yang sifatnya dapat karena situasional. Hal ini, biasanya disebut dengan transisi peran.

Transisi peran tersebut dapat di kategorikan menjadi beberapa bagian, seperti:

a. Transisi Perkembangan

Setiap perkembangan dapat menimbulkan ancaman pada identitas. Setiap perkembangan harus di lalui individu dengan menjelaskan tugas perkembangan yang berbeda-beda. Hal ini dapat merupakan stresor bagi konsep diri.

b. Transisi Situasi

Transisi situasi terjadi sepanjang daur kehidupan, bertambah atau berkurang orang yang berarti melalui kelahiran atau kematian, misalnya status sendiri menjadi berdua atau menjadi orang tua. Perubahan status menyebabkan perubahan peran yang dapat menimbulkan ketegangan peran yaitu konflik peran, peran tidak jelas atau peran berlebihan.

c. Transisi sehat sakit

Stresor pada tubuh dapat menyebabkan gangguan gambaran diri dan berakibat diri dan berakibat perubahan konsep diri. Perubahan tubuh dapat mempengaruhi semua komponen konsep diri yaitu gambaran diri, identitas diri peran dan harga diri. Masalah konsep diri dapat dicetuskan oleh faktor psikologis, sosiologi atau fisiologi, namun yang penting adalah

persepsi klien terhadap ancaman. Selain itu dapat saja terjadi berbagai gangguan peran, penyebab atau faktor-faktor gangguan peran tersebut dapat di akibatkan oleh:

1. Konflik peran interpersonal
Individu dan lingkungan tidak mempunyai harapan peran yang selaras.
2. Contoh peran yang tidak adekuat.
3. Kehilangan hubungan yang penting
4. Perubahan peran seksual
5. Keragu-raguan peran
6. Perubahan kemampuan fisik untuk menampilkan peran sehubungan dengan proses menua
7. Kurangnya kejelasan peran atau pengertian tentang peran
8. Ketergantungan obat
9. Kurangnya keterampilan sosial
10. Perbedaan budaya
11. Harga diri rendah
12. Konflik antarperan yang sekaligus di perankan

Gangguan-gangguan peran yang terjadi tersebut dapat ditandai dengan tanda dan gejala, seperti:

1. Mengungkapkan ketidakpuasan perannya atau kemampuan menampilkan peran
2. Mengingkari atau menghindari peran
3. Kegagalan transisi peran
4. Ketegangan peran
5. Kemunduran pola tanggung jawab yang biasa dalam peran
6. Proses berkabung yang tidak berfungsi
7. Kejenuhan pekerjaan

5. Identitas

Identitas adalah kesadaran akan diri sendiri yang bersumber dari observasi dan penilaian yang merupakan sintesis dari semua aspek konsep diri sendiri sebagai satu kesatuan yang utuh (Stuart and Sudeen, 1991). Seseorang yang mempunyai perasaan identitas diri yang kuat akan yang memandang dirinya berbeda dengan orang lain. Kemandirian timbul dari perasaan berharga (aspek

diri sendiri), kemampuan dan penyesuaian diri. Seseorang yang mandiri dapat mengatur dan menerima dirinya. Identitas diri terus berkembang sejak masa kanak-kanak bersamaan dengan perkembangan konsep diri. Hal yang penting dalam identitas adalah jenis kelamin (Keliat, 1992).

Identitas jenis kelamin berkembang sejak lahir secara bertahap dimulai dengan konsep laki-laki dan wanita banyak dipengaruhi oleh pandangan dan perlakuan masyarakat terhadap masing-masing jenis kelamin tersebut perasaan dan perilaku yang kuat akan identitas diri individu dapat ditandai dengan:

- a. Memandang dirinya secara unik
- b. Merasakan dirinya berbeda dengan orang lain
- c. Merasakan otonomi: menghargai diri, percaya diri, mampu diri, menerima diri dan dapat mengontrol diri.
- d. Mempunyai persepsi tentang gambaran diri, peran dan konsep diri

Karakteristik identitas diri dapat dimunculkan dari perilaku dan perasaan seseorang, seperti:

1. Individu mengenal dirinya sebagai makhluk yang terpisah dan berbeda dengan orang lain
2. Individu mengakui atau menyadari jenis seksualitasnya
3. Individu mengakui dan menghargai berbagai aspek tentang dirinya, peran, nilai dan perilaku secara harmonis
4. Individu mengaku dan menghargai diri sendiri sesuai dengan penghargaan lingkungan sosialnya
5. Individu sadar akan hubungan masa lalu, saat ini dan masa yang akan datang
6. Individu mempunyai tujuan yang dapat dicapai dan direalisasikan (Stuart and Sudeen, 1991)

Konsep diri merupakan faktor penting didalam berinteraksi. Hal ini disebabkan oleh setiap individu dalam bertindak laku sedapat mungkin disesuaikan dengan konsep diri. Kemampuan manusia bila dibandingkan dengan makhluk lain adalah lebih mampu menyadari siapa dirinya, mengobservasi diri dalam setiap tindakan serta mampu

mengevaluasi setiap tindakan sehingga mengerti dan memahami tingkah laku yang dapat diterima oleh lingkungan.

Argyle (Handry dan Heyes, 1989) berpendapat bahwa terbentuknya konsep diri dipengaruhi oleh beberapa faktor, antara lain:

1. Reaksi dari orang lain. Caranya dengan mengamati pencerminan perilaku seseorang terhadap respon orang lain, dapat dipengaruhi dari diri orang itu sendiri.
2. Perbandingan dengan orang lain. Konsep diri seseorang sangat tergantung pada cara orang tersebut membandingkan dirinya dengan orang lain.
3. Peranan seseorang. Setiap orang pasti memiliki citra dirinya masing-masing, sebab dari situlah orang tersebut memainkan perannya.
4. Identifikasi terhadap orang lain. Pada dasarnya seseorang selalu ingin memiliki beberapa sifat dari orang lain yang dikaguminya.

4.1.4 Aspek-aspek Konsep Diri

Isi konsep diri menurut pandangan Berzonsky (dalam Burns, 1993) terdiri atas:

1. Aspek fisik; meliputi penilaian individu terhadap segala sesuatu yang dimilikinya.
2. Aspek sosial; meliputi bagaimana peranan sosial yang dimainkan oleh individu dan sejauhmana penilaian terhadap kerjanya.
3. Aspek moral; meliputi nilai-nilai dan prinsip-prinsip yang memberi arti dan arah bagi kehidupan seseorang.
4. Aspek psikis; meliputi pikiran, perasaan dan sikap individu terhadap dirinya sendiri.

Dengan demikian manusia memiliki kecenderungan untuk menetapkan nilai-nilai pada saat mempersepsi sesuatu. Setiap individu dapat saja menyadari keadaannya atau identitas yang dimilikinya akan tetapi yang lebih penting adalah menyadari seberapa baik atau buruk keadaan yang dimiliki serta bagaimana harus bersikap terhadap keadaan tersebut.

4.1.5 Konsep Diri Positif & Konsep Diri Negatif

Tingkah laku individu sangat bergantung pada kualitas konsep dirinya yaitu konsep diri positif atau konsep diri negatif. Menurut Brooks dan Emmart (1976), orang yang memiliki konsep diri positif menunjukkan karakteristik sebagai berikut:

1. Merasa mampu mengatasi masalah. Pemahaman diri terhadap kemampuan subyektif untuk mengatasi persoalan-persoalan obyektif yang dihadapi.
2. Merasa setara dengan orang lain. Pemahaman bahwa manusia dilahirkan tidak dengan membawa pengetahuan dan kekayaan. Pengetahuan dan kekayaan didapatkan dari proses belajar dan bekerja sepanjang hidup. Pemahaman tersebut menyebabkan individu tidak merasa lebih atau kurang terhadap orang lain.
3. Menerima pujian tanpa rasa malu. Pemahaman terhadap pujian, atau penghargaan layak diberikan terhadap individu berdasarkan dari hasil apa yang telah dikerjakan sebelumnya.
4. Merasa mampu memperbaiki diri. Kemampuan untuk melakukan proses refleksi diri untuk memperbaiki perilaku yang dianggap kurang.

Sedangkan orang yang memiliki konsep diri yang negatif menunjukkan karakteristik sebagai berikut:

1. Peka terhadap kritik. Kurangnya kemampuan untuk menerima kritik dari orang lain sebagai proses refleksi diri.
2. Bersikap responsif terhadap pujian. Bersikap yang berlebihan terhadap tindakan yang telah dilakukan, sehingga merasa segala tindakannya perlu mendapat penghargaan.
3. Cenderung merasa tidak disukai orang lain. Perasaan subyektif bahwa setiap orang lain disekitarnya memandang dirinya dengan negatif.
4. Mempunyai sikap hiperkritik. Suka melakukan kritik negatif secara berlebihan terhadap orang lain.
5. Mengalami hambatan dalam interaksi dengan lingkungan sosialnya. Merasa kurang mampu dalam berinteraksi dengan orang-orang lain.

Sebagai kesimpulan, konsep diri berkembang setidaknya dari 4 sumber, yaitu:

1. *Image/citra* yang dimiliki orang lain mengenai seorang individu dan diungkapkan kepada individu tersebut. terdapat konsep *Looking Glass Self* di mana individu ingin mengetahui lebih lanjut mengenai bagaimanakah dirinya dimata orang lain. Apa yang orang lain pikirkan tersebut secara langsung mempengaruhi bagaimana si individu menilai dirinya sendiri serta konsep diri yang ingin dicapainya.
2. Perbandingan yang seorang individu lakukan antara dirinya dengan orang lain. Individu bukan hanya melihat dirinya dimata orang lain, tapi secara langsung membandingkan dirinya dengan orang lain. Kelemahan, kelebihan dan keterbatasan diketahui dengan mempelajari kehidupan orang lain dan berkaca pada dirinya sendiri untuk memilah apakah yang menjadi penggambaran/konsep yang individu tersebut miliki.
3. Pembelajaran mengenai kultur/budaya yang dimiliki. Melalui *significant others*- ibu, ayah, orang tua, dll atau media seorang individu mempelajari berbagai variasi budaya-nilai, norma, kepercayaan, dll. serta lebih jauh bagaimana sesuatu diinterpretasikan dalam budaya tersebut. Budaya tersebut juga dapat berupa unsur keagamaan/spiritual. Variasi budaya tersebut secara tidak langsung menjadi fondasi dasar pengembangan konsep diri yang kita miliki.
4. Bagaimana seorang individu melihat tindakan serta pola pikirnya sendiri evaluasi diri. Sebagian besar konsep diri yang individu miliki berkembang dari apa yang ia pikirkan atau lakukan individu tersebut melihat kembali tindakannya dan mengevaluasi hasil dari interpretasi dan evaluasi itulah yang memperkuat konsep diri yang kita miliki.

4.2 Kesadaran Diri (*Self Awareness*)

4.2.1 Pengertian Kesadaran Diri

Secara harfiah, kesadaran sama artinya dengan mawas diri (*awareness*). Kesadaran juga bisa diartikan sebagai kondisi di mana seorang individu memiliki kendali penuh terhadap stimulus internal maupun stimulus eksternal. Namun, kesadaran juga mencakup dalam persepsi dan pemikiran yang secara samar-samar disadari oleh individu sehingga akhirnya perhatiannya terpusat.

Self Awareness (kesadaran diri) adalah perhatian yang berlangsung ketika seseorang mencoba memahami keadaan internal dirinya. Prosesnya berupa semacam refleksi di mana seseorang secara sadar memikirkan hal-hal yang ia alami berikut emosi-emosi mengenai pengalaman tersebut. Dengan kata lain, *Self Awareness* adalah keadaan ketika kita membuat diri sendiri sadar tentang emosi yang sedang kita alami dan juga pikiran-pikiran kita mengenai emosi tersebut.

Ada sebuah kisah terkenal tentang seekor elang yang lahir di komunitas ayam. Karena lahir dan tumbuh di lingkungan itu, sang elang merasa yakin bahwa dia seekor ayam yang tidak ada bedanya dengan anak-anak ayam. Ia berkokok dan berjalan layaknya seekor ayam. Tak pernah ia mengepakkan sayapnya. Tatkala suatu hari dia melihat elang terbang tinggi dengan gagahnya, ia hanya bisa ternganga dan berdecak kagum sambil melamun seandainya ia bisa terbang tinggi seperti elang itu.

Cerita ini hanyalah simbol dari suatu ketidaksadaran diri, sehingga seseorang tidak dapat berprestasi sesuai dengan potensi yang dimilikinya. Kesadaran diri atau (*self-awareness*) di yakini merupakan satu dari sekian kunci keberhasilan hidup. Salah satu defensi dari *self-awareness* menyebutkan, ada 3 hal yang harus dikenali dan disadari sepenuhnya.

1. Pertama nilai dan tujuan yang dimiliki;
2. Kedua kebiasaan, gaya, kekuatan dan kelemahan diri;
3. Ketiga, hubungan antara perasaan, pemikiran dan tingkah laku.

Self-Awareness merujuk pada sejauh mana kita mengenal diri sendiri. Semakin individu memahami bagaimana konsep diri individu terbentuk serta latar belakang yang membentuknya, semakin kita mengetahui siapa diri kita sebenarnya. *Johary Windows* salah satu metode yang dapat digunakan untuk mengetahui seberapa besar *Self Awareness*.

1. Daerah *Open* mewakili apa yang dibuka” atau diketahui seorang individu dan orang lain di sekitarnya warna kulit, jenis kelamin, agama, dll merupakan contoh yang termasuk daerah *Open*
2. Daerah *Blind* mewakili segala hal yang seorang individu tidak ketahui, namun diketahui oleh orang-orang disekitarnya. Contoh: kebiasaan tertentu, bau badan, dan lain-lain
3. Daerah *Hidden* mewakili segala hal yang seorang individu ketahui, namun tidak diketahui oleh orang lain entah karena ketidaksadaran atau ditutupi oleh individu tersebut. contoh *Hidden* seperti: masa lalu keluarga, pengalaman memalukan, dan lain-lain
4. Daerah *Unknown* mewakili apa yang orang lain bahkan individu tersebut tidak ketahui. Hal tersebut bisa jadi sebuah hal yang belum pernah dilakukan atau membutuhkan penelusuran lebih lanjut mengenai hal tersebut. Contoh *unknown* adalah bakat tertentu yang belum pernah dicoba.

Kehidupan juga memiliki tiga pintu gerbang yang sangat berkaitan dengan kesadaran diri dalam diri kita yaitu:

1. Telinga, telinga berfungsi untuk mendengar dengan seimbang dan menyimak dengan benar. Penting sekali untuk menyaring setiap kebenaran informasi yang diterima, karena itu membentuk penafsiran dan pemahaman terhadap situasi yang terjadi.
2. Mata, mata merekam apa yang dilihat dan menyimpannya kedalam memori otak kita. Pengalaman dan persepsi yang dimiliki segera menyimpulkan informasi tersebut dan menstimulasi respon kita.
3. Hati, merupakan sumber kehidupan. Hati nurani yang murni memiliki kepekaan intuisi yang kuat untuk merasakan hal-hal yang tidak dapat ditangkap oleh indra penglihatan dan

pendengaran lahiriah kita. Hati yang terjaga dari hal-hal negatif akan memiliki tingkat kesadaran diri yang tinggi.

4.2.2 Jenis-jenis Kesadaran

Ada dua macam kesadaran, yaitu:

1. Kesadaran Pasif

Kesadaran pasif adalah keadaan di mana seorang individu bersikap menerima segala stimulus yang diberikan pada saat itu, baik stimulus internal maupun eksternal.

2. Kesadaran Aktif

Kesadaran aktif adalah kondisi di mana seseorang menitikberatkan pada inisiatif dan mencari dan dapat menyeleksi stimulus-stimulus yang diberikan.

4.2.3 Teori Kesadaran menurut Carl G Jung

Kesadaran menurut Jung terdiri dari 3 sistem yang saling berhubungan yaitu kesadaran atau biasa disebut ego, ketidaksadaran pribadi (*personal unconsciousness*) dan ketidaksadaran kolektif (*collective unconscious*)

1. Ego

Ego merupakan jiwa sadar yang terdiri dari persepsi, ingatan, pikiran dan perasaan-perasaan sadar. Ego bekerja pada tingkat conscious. Dari ego lahir perasaan identitas dan kontinuitas seseorang. Ego seseorang adalah gugusan tingkah laku yang umumnya dimiliki dan ditampilkan secara sadar oleh orang-orang dalam suatu masyarakat. Ego merupakan bagian manusia yang membuat ia sadar pada dirinya.

2. *Personal Unconscious*

Struktur ini merupakan wilayah yang berdekatan dengan ego. Terdiri dari pengalaman-pengalaman yang pernah disadari tetapi dilupakan dan diabaikan dengan cara *repression* atau *suppression*. Pengalaman-pengalaman yang kesannya lemah juga

disimpan kedalam personal unconscious. Penekanan kenangan pahit kedalam personal *unconscious* dapat dilakukan oleh diri sendiri secara mekanik namun bisa juga karena desakan dari pihak luar yang kuat dan lebih berkuasa.

Kompleks adalah kelompok yang terorganisasi dari perasaan, pikiran dan ingatan-ingatan yang ada dalam personal *unconscious*. Setiap kompleks memiliki inti yang menarik atau mengumpulkan berbagai pengalaman yang memiliki kesamaan tematik, semakin kuat daya tarik inti semakin besar pula pengaruhnya terhadap tingkah laku manusia. Kepribadian dengan kompleks tertentu akan didominasi oleh ide, perasaan dan persepsi yang dikandung oleh kompleks itu.

3. *Collective Unconscious*

Merupakan gudang bekas ingatan yang diwariskan dari masa lampau leluhur seseorang yang tidak hanya meliputi sejarah ras manusia sebagai sebuah spesies tersendiri tetapi juga leluhur pramanusiawi atau nenek moyang binatangnya. *Collective unconscious* terdiri dari beberapa *Archetype*, yang merupakan ingatan ras akan suatu bentuk pikiran universal yang diturunkan dari generasi ke generasi. Bentuk pikiran ini menciptakan gambaran-gambaran yang berkaitan dengan aspek-aspek kehidupan, yang dianut oleh generasi tertentu secara hampir menyeluruh dan kemudian ditampilkan berulang-ulang pada beberapa generasi berikutnya.

4.2.4 Teori Kesadaran Sigmund Freud

Dalam teori tentang alam sadar (*Conscious Mind*), Freud menjelaskan bahwa alam sadar adalah satu-satunya bagian yang memiliki kontak langsung dengan realitas. Terkait dengan alam sadar ini adalah apa yang dinamakan oleh Freud sebagai alam pra-sadar (*Preconscious Mind*), yaitu jembatan antara *Conscious dan Unconscious*, berisikan segala sesuatu yang dengan mudah dipanggil ke alam sadar, seperti kenangan-kenangan yang walaupun

tidak kita ingat ketika kita berpikir, tetapi dapat dengan mudah dipanggil lagi, atau seringkali disebut sebagai “kenangan yang sudah tersedia” (*Available memory*).

Alam bawah sadar (*Unconscious Mind*), merupakan bagian yang paling dominan dan penting dalam menentukan perilaku manusia. Mencakup segala sesuatu yang sangat sulit dibawa ke alam sadar, seperti nafsu dan insting kita serta segala sesuatu yang masuk ke dalamnya karena kita tidak mampu menjangkaunya, seperti kenangan pahit atau emosi yang terkait dengan trauma.

Freud berpendapat bahwa alam bawah sadar adalah sumber dari motivasi dan dorongan yang ada dalam diri kita, apakah itu hasrat yang sederhana seperti makanan atau seks, daya-daya neurotik, atau motif yang mendorong seorang seniman atau ilmuwan berkarya. Namun anehnya, menurut Freud, kita sering terdorong untuk mengingkari atau menghalangi seluruh bentuk motif ini naik ke alam sadar. Oleh karena itu, motif-motif itu kita kenali dalam wujud samar-samar.

Freud mengembangkan konsep struktur mind di atas dengan mengembangkan “*mind apparatus*”, yaitu yang dikenal dengan struktur kepribadian Freud dan menjadi konstruksinya yang terpenting, yaitu id, ego dan super ego.

1. Id adalah struktur paling mendasar dari kepribadian, seluruhnya tidak disadari dan bekerja menurut prinsip kesenangan, tujuannya pemenuhan kepuasan yang segera.
2. Ego berkembang dari id, struktur kepribadian yang mengontrol kesadaran dan mengambil keputusan atas perilaku manusia.
3. Superego merefleksikan nilai-nilai sosial dan menyadarkan individu atas tuntutan moral. Superego, berkembang dari ego saat manusia mengerti nilai baik buruk dan moral. Apabila terjadi pelanggaran nilai, superego menghukum ego dengan menimbulkan rasa bersalah.

Ego selalu menghadapi ketegangan antara tuntutan id dan superego. Apabila tuntutan ini tidak berhasil diatasi dengan baik, maka ego

terancam dan muncullah kecemasan (*anxiety*). Dalam rangka menyelamatkan diri dari ancaman, ego melakukan reaksi defensif /pertahanan diri. Hal ini dikenal sebagai *defense mechanism* yang jenisnya bermacam-macam.

Secara ekstrem, kesadaran diri bisa dibedakan menjadi dua, yakni kesadaran diri publik dan kesadaran diri pribadi. Orang yang memiliki kesadaran diri publik berperilaku mengarah keluar dirinya. Artinya, tindakan-tindakannya dilakukan dengan harapan agar diketahui orang lain. Orang dengan kesadaran publik tinggi cenderung selalu berusaha untuk melakukan penyesuaian diri dengan norma masyarakat. Dirinya tidak nyaman jika berbeda dengan orang lain.

Orang dengan kesadaran diri pribadi tinggi berkebalikan dengan kesadaran diri publik. Tindakannya mengikuti standar dirinya sendiri. Mereka tidak peduli norma sosial. Mereka nyaman-nyaman saja berbeda dengan orang lain. Bahkan tidak jarang mereka ingin tampil beda. Mereka-mereka yang mengikuti berbagai kegiatan yang tidak lazim dan aneh termasuk orang-orang yang memiliki kesadaran diri pribadi yang tinggi.

4.2.5 Menumbuhkan *Self Awareness*

1. Tanya diri sendiri/*Ask Yourself About Yourself*.lihat diri sendiri secara “netral” mengenai apa yang dapat dilakukan, kemampuan apa yang dimiliki, keterbatasan apa yang harus ditingkatkan, dll
2. Terus mencari tahu mengenai diri sendiri/*Actively Seek Information About Yourself*. Melihat proses “*Self Awareness*” bukan hanya urusan dengan diri sendiri, melainkan poses bersama dimana orang lain ikut terlibat memberikan saran apa yang harus diperbaiki, dipertahankan, atau yang merupakan potensi yang pantas dipertahankan.
3. Lihat diri sendiri secara berbeda/*See Your Different Selves*. Melihat diri sendiri bukan hanya dari satu sisi namun terus mempelajari berbagai budaya baru yang berbeda dari hal asal

atau keyakinan yang kita miliki sebelumnya. Melalui proses pengenalanitulah seseorang dapat lebih mengenal diri sendiri.

4. Tingkatkan bagian diri yang terbuka/*Increase Your Open Self*. terus berusaha membuka apa yang ada di diri sendiri kepada orang lain karena menyadari dalam proses membuka diri keorang, lain, kita secara tidak sadar juga ikut membuka hal-hal baru mengenai diri sendiri.

Mengapa kesadaran diri perlu ditingkatkan:

1. Karena musuh terbesar diri kita adalah diri kita sendiri. Banyak hal yang membuat kita lengah terjebak dalam rutinitas zona kenyamanan atau ketergantungan kita terhadap orang lain membuat kita tidak siap menghadapi situasi darurat atau perubahan yang mendadak. Sebaliknya, sikap ambisi tak terkendali juga bisa membuat kita lupa diri dan berakibat fatal.
2. Karena situasi kita berubah setiap saat. Hidup adalah perubahan dan perjuangan, perubahan selalu membawa dinamika dan membutuhkan kewaspadaan Perubahan bisa menjadi sebuah kemajuan jika diwaspadai dengan sikap yang positif, namun perubahan akan menjadi musuh dan penghambat jika kita tidak mengantisipasinya dan mewaspadainya.
3. Karena kesadaran diri membangun rasa tanggung jawab. Kesadaran diri berarti mengetahui dengan tepat apa yang sedang kita alami. Kesadaran diri menimbulkan respon dan sikapantisipasi sehingga kita mempersiapkan diri untuk menghadapi situasi yang sedang dan yang akan terjadi. Kesadaran diri secara positif membangun sikap tanggung jawab didalam diri kita.

Cara-cara bagaimana agar kita dapat meningkatkan kesadaran diri , berikut beberapa hal yang bisa menjadi panduan:

1. Kenali ketakutan dan kelemahan pribadi.
2. Latih kepekaan untuk memahami sesuatu.
3. Belajar berkonsentrasi dan bersikap fokus.
4. Selalu mengevaluasi diri dengan komdisi disekitar kita.
5. Miliki nilai-nilai pribadi sebagai tolak ukur kehidupan.

4.3 Harga Diri (*Self Esteem*)

4.3.1 Pengertian Harga Diri

Stuart dan Sundeen (1991), mengatakan bahwa harga diri (*self esteem*) adalah penilaian individu terhadap hasil yang dicapai dengan menganalisis seberapa jauh perilaku memenuhi ideal dirinya. Dapat diartikan bahwa harga diri menggambarkan sejauh mana individu tersebut menilai dirinya sebagai orang yang memiliki kemampuan, keberartian, berharga, dan kompeten. Sedangkan menurut Gilmore (dalam Akhmad Sudrajad) mengemukakan bahwa: “....*self esteem is a personal judgement of worthiness that is a personal that is expressed in attitude the individual holds toward himself.*” Pendapat ini menerangkan bahwa harga diri merupakan penilaian individu terhadap kehormatan dirinya, yang diekspresikan melalui sikap terhadap dirinya. Sementara itu, Buss (1973) memberikan pengertian harga diri (*self esteem*) sebagai penilaian individu terhadap dirinya sendiri, yang sifatnya implisit dan tidak diverbalisasikan.

Coopersmith (Gilmore, 1974) mengemukakan bahwa: “....*self esteem is a personal judgement of worthiness that is a personal that is expressed in attitude the individual holds toward himself.*” Pendapat ini menerangkan bahwa harga diri merupakan penilaian individu terhadap kehormatan dirinya, yang diekspresikan melalui sikap terhadap dirinya. Sementara itu, Buss (1973) memberikan pengertian harga diri sebagai penilaian individu terhadap dirinya sendiri, yang sifatnya implisit dan tidak diverbalisasikan. Merujuk pada kedua pendapat tersebut, maka harga diri dapat diartikan sebagai penilaian individu terhadap kehormatan diri, melalui sikap terhadap dirinya sendiri yang sifatnya implisit dan tidak diverbalisasikan.

Self Esteem adalah ukuran seberapa besar seorang individu menilai dirinya sendiri. Hal yang menjadi dasar *Self Esteem* adalah jika seseorang merasa positif tentang dirinya sendiri, maka orang tersebut akan lebih baik dalam tindakan, pola pikir, dan perilaku. Sebagai contoh, jika seseorang merasa positif dan melihat dirinya sendiri sebagai individu yang cerdas, berwawasan, dan percaya diri, maka

orang tersebut tidak akan canggung berbicara dengan orang yang baru ia kenal.

Harga diri merupakan salah satu kebutuhan penting manusia. Maslow dalam teori hierarki kebutuhannya menempatkan kebutuhan individu akan harga diri sebagai kebutuhan pada level puncak, sebelum kebutuhan aktualisasi diri.

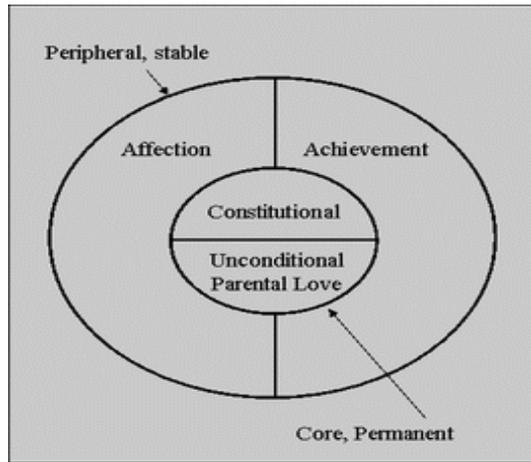
Selanjutnya, Buss (1973) mengemukakan dua macam penilaian diri (*self judgement*) yaitu:

1. *Temporary* Penilaian diri temporary menunjuk pada perilaku khusus dan situasi tertentu. Contoh: “Hari ini saya bermain sepak bola jelek sekali”. Hal ini dibatasi oleh ruang dan waktu.
2. *Enduring*. Penilaian diri *enduring* lebih berpusat dan berkaitan dengan self yang mencakup hasil dari berbagai pengalaman hidup yang mendasar, seperti: afeksi dari orang lain dan prestasi yang dicapai.

4.3.2 Model Harga Diri

Pada bagian lain Buss (1973) mengemukakan model harga diri yang terdiri dari *core dan peripheral*. Core lebih bersifat permanent dan terbentuk oleh adanya kasih sayang orang tua yang tulus dan faktor konstitusional. Sedangkan *peripheral* bersifat *stable* dan terbentuk oleh prestasi yang dicapai dan afeksi dari orang lain, yang merupakan kelanjutan dari afeksi dari orang tua, bisa berasal dari teman atau cinta kasih dari lawan jenis. Terkait dengan pembentukan harga diri ini, Maslow (Jordan et.al., 1979) mengemukakan bahwa: “*The feeling self esteem can be realistic if it is soundly based upon real capacity personal abilities, achievement, and efficiency.*”

Untuk lebih jelasnya tentang model harga diri dari Buss ini, dapat dilihat dalam gambar berikut:



Harga diri individu mempunyai pengaruh yang kuat terhadap perilaku yang ditampilkannya. Mc Dougall (1926) mengemukakan harga diri merupakan pengatur utama perilaku individu atau merupakan pemimpin bagi semua dorongan. Kepadanya bergantung kekuatan pribadi, tindakan dan integritas diri.

Rosenberg (Gilmore, 1974) mengemukakan karakteristik individu yang memiliki harga diri mantap yaitu memiliki kehormatan dan menghargai diri sendiri seperti adanya. Sebaliknya, individu yang memiliki harga diri rendah cenderung memiliki sikap penolakan diri, kurang puas terhadap diri sendiri, dan merasa rendah diri.

Balnadi Sutadipura (1983) menyebutkan bahwa kebutuhan harga diri merupakan kebutuhan seseorang untuk merasakan bahwa dirinya seorang yang patut dihargai dan dihormati sebagai manusia yang baik. Hal senada dikemukakan Abdul Aziz Ahayadi (1985) bahwa kebutuhan harga diri sebagai kebutuhan seseorang untuk dihargai, diperhatikan dan merasa sukses. Dari kedua pendapat di atas dapat dimaknai, bahwa setiap individu normal pasti berharap dan menginginkan dapat merasakan hidup sukses, dihormati dan dihargai sebagai manusia.

Pentingnya pemenuhan kebutuhan harga diri individu, khususnya pada kalangan remaja, terkait erat dengan dampak negatif jika mereka tidak memiliki harga diri yang mantap. Mereka akan mengalami kesulitan dalam menampilkan perilaku sosialnya, merasa inferior dan canggung. Namun apabila kebutuhan harga diri mereka dapat terpenuhi secara memadai, kemungkinan mereka akan memperoleh sukses dalam menampilkan perilaku sosialnya, tampil dengan keyakinan diri (*self-confidence*) dan merasa memiliki nilai dalam lingkungan sosialnya (Jordan et. al. 1979)

Konsep *Self Destructive Beliefs* adalah hal-hal yang membuat seseorang sulit untuk mencapai sesuatu. Hal tersebut yaitu: percaya bahwa dia harus sempurna, percaya bahwa dia harus selalu kuat, percaya bahwa dia harus bisa melakukan semuanya dengan cepat, dan percaya bahwa ia tidak hanya bertanggung jawab pada dirinya sendiri, namun juga orang lain.

Hal yang dapat dilakukan untuk mencegah hal tersebut yaitu:

1. *Seek Out Nourishing People.* bergaul dengan orang-orang yang dapat mengembangkan *Self Esteem* Anda, yang membuat Anda merasa positif mengenai diri sendiri dan apa yang terjadi di sekitar Anda.
2. *Work In Project That Will Result In Success.* Mengejar sebuah tujuan yang logis dan dapat dicapai. Mendarai bahwa dalam mengejar sesuatu terkadang sesuatu tidak berjalan sesuai rencana atau hal tersebut memerlukan waktu lebih untuk dicapai.
3. *Remind yourself of your successes.* Setiap individu pasti memiliki sebuah pencapaian dalam hidup baik kecil maupun besar yang pantas untuk dikanang untuk melihat diri sendiri lebih positif. Kalau ada tidak/belum memiliki hal tersebut, berusaha untuk terus meningkatkan pencapaian tersebut.
4. *Secure affirmation.* Melalui afirmasi kita berusaha memberikan memotivasi bagi diri sendiri. Jaga agar afirmasi tersebut tetap pada alur yang wajar dengan tidak menekan diri sendiri untuk melakukan sesuatu yang lebih dari apa yang bisa kita lakukan.

4.3.3 Harga Diri Rendah

Harga diri rendah adalah perasaan tidak berharga, tidak berarti dan rendah diri yang berkepanjangan akibat evaluasi diri yang negatif terhadap diri sendiri atau kemampuan diri. Harga diri rendah yang berkepanjangan termasuk kondisi tidak sehat pada mental karena dapat menyebabkan berbagai masalah kesehatan lain: terutama kesehatan jiwa. Harga diri rendah adalah penilaian pribadi terhadap hasil yang dicapai dengan menganalisis seberapa jauh perilaku memenuhi ideal diri (Stuart dan Sundeen, 1998). Dari pendapat-pendapat di atas dapat dibuat kesimpulan, harga diri rendah adalah suatu perasaan negatif terhadap diri sendiri, hilangnya kepercayaan diri, dan gagal mencapai tujuan yang diekspresikan secara langsung maupun tidak langsung, penurunan harga diri ini dapat bersifat situasional maupun kronis (menahun).

Menurut Nanda (2008), batasan karakteristik harga diri rendah adalah:

Ungkapan tentang situasional yang sedang terjadi padan harga diri

1. Ungkapan diri yang negatif
2. Bimbang, perilaku non-asertif
3. Mengevaluasi diri tidak mampu mengatasi situasi
4. Mengekspresikan tidak berdaya dan tidak berguna

Tanda dan gejala harga diri rendah adalah:

1. Mengkritik diri sendiri
2. Perasaan tidak mampu
3. Pandangan hidup yang pesimis
4. Penurunan produktifitas

4.4 Pengungkapan Diri (*Self-Disclosure*)

4.4.1 Pengertian Pengungkapan Diri

Dalam kehidupan sosial di masyarakat, individu seringkali dirundung rasa curiga dan tidak percaya diri yang kuat sehingga tidak berani

menyampaikan berbagai gejala atau pun emosi yang ada di dalam dirinya kepada orang lain, apalagi jika menyangkut hal-hal yang dianggapnya tidak baik untuk diketahui orang lain. Akibatnya individu tersebut lebih banyak memendam berbagai persoalan hidup yang akhirnya seringkali terlalu berat untuk ditanggung sendiri sehingga menimbulkan berbagai masalah psikologis maupun fisiologis.

Menyikapi permasalahan di atas, maka kita perlu mengetahui mengapa pengungkapan diri perlu dilakukan dan mengapa, bagi sebagian individu, hal ini amat sulit untuk dilaksanakan. Pertanyaan mendasar adalah mengapa kita harus memberitahu orang lain tentang diri kita sendiri. Lalu bagaimana cara mengungkapkan diri secara tepat sehingga tidak menimbulkan penyesalan bagi diri sendiri dan menambah beban bagi orang lain.

Dalam suatu interaksi antara individu dengan orang lain, apakah orang lain akan menerima atau menolak, bagaimana mereka ingin orang lain mengetahui tentang mereka akan ditentukan oleh bagaimana individu dalam mengungkapkan dirinya. Pengungkapan diri (*self-disclosure*) adalah proses menghadirkan diri yang diwujudkan dalam kegiatan membagi perasaan dan informasi dengan orang lain (Wrightsman, 1987).

Menurut Morton (dalam Sears, dkk., 1989) pengungkapan diri merupakan kegiatan membagi perasaan dan informasi yang akrab dengan orang lain. Informasi di dalam pengungkapan diri ini bersifat deskriptif atau evaluatif. Deskriptif artinya individu melukiskan berbagai fakta mengenai diri sendiri yang mungkin belum diketahui oleh pendengar seperti, jenis pekerjaan, alamat dan usia. Sedangkan evaluatif artinya individu mengemukakan pendapat atau perasaan pribadinya seperti tipe orang yang disukai atau hal-hal yang tidak disukai atau dibenci.

Pengungkapan diri ini dapat berupa berbagai topik seperti informasi perilaku, sikap, perasaan, keinginan, motivasi dan ide yang sesuai dan terdapat di dalam diri orang yang bersangkutan. Kedalaman dan

pengungkapan diri seseorang tergantung pada situasi dan orang yang diajak untuk berinteraksi. Jika orang yang berinteraksi dengan menyenangkan dan membuat merasa aman serta dapat membangkitkan semangat maka kemungkinan bagi individu untuk lebih membuka diri amatlah besar. Sebaliknya pada beberapa orang tertentu yang dapat saja menutup diri karena merasa kurang percaya (Devito, 1992).

Pengungkapan diri atau "*self disclosure*" dapat diartikan sebagai pemberian informasi tentang diri sendiri kepada orang lain. Informasi yang diberikan tersebut dapat mencakup berbagai hal seperti pengalaman hidup, perasaan, emosi, pendapat, cita-cita, dan lain sebagainya. Pengungkapan diri haruslah dilandasi dengan kejujuran dan keterbukaan dalam memberikan informasi, atau dengan kata lain apa yang disampaikan kepada orang lain hendaklah bukan merupakan suatu topeng pribadi atau kebohongan belaka sehingga hanya menampilkan sisi yang baik saja.

4.4.2 Fungsi Pengungkapan Diri

Menurut Derlega dan Grzelak (dalam Sears, dkk., 1988) ada lima fungsi pengungkapan diri, yaitu:

- a. Ekspresi (*expression*)
- b. Penjernihan diri (*self-clarification*)
- c. Keabsahan sosial (*sosial validation*)
- d. Kendali sosial (*social control*)
- e. Perkembangan hubungan (*relationship development*).

Secara lebih lengkap manfaat-manfaat dari pengungkapan diri dapat disebutkan sebagai berikut:

1. Meningkatkan kesadaran diri (*self-awareness*). Dalam proses pemberian informasi kepada orang lain, Anda akan lebih jelas dalam menilai kebutuhan, perasaan, dan hal psikologis dalam diri Anda. Selain itu, orang lain akan membantu Anda dalam memahami diri Anda sendiri, melalui berbagai masukan yang

- diberikan, terutama jika hal itu dilakukan dengan penuh empati dan jujur.
2. Membangun hubungan yang lebih dekat dan mendalam, saling membantu dan lebih berarti bagi kedua belah pihak. Keterbukaan merupakan suatu hubungan timbal balik, semakin anda terbuka pada orang lain maka orang lain akan berbuat hal yang sama. Dari keterbukaan tersebut maka akan timbul kepercayaan dari kedua pihak sehingga akhirnya akan terjalin hubungan persahabatan yang sejati.
 3. Mengembangkan keterampilan berkomunikasi yang memungkinkan seseorang untuk menginformasikan suatu hal kepada orang lain secara jelas dan lengkap tentang bagaimana ia memandang suatu situasi, bagaimana perasaannya tentang hal tersebut, apa yang terjadi, dan apa yang diharapkan.
 4. Mengurangi rasa malu dan meningkatkan penerimaan diri (*self acceptance*). Jika orang lain dapat menerima Anda maka kemungkinan besar anda pun dapat menerima diri Anda.
 5. Memecahkan berbagai konflik dan masalah interpersonal. Jika orang lain mengetahui kebutuhan Anda, ketakutan, rasa frustrasi Anda, dsb, maka akan lebih mudah bagi mereka untuk bersimpati atau memberikan bantuan sehingga sesuai dengan apa yang Anda harapkan.
 6. Memperoleh energi tambahan dan menjadi lebih spontan. Harap diingat bahwa untuk menyimpan suatu rahasia dibutuhkan energi yang besar dan dalam kondisi demikian seseorang akan lebih cepat marah, tegang, pendiam dan tidak riang. Dengan berbagi informasi hal-hal tersebut akan hilang atau berkurang dengan sendirinya.

Pedoman dalam Pengungkapan Diri

Menurut Devito (1992) hal-hal yang perlu dipertimbangkan dalam pengungkapan diri adalah sebagai berikut:

- a. Motivasi melakukan pengungkapan diri
- b. Kesesuaian dalam pengungkapan diri.
- c. Timbal balik dan orang lain.

Keuntungan lainnya dari Pengungkapan Diri adalah

- a. Pengetahuan diri
- b. Kemampuan mengatasi kesulitan
- c. Efektivitas hubungan & komunikasi
- d. Kedalaman hubungan

Sedangkan Kerugian Pengungkapan Diri adalah

- a. Penolakan pribadi & sosial
- b. Kerugian material
- c. Kesulitan antarpribadi.

4.4.3 Siklus Pengungkapan Diri

Untuk menjawab pertanyaan mengapa seseorang perlu memberitahu orang lain tentang dirinya sendiri, maka hal tersebut harus dilihat sebagai suatu siklus yang melibatkan 3 (tiga) hal yaitu pengungkapan diri, hubungan persahabatan dan penerimaan terhadap diri sendiri. Adapun penjelasannya adalah sebagai berikut:

1. Merupakan suatu hal yang sangat baik jika Anda mengatakan kepada teman atau orang lain yang berinteraksi dengan Anda bagaimana mereka dapat mempengaruhi Anda. Dengan mengungkapkan perasaan dan berbagi pengalaman maka akan dapat semakin mempererat hubungan persahabatan.
2. Penerimaan teman atau orang lain akan memudahkan Anda untuk dapat menerima kondisi diri Anda sendiri.
3. Karena Anda sudah dapat menerima diri sendiri dan merasa nyaman dengan kondisi tersebut, maka anda lebih mudah untuk mengungkapkan diri sehingga hubungan dengan teman Anda terasa lebih menyenangkan.
4. Dengan adanya berbagai masukan dari orang lain, rasa aman yang tinggi, dan penerimaan terhadap diri, maka Anda akan dapat melihat diri sendiri secara lebih mendalam dan mampu menyelesaikan berbagai masalah hidup.

4.4.4 Keengganan dalam Penungkapan Diri

Meski diakui bahwa pengungkapan diri sangat penting bagi perkembangan individu, namun sebagian orang masih enggan untuk melakukannya. Pada dasarnya keengganan atau kesulitan individu dalam mengungkapkan diri banyak dilandasi oleh faktor risiko yang akan diterimanya di kemudian hari, di samping karena belum adanya rasa aman dan kepercayaan pada diri sendiri. Risiko yang dimaksud dapat berupa bocornya informasi yang telah diberikan pada seseorang kepada pihak ketiga padahal informasi tersebut dianggap sangat pribadi oleh si pemberi informasi, atau bisa juga informasi yang disampaikan justru menyinggung perasaan orang lain sehingga dapat mengganggu hubungan interpersonal yang sebelumnya sudah terjalin dengan baik. Selain itu pengungkapan diri pada orang atau kondisi yang tidak tepat justru akan menjadi bumerang bagi si pemberi informasi.

Selain faktor risiko, faktor pola asuh juga berperan penting. Dalam keluarga atau lingkungan yang tidak mendukung semangat keterbukaan dan kebiasaan berbagi informasi maka individu akan sulit untuk bisa mengungkapkan diri secara tepat. Itulah sebabnya mengapa sebagian orang amat sulit berbagi informasi dengan orang lain, sekali pun informasi tersebut sangat positif bagi dirinya dan orang lain.

Meskipun pengungkapan diri mengandung risiko bagi si pelaku (pemberi informasi) namun para ahli psikologi menganggap bahwa pengungkapan diri sangatlah penting. Hal ini didasarkan pada pendapat yang mengatakan bahwa pengungkapan diri (yang dilakukan secara tepat) merupakan indikasi dari kesehatan mental seseorang. Penelitian menunjukkan bahwa individu yang mampu mengungkapkan diri secara tepat terbukti lebih mampu menyesuaikan diri (*adaptive*), lebih percaya pada diri sendiri, lebih kompeten, *extrovert*, dapat diandalkan, lebih mampu bersikap positif dan percaya terhadap orang lain, lebih obyektif dan terbuka (David Johnson, 1981). Selain itu para ahli psikologi juga meyakini bahwa berbagi informasi dengan orang lain dapat meningkatkan kesehatan

jiwa, mencegah penyakit dan mengurangi masalah-masalah psikologis yang menyangkut hubungan interpersonal. Dari segi komunikasi dan pemberian bantuan kepada orang lain, salah satu cara yang dianggap paling tepat dalam membantu orang lain untuk mengungkapkan diri adalah dengan mengungkapkan diri kita kepada orang tersebut terlebih dahulu. Tanpa keberanian untuk mengungkapkan diri maka orang lain akan bertindak yang sama, sehingga tidak tercapai komunikasi yang efektif.

Dalam proses pengungkapan diri nampaknya individu-individu yang terlibat memiliki kecenderungan mengikuti norma resiprok (timbang balik). Bila seseorang menceritakan sesuatu yang bersifat pribadi, maka akan cenderung memberikan reaksi yang sepadan. Pada umumnya mengharapkan orang lain memperlakukan sama seperti memperlakukan mereka (Raven & Rubin, 1983).

“Seseorang yang mengungkapkan informasi pribadi yang lebih akrab daripada yang kita lakukan akan membuat kita merasa terancam dan kita akan lebih senang mengakhiri hubungan semacam ini. Bila sebaliknya kita yang mengungkapkan diri terlalu akrab dibandingkan orang lain, kita akan merasa bodoh dan tidak aman” (Sears, dkk., 1988).

4.4.5 Tingkatan-Tingkatan Pengungkapan Diri

Tingkatan-tingkatan pengungkapan diri dalam proses hubungan interpersonal terdapat tingkatan-tingkatan yang berbeda dalam pengungkapan diri. Menurut Powell (dalam Supratikna, 1995) tingkatan-tingkatan pengungkapan diri dalam komunikasi yaitu

1. Basa-basi merupakan taraf pengungkapan diri yang paling lemah atau dangkal, walaupun terdapat keterbukaan diantara individu, tetapi tidak terjadi hubungan antarpribadi. Masing-masing individu berkomunikasi basa-basi sekadar kesopanan.
2. Membicarakan orang lain yang diungkapkan dalam komunikasi hanyalah tentang orang lain atau hal-hal yang di luar dirinya.

3. Menyatakan gagasan atau pendapat sudah mulai dijalin hubungan yang erat. Individu mulai mengungkapkan dirinya kepada individu lain.
4. Perasaan: setiap individu dapat memiliki gagasan atau pendapat yang sama tetapi perasaan atau emosi yang menyertai gagasan atau pendapat setiap individu dapat berbeda-beda.
5. Hubungan puncak: pengungkapan diri telah dilakukan secara mendalam, individu yang menjalin hubungan antar pribadi dapat menghayati perasaan yang dialami individu lainnya.

4.4.6 Langkah-langkah Pengungkapan Diri

Bagi Anda yang mengalami masalah dalam mengungkapkan diri kepada orang lain, ada 4 (empat) langkah yang dapat anda lakukan agar pengungkapan diri dapat berjalan efektif. Keempat langkah tersebut adalah:

Langkah 1: Tanyakan pada diri sendiri, sejauh mana saya akan membuka diri? Hal-hal apa yang bisa saya bagi dengan orang lain dan kepada siapa?

Setiap orang memiliki rahasia pribadi. Hal tersebut sangatlah normal karena setiap orang tentu ingin menjaga agar hal-hal khusus tidak perlu diketahui oleh orang lain. Sayangnya banyak rahasia yang sebenarnya justru tidak perlu dirahasiakan karena tidak membahayakan diri sendiri dan orang lain, tetapi karena takut orang lain tidak memahami rahasia tersebut maka rahasia ini disimpan terus-menerus. Hal inilah yang harus diperhatikan oleh anda jika ingin mengungkapkan diri.

Langkah 2: Lakukan persiapan sebelum membuka diri. Atasi terlebih dahulu kekhawatiran dan ketakutan Anda.

Untuk mengatasi kekuatiran, ketakutan atau ketidakpercayaan diri, Anda dapat memulai pengungkapan diri dengan memilih topik pembicaraan pada hal-hal yang ringan dan santai. Contohnya:

berbagi cerita tentang acara televisi atau film yang disukai, perawatan mobil/motor, kegiatan di sekolah atau kantor, dll. Pada awalnya usahakan untuk tidak mengutarakan berbagai perasaan atau opini pribadi. Jika tahapan ini sudah Anda lalui dan berhasil dengan baik, barulah anda memilih orang yang dapat Anda percayai untuk mengemukakan pendapat pribadi maupun perasaan Anda tentang suatu hal, misalnya utarakan apa yang Anda rasakan dan apa yang Anda harapkan dari teman Anda. Secara berangsur-angsur lakukan hal tersebut dengan beberapa yang berbeda. Dengan cara ini Anda akan menjadi mudah untuk memulai komunikasi dan selanjutnya menjadi terbiasa dalam berbagi informasi.

Langkah 3: Tingkatkan terus keterampilan Anda dalam mengungkapkan diri. Pelajari cara-cara mengungkapkan diri dan bagaimana memberikan masukan yang bermanfaat.

Pengungkapan diri melibatkan cara-cara penyampaian informasi yang baik dan jelas sehingga tidak menimbulkan kesalahpahaman bagi orang yang menerima informasi tersebut. Jika Anda ingin berbagi informasi maka kemukakan hal itu sejelas-jelasnya, hindari ketidakjujuran, kemukakan dengan bahasa sederhana dan jangan berbelit-belit. Jangan berasumsi bahwa orang lain akan memahami Anda, mengetahui perasaan dan kebutuhan Anda tanpa harus Anda katakan. Ingatlah bahwa tidak ada seorangpun yang dapat membaca pikiran Anda. Jadi Anda lah yang harus mengatakan dan menjelaskan apa perasaan Anda, apa kebutuhan Anda saat ini dan apa yang Anda harapkan dari orang lain. Jika ada hal-hal yang Anda rasakan kurang jelas, bertanyalah pada saat ini dan jangan berasumsi.

Dalam mengungkapkan diri, secara tidak langsung sebenarnya Anda juga memberikan masukan kepada orang lain dan sebaliknya. Oleh karena itu, dalam memberikan berbagai masukan kepada teman (orang yang diberi informasi) Anda perlu memperhatikan hal-hal sebagai berikut:

- a. Masukan yang diberikan tidak boleh bernada ancaman. Fokuskan pada permasalahan dan bukan pada kepribadian si lawan bicara.

- b. Fokus pada masalah yang sedang dibahas, jangan ngalur-ngidul ke masalah-masalah lain atau ke masa lalu
- c. Jangan memberi masukan jika tidak diperlukan, tidak mungkin dilaksanakan atau diterima, atau jika usulan tersebut sudah tidak berguna. Berikan hanya masukan yang benar-benar masuk akal, bersifat membangun dan tidak rumit.

Langkah 4: Ungkapkan diri Anda secara tepat dengan pemilihan waktu dan situasi yang tepat pula.

Agar dapat mengungkapkan diri secara tepat pada waktu atau situasi yang tepat, perlu memperhatikan beberapa hal sebagai berikut:

- a. Pertama-tama Anda harus memiliki suatu alasan mengapa Anda perlu membuka diri.
- b. Dengan siapa Anda akan berbicara...teman dekat? Orang tua? atasan? kenalan baru? atau siapa?
- c. Sejauhmana pengungkapan diri Anda akan membahayakan diri Anda sendiri?

Dengan mempertimbangkan ketiga hal tersebut maka Anda akan dapat mengungkapkan diri secara tepat dan proporsional sehingga akan bermanfaat bagi diri Anda dan orang lain. Bagi Anda yang sangat sulit membuka diri kepada orang lain, maka akan sangat baik jika anda membuat semacam catatan kecil tentang hal-hal yang telah anda ungkapkan pada orang lain dan pengaruhnya terhadap perkembangan diri Anda.

Mengingat kodrat manusia sebagai makhluk sosial dan dengan melihat berbagai manfaat yang akan diperoleh jika seseorang dapat mengungkapkan diri secara tepat, maka tidak ada pilihan lain bagi setiap individu selain belajar untuk dapat mengungkapkan diri. Ketidakmampuan untuk mengungkapkan diri akan sangat merugikan perkembangan jiwa individu yang bersangkutan. Meskipun demikian, keputusan untuk membuka diri dan berbagi informasi dengan orang lain haruslah dilakukan secara hati-hati dan bijaksana. Dengan melihat beberapa kiat di atas, individu diharapkan dapat memiliki kepercayaan diri dalam membuka diri bagi orang lain sehingga dapat

tercipta hubungan interpersonal yang sehat. Bahwa dalam kenyataan pasti ada risiko yang harus ditanggung jika seseorang berani mengungkapkan diri kepada orang lain, misalnya informasi yang diberikan dimanipulasi oleh si penerima informasi, atau pun dikhianati oleh orang yang sangat dipercayai, tentu tidak dapat dipungkiri. Namun demikian dengan cara-cara yang bijak dan perencanaan yang baik maka hal itu pasti akan dapat dikurangi. Jika diambil persamaan maka pengungkapan diri sama saja dengan jatuh cinta: ada risiko yang harus ditanggung tetapi amat sulit untuk ditolak.



BAB 5

Komunikasi Antarpribadi

Pengertian komunikasi secara sederhana adalah suatu proses penyampaian pesan (ide, gagasan) dari satu pihak kepada pihak lain untuk saling mempengaruhi di antara keduanya. Komunikasi dilakukan dengan menggunakan kata-kata yang dapat dimengerti oleh kedua belah pihak (seharusnya), melalui komunikasi, sikap dan perasaan seseorang atau sekelompok orang dapat dipahami oleh pihak lain.

Komunikasi yang baik sangat penting untuk berinteraksi antar personal maupun antarmasyarakat agar terjadi keserasian dan dapat mencegah konflik. Dalam hubungan bilateral antarnegara diperlukan juga komunikasi yang baik agar hubungan tersebut dapat berjalan dengan baik dan lancar.

Contoh Manfaat komunikasi adalah dalam hubungan bilateral antar negara, seperti yang terjadi antara Indonesia dengan Malaysia, yang sering terganggu karena hal-hal yang sepele sebenarnya karena lemahnya cara berkomunikasi bangsa serumpun ini. Dengan adanya komunikasi yang terjalin dengan baik maka timbul saling pengertian dalam berbagai bidang yang mana berdampak positif bagi kedua negara tersebut (dapat dikembangkan dalam diskusi karena begitu dinamisnya hubungan negara kita dengan Malaysia).

Sebaliknya, *Miss Communication* (terjadinya kesalahan dalam salah satu proses komunikasi) akan menyebabkan tidak tercapainya tujuan atau misi yang hendak di capai. Seperti yang terjadi dalam hubungan Indonesia dengan Australia, dimana pihak Australia menganggap pernyataan Indonesia mengenai “Negara Bebas Teroris” di terjemahkan oleh Australia sebagai “Indonesia Gudang Teroris”. Hal ini menyebabkan dampak yang kurang baik dalam hubungan kedua negara tersebut. (dapat dikembangkan dalam diskusi karena begitu dinamisnya hubungan negara kita dengan Australia)

Dari kedua contoh di atas dapat disimpulkan bahwa komunikasi sangat penting dalam berbagai aspek kehidupan, contoh lain dalam pendidikan seperti hubungan dosen dengan mahasiswa, dengan adanya komunikasi, maka kegiatan belajar-mengajar akan berlangsung dengan baik dan lancar.

Pengertian Komunikasi Antarpribadi di sini saya akan menjelaskan tentang komunikasi sesuai Littlejohn dalam *Theories of Human Communication* mendefinisikan komunikasi antarpribadi (*interpersonal communication*) adalah komunikasi antara individu-individu. Pengertian lainnya Komunikasi antarpribadi adalah komunikasi yang berlangsung dalam situasi tatap muka antara dua orang atau lebih, baik secara terorganisasi maupun pada kerumunan orang (Wiryanto, 2004).

De Vito mendefinisikan Komunikasi antar pribadi itu dengan “..*The process of sending and receiving messages between two persons or among a small group of persons with some effect and some*

immediate feedback..” Pentingnya komunikasi interpersonal dalam kehidupan ini:

1. Membantu perkembangan intelektual dan sosial.
2. Menemukan identitas/jati diri.
3. Memahami realitas disekeliling kita.
4. Mengembangkan kesehatan mental.

Komunikasi antarpribadi pada dasarnya merupakan jalinan hubungan interaktif antara seorang individu dan individu lain di mana lambang-lambang pesan secara efektif digunakan, terutama lambang-lambang bahasa. Penggunaan lambang-lambang bahasa verbal, terutama yang bersifat lisan di dalam kenyataan kerap kali disertai dengan bahasa isyarat terutama gerak atau bahasa tubuh (*body language*), seperti senyuman tertawa, dan menggeleng atau menganggukan kepala. Komunikasi antara pribadi umumnya dipahami lebih bersifat pribadi (*private*) dan berlangsung secara tatap muka (*face to face*). Sebagian komunikasi antarpribadi memang memiliki tujuan, misalnya apabila seseorang datang untuk meminta saran atau pendapat kepada orang lain.

Ciri-ciri dalam komunikasi antarpribadi itu sendiri menurut Rogers adalah :

- a) arus pesan dua arah;
- b) konteks komunikasi dua arah;
- c) tingkat umpan balik tinggi;
- d) kemampuan mengatasi selektivitas tinggi;
- e) kecepatan jangkauan terhadap khalayak relatif lambat;
- f) efek yang terjadi perubahan sikap.

Lima ciri efektifitas komunikasi antarpribadi sebagai berikut:

- 1) keterbukaan (*openess*) ;
- 2) empati (*empathy*) ;
- 3) dukungan (*supportiveness*) ;
- 4) rasa positif (*positiveness*) ;
- 5) kesetaraan (*equality*).

Bentuk khusus dari komunikasi antarpribadi ini adalah komunikasi diadik yang melibatkan hanya dua orang secara tatap-muka, yang memungkinkan setiap pesertanya menangkap reaksi orang lain secara langsung, baik secara verbal ataupun nonverbal, seperti suami-isteri, dua sejawat, dua sahabat dekat, seorang guru dengan seorang muridnya, dan sebagainya.

Steward L. Tubbs dan Sylvia Moss (dalam Deddy Mulyana, 2005) mengatakan ciri-ciri komunikasi diadik adalah:

- a. Peserta komunikasi berada dalam jarak yang dekat;
- b. Peserta komunikasi mengirim dan menerima pesan secara simultan dan spontan, baik secara verbal maupun nonverbal.

Komunikasi antarpribadi sangat potensial untuk menjalankan fungsi instrumental sebagai alat untuk mempengaruhi atau membujuk orang lain, karena kita dapat menggunakan kelima lat indera kita untuk mempertinggi daya bujuk pesan yang kita komunikasikan kepada komunikan kita. Sebagai komunikasi yang paling lengkap dan paling sempurna, komunikasi antarpribadi berperan penting hingga kapanpun, selama manusia masih mempunyai emosi. Kenyataannya komunikasi tatap-muka ini membuat manusia merasa lebih akrab dengan sesamanya, berbeda dengan komunikasi lewat media massa seperti surat kabar, televisi, ataupun lewat teknologi terancangipun.

5.1 Dasar Komunikasi Antarpribadi

Komunikasi interpersonal merupakan subyek dari beberapa disiplin dalam bidang psikologi, terutama analisis transaksional. Komunikasi interpersonal menunjuk kepada komunikasi dengan orang lain. Komunikasi jenis ini dibagi lagi menjadi komunikasi diadik, komunikasi publik, dan komunikasi kelompok-kecil (www.wikipedia.org).

Komunikasi antarpribadi berlangsung antar dua individu, karenanya pemahaman komunikasi dan hubungan antar pribadi menempatkan pemahaman mengenai komunikasi dalam proses psikologis. Setiap individu dalam tindakan komunikasi memiliki pemahaman dan

makna pribadi terhadap setiap hubungan dimana dia terlibat di dalamnya.

Hal terpenting dari aspek psikologis dalam komunikasi adalah asumsi bahwa diri pribadi individu terletak dalam diri individu dan tidak mungkin diamati secara langsung. Artinya dalam komunikasi antarpribadi pengamatan terhadap seseorang dilakukan melalui perilakunya dengan mendasarkan pada persepsi si pengamat. Dengan demikian aspek psikologis mencakup pengamatan pada dua dimensi, yaitu internal dan eksternal. Namun kita mengetahui bahwa dimensi eksternal tidaklah selalu sama dengan dimensi internalnya. Fungsi psikologis dari komunikasi adalah untuk menginterpretasikan tanda-tanda melalui tindakan atau perilaku yang dapat diamati.

Proses interpretasi ini setiap individu berbeda. Karena setiap individu memiliki kepribadian yang berbeda, yang terbentuk karena pengalaman yang berbeda pula. Dalam sudut pandang psikologis komunikasi antarpribadi merupakan kegiatan yang melibatkan dua orang atau lebih yang memiliki tingkat kesamaan diri. Saat dua orang berkomunikasi maka keduanya harus memiliki kesamaan tertentu, katakanlah laki-laki dan perempuan. Mereka secara individual dan serempak memperluas diri pribadi masing-masing ke dalam tindakan komunikasi melalui pemikiran, perasaan, keyakinan, atau dengan kata lain melalui proses psikologis mereka. Proses ini berlangsung terus menerus sepanjang keduanya masih terlibat dalam tindak komunikasi.

Saling berbagi pengalaman tidaklah berarti memiliki kesamaan pemahaman atau kesamaan diri yang tunggal tetapi bisa merupakan persinggungan dan sejumlah perbedaan. Fisher mengemukakan bahwa ketika kita berkomunikasi dengan orang lain, proses intrapribadi kita memiliki paling sedikit tiga tataran yang berbeda. Tiap tataran tersebut akan berkaitan dengan sejumlah konsep diri yang hadir dalam situasi antarpribadi, yaitu pandangan kita mengenai diri sendiri, pandangan kita mengenai diri orang lain, dan pandangan kita mengenai pandangan orang lain tentang kita.

Pentingnya proses psikologis hendaknya dipahami secara cermat, artinya proses intrapribadi dari partisipan komunikasi bukanlah hal yang sama dengan hubungan antarpribadi. Apa yang terjadi dalam diri individu bukanlah komunikasi antarpribadi melainkan proses psikologis. Meskipun demikian proses psikologis dari tiap individu pasti mempengaruhi komunikasi antarpribadi yang pada gilirannya juga mempengaruhi hubungan antarpribadi.

Jalaludin Rakhmat (1994; 80-120) meyakini bahwa komunikasi antarpribadi dipengaruhi oleh

- a. Persepsi interpersonal
- b. Konsep diri
- c. Atraksi interpersonal
- d. Hubungan interpersonal.

a. Persepsi interpersonal

Persepsi adalah memberikan makna pada stimuli inderawi, atau menafsirkan informasi inderawi. Persepsi interpersonal adalah memberikan makna terhadap stimuli inderawi yang berasal dari seseorang (komunikasikan), yang berupa pesan verbal dan nonverbal. Kecermatan dalam persepsi interpersonal akan berpengaruh terhadap keberhasilan komunikasi, seorang peserta komunikasi yang salah memberi makna terhadap pesan akan mengakibatkan kegagalan komunikasi.

b. Konsep diri

Konsep diri adalah pandangan dan perasaan kita tentang diri kita. Konsep diri yang positif, ditandai dengan lima hal, yaitu:

1. Yakin akan kemampuan mengatasi masalah;
2. Merasa setara dengan orang lain;
3. Menerima pujian tanpa rasa malu;
4. Menyadari, bahwa setiap orang mempunyai berbagai perasaan, keinginan dan perilaku yang tidak seluruhnya disetujui oleh masyarakat;
5. Mampu memperbaiki dirinya karena ia sanggup mengungkapkan aspek-aspek kepribadian yang tidak disenangi dan berusaha mengubah.

Konsep diri merupakan faktor yang sangat menentukan dalam komunikasi antarpribadi, yaitu:

1. Nubuat yang dipenuhi sendiri. Karena setiap orang bertingkah laku sedapat mungkin sesuai dengan konsep dirinya. Bila seseorang mahasiswa menganggap dirinya sebagai orang yang rajin, ia akan berusaha menghadiri kuliah secara teratur, membuat catatan yang baik, mempelajari materi kuliah dengan sungguh-sungguh, sehingga memperoleh nilai akademis yang baik.
2. Membuka diri. Pengetahuan tentang diri kita akan meningkatkan komunikasi, dan pada saat yang sama, berkomunikasi dengan orang lain meningkatkan pengetahuan tentang diri kita. Dengan membuka diri, konsep diri menjadi dekat pada kenyataan. Bila konsep diri sesuai dengan pengalaman kita, kita akan lebih terbuka untuk menerima pengalaman-pengalaman dan gagasan baru.
3. Percaya diri. Ketakutan untuk melakukan komunikasi dikenal sebagai *communication apprehension*. Orang yang aprehensif dalam komunikasi disebabkan oleh kurangnya rasa percaya diri. Untuk menumbuhkan percaya diri, menumbuhkan konsep diri yang sehat menjadi perlu.
4. Selektivitas. Konsep diri mempengaruhi perilaku komunikasi kita karena konsep diri mempengaruhi kepada pesan apa kita bersedia membuka diri (terpaan selektif), bagaimana kita mempersepsi pesan (persepsi selektif), dan apa yang kita ingat (ingatan selektif). Selain itu konsep diri juga berpengaruh dalam penyandian pesan (penyandian selektif).

c. Atraksi interpersonal

Atraksi interpersonal adalah kesukaan pada orang lain, sikap positif dan daya tarik seseorang. Komunikasi antarpribadi dipengaruhi atraksi interpersonal dalam hal:

1. Penafsiran pesan dan penilaian. Pendapat dan penilaian kita terhadap orang lain tidak semata-mata berdasarkan pertimbangan rasional, kita juga makhluk emosional. Karena itu, ketika kita menyenangi seseorang, kita juga cenderung melihat segala hal yang berkaitan dengan dia secara positif.

Sebaliknya, jika membencinya, kita cenderung melihat karakteristiknya secara negatif.

2. Efektivitas komunikasi. Komunikasi antarpribadi dinyatakan efektif bila pertemuan komunikasi merupakan hal yang menyenangkan bagi komunikan. Bila kita berkumpul dalam satu kelompok yang memiliki kesamaan dengan kita, kita akan gembira dan terbuka. Bila berkumpul dengan dengan orang-orang yang kita benci akan membuat kita tegang, resah, dan tidak enak. Kita akan menutup diri dan menghindari komunikasi.

d. Hubungan Interpersonal

Hubungan interpersonal dapat diartikan sebagai hubungan antara seseorang dengan orang lain. Hubungan interpersonal yang baik akan menumbuhkan derajat keterbukaan orang untuk mengungkapkan dirinya, makin cermat persepsinya tentang orang lain dan persepsi dirinya, sehingga makin efektif komunikasi yang berlangsung di antara peserta komunikasi. Miller (1976) dalam *Explorations in Interpersonal Communication*, menyatakan bahwa "Memahami proses komunikasi interpersonal menuntut hubungan simbiosis antara komunikasi dan perkembangan relasional, dan pada gilirannya (secara serentak), perkembangan relasional mempengaruhi sifat komunikasi antara pihak-pihak yang terlibat dalam hubungan tersebut."

Johnson (1981) menunjukkan beberapa peranan yang disumbangkan oleh komunikasi antarpribadi dalam rangka menciptakan kebahagiaan hidup manusia:

1. Komunikasi antarpribadi sangat membantu perkembangan intelektual dan sosial kita. Perkembangan sejak masa bayi sampai masa dewasa mengikuti pola semakin meluasnya ketergantungan pada orang lain. Diawali dengan ketergantungan atau komunikasi intensif dengan ibu pada masa bayi, lingkaran ketergantungan atau komunikasi itu menjadi semakin luas dengan bertambahnya usia. Bersamaan proses itu, perkembangan intelektual dan sosial sangat

- ditentukan oleh kualitas komunikasi seseorang dengan orang lain itu.
2. Identitas atau jati diri akan terbentuk dalam dan lewat komunikasi ketika berinteraksi dengan orang lain. Selama berkomunikasi dengan orang lain, secara sadar maupun tidak sadar melakukan pengamatan, memperhatikan dan mencatat dalam hati semua tanggapan yang diberikan oleh orang lain. Kita menjadi tahu bagaimana pandangan orang lain itu berkat pertolongan komunikasi dengan orang lain sehingga dapat menemukan diri, yaitu mengetahui siap diri ini sebenarnya.
 3. Selain itu komunikasi juga bisa sebagai usaha dalam rangka memahami realitas di sekeliling serta menguji kebenaran kesan-kesan dan pengertian yang dimiliki tentang dunia di sekitarnya, maka perlu membandingkannya dengan kesan-kesan dan pengertian orang lain tentang realitas yang sama. Tentu saja, perbandingan sosial (*social comparison*) semacam itu hanya dapat dilakukan lewat komunikasi dengan orang lain.
 4. Kesehatan mental sebagian besar juga ditentukan oleh kualitas komunikasi atau hubungan dengan orang lain, lebih-lebih orang-orang yang merupakan tokoh-tokoh signifikan (*significant figures*) dalam kehidupan. Bila hubungan dengan orang lain diliputi berbagai masalah, maka tentu ia akan menderita, merasa sedih, cemas, frustrasi. (A. Supratiknya, 1995 : 9-10).

5.2 Pentingnya Komunikasi Antarpribadi

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

Pertama

Komunikasi antarpribadi membantu perkembangan intelektual dan sosial kita. Perkembangan kita sejak masa bayi sampai masa dewasa

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

Kedua

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

Ketiga

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

Keempat

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

Agar merasa bahagia, kita membutuhkan konfirmasi dari orang lain, yakni pengakuan berupa tanggapan dari orang lain yang menunjukkan bahwa diri kita normal, sehat dan berharga. Lawan dari konfirmasi adalah diskonfirmasi, yakni penolakan dari orang lain berupa tanggapan yang menunjukkan bahwa diri kita abnormal, tidak sehat dan tidak berharga. Semuanya itu hanya kita peroleh lewat komunikasi antarpribadi, komunikasi dengan orang lain. Selain itu, dengan komunikasi maka dapat berfungsi untuk:

- a. Memahami diri sendiri dan orang lain
- b. Memapankan hubungan yang bermakna
- c. Mengubah sikap perilaku

Bahkan dalam lingkup komponen organisasi seperti di bawah ini, komunikasi juga berperan paling penting pada:

1. Ukuran organisasi (*size*)
2. Keterkaitan tindakan (*interdependent actions*)
3. Konteks tempat dan waktu (*bounding in space and duration*)
4. Kondisi sumber daya (*input of resources*)
5. Komunikasi (*communication*)
6. Target hasil (*output of organization*)

Komunikasi dipandang sebagai sentral elemen-elemen lainnya dalam kegiatan manajemen organisasi. Alasan pertama, komunikasi memiliki fungsi untuk mempertemukan antara tujuan organisasi dengan terget hasil yang dicapai. Kedua, berfungsi untuk mengadaptasikan perubahan lingkungan organisasi. Ketiga, untuk membina hubungan antar-anggota organisasi dalam melaksanakan berbagai tugas (beban kerja) organisasi. Untuk itu, kemampuan komunikasi yang efektif menjadi hal yang mutlak harus dimiliki oleh seorang pelaku organisasi.

Keberhasilan komunikasi dalam suatu organisasi merupakan aset penting bagi pencapaian sasaran atau tujuan organisasi tersebut. Keberhasilan komunikasi yang tercermin dalam efektifitas dan efisiennya merupakan alat perekat organisasi, yang juga mempegaruhi nama baik (*goodwill*) organisasi yang bersangkutan.

Melalui proses komunikasi anggota organisasi dapat saling bertukar informasi dengan menggunakan suatu bahasa atau simbol-simbol yang biasa digunakan.

Dalam organisasi komunikasi mempunyai dua fungsi penting yaitu:

1. Dengan komunikasi memungkinkan pertukaran informasi
2. Dengan komunikasi membantu menghubungkan sekelompok anggota dalam organisasi dengan anggota lainnya.

5.3 Keterampilan Dasar Berkomunikasi

Menurut Johnson (1981), agar mampu memulai, mengembangkan dan memelihara komunikasi yang akrab, hangat dan produktif dengan orang lain, diperlukan sejumlah keterampilan dasar berkomunikasi, sebagai berikut:

Pertama, kita harus mampu saling memahami. Secara rinci, kemampuan ini mencakup beberapa subkemampuan, yaitu sikap percaya, pembukaan diri, keinsafan diri dan penerimaan diri (Johnson, 1981). Agar dapat saling memahami, pertama-tama kita harus saling percaya. Sesudah saling percaya, kita harus saling membuka diri, yakni saling mengungkapkan tanggapan kita terhadap situasi yang sedang kita hadapi, termasuk kata-kata yang diucapkan atau perbuatan yang dilakukan oleh lawan komunikasi kita. Untuk dapat membuka diri seperti itu, tentu saja sebelumnya kita harus menginsafi diri kita, yaitu menyadari perasaan-perasaan kita maupun tanggapan-tanggapan batin lainnya. Namun, untuk dapat sampai pada keinsafan diri semacam itu, kita perlu menerima diri, menerima dan mengakui pikiran-perasaan kita, bukan menyangkal, menekan, atau menyembunyikannya. Selain itu, tentu saja kita juga harus mampu mendengarkan orang lain. Membuka diri kepada orang lain dan mendengarkan dengan penuh perhatian ketika orang lain sedang membuka diri kepada kita adalah cara yang jitu untuk memulai dan memelihara komunikasi.

Kedua, kita harus mampu mengkomunikasikan pikiran dan perasaan kita secara tepat dan jelas. Kemampuan ini juga harus

disertai kemampuan menunjukkan sikap hangat dan rasa senang serta kemampuan mendengarkan dengan cara yang akan menunjukkan bahwa kita memahami lawan komunikasi kita. Dengan saling mengungkapkan pikiran–perasaan dan saling mendengarkan, kita memulai, mengembangkan dan memelihara komunikasi dengan orang lain.

Ketiga, kita harus mampu saling menerima dan saling memberikan dukungan atau saling menolong. Kita harus mampu menanggapi keluhan orang lain dengan cara-cara yang bersifat menolong, yaitu menunjukkan sikap memahami dan bersedia menolong sambil memberikan bimbingan dan contoh seperlunya, agar orang tersebut mampu menemukan pemecahan-pemecahan yang konstruktif terhadap masalahnya.

Keempat, kita harus mampu memecahkan konflik dan bentuk-bentuk masalah antarpribadi lain yang mungkin muncul dalam komunikasi kita dengan orang lain, melalui cara-cara yang konstruktif.

5.4 Pentingnya Komunikasi Dua Arah

Tidak jarang antara pesan yang disampaikan oleh pengirim pesan kepada penerima pesan mengalami distorsi. Penyebabnya antara lain karena interaksi yang terganggu oleh adanya kekurangpahaman penerima pesan, kebisingan, dan media yang buruk. Bias muncul karena komunikasi yang terjadi hanyalah bersifat searah. Komunikasi di dalam suatu kelembagaan (instansi atau departemen pemerintah), organisasi atau perusahaan seharusnya dua arah yakni terdiri dari komunikasi ke atas dan komunikasi ke bawah. Dua arah komunikasi atas-bawah dan bawah-atas sangat penting untuk mencapai keberhasilan tujuan mensolusi persoalan yang menjadi perhatian organisasi.

Komunikasi ke bawah terjadi jika pimpinan melakukan kegiatan alih pesan kepada bawahan secara terstruktur dan tidak insidental.

Tujuannya adalah membantu mengurangi terjadinya komunikasi desas-desus (rumor) agar dapat menumbuhkan suasana kerja yang menyenangkan, dan secara tidak langsung meningkatkan produktivitas dan keuntungan perusahaan. Jika komunikasi ke bawah berjalan lancar, biasanya motivasi bawahan untuk bekerja menjadi lebih baik dan efisien. Disinilah peran komunikasi dari atasan ke bawahan sangat penting tidak hanya dalam kegiatan menyampaikan penyooalan bisnis yang dihadapi oleh perusahaan tetapi juga tentang keberhasilan usaha yang terkait dengan prestasi dan kontribusi bawahan dalam perusahaan.

Sementara itu komunikasi ke atas adalah komunikasi dari bawahan ke atasan. Komunikasi tipe ini umumnya bertujuan untuk melakukan kegiatan prosedural yang sudah merupakan bagian dari struktur organisasi atau perusahaan. Selain itu bertujuan untuk mengembangkan umpan balik. Atasan menerima langsung informasi yang terjadi dalam tataran operasional. Kalau ini tidak dilakukan biasanya akan menimbulkan kemampetan komunikasi dan ketidakpuasan kedua pihak.

Keberhasilan komunikasi dua arah di dalam suatu organisasi akan ditentukan oleh kesamaan pemahaman antara-orang yang terlibat dalam kegiatan komunikasi. Kesamaan pemahaman ini dipengaruhi oleh kejelasan pesan, cara penyampaian pesan, perilaku komunikasi, dan situasi (tempat dan waktu) komunikasi. Komunikasi organisasi biasanya menggunakan kombinasi cara berkomunikasi (lisan, tertulis dan tayangan) yang memungkinkan terjadinya peyerapan informasi dengan lebih mudah dan jelas. Secara empiris, pemahaman orang perihal sesuatu hal akan lebih mudah diserap dan dipahami jika sesuatu tersebut diperlihatkan dibanding hanya diperdengarkan atau dibacakan. Dan akan lebih baik lagi hasilnya jika sesuatu yang dikomunikasikan tersebut, selain diperlihatkan juga sekaligus dipraktikkan.

5.5 Cara Meningkatkan Kemampuan Mendengarkan Anda

Awal mula kita belajar segala sesuatu pasti lewat mendengar. Kita belajar mengenal suara ibu dan ayah juga lewat mendengar. Saat seluruh indra lain belum sempurna bekerja, pendengaran kitalah yang berperan. Bahkan katanya, kita sudah bisa mendengar detak jantung kita sendiri dan merespon suara ibu dan ayah dengan gerakan tertentu saat kita masih di kandungan.

Beranjak dewasa kemampuan mendengar kita tetap berfungsi, tetapi ketrampilan mendengarkan semakin berkurang. Kita sudah tidak melatihnya lagi. Coba kita ingat lagi apakah dulu ada pelajaran mendengarkan di sekolah? Iya ada saat pelajaran bahasa inggris. Selain mata pelajaran itu rasanya tidak ada lagi. Waktu belajar kita menjadi lebih banyak dihabiskan untuk membaca dan menulis. Ketrampilan mendengarkan tidak lagi dilatih dan digunakan. Tidak tahu di zaman sekarang ya. Latihan bagaimana mendengarkan orang lain mungkin sudah mulai diajarkan.

Hal ini juga diperkuat oleh Julian Treasure, seorang international presenter, yang menegaskan perihal hilangnya kemampuan mendengarkan itu dalam suatu presentasinya di Ted. Julian bilang bahwa kita memberikan 60% waktu komunikasi kita untuk mendengarkan, tetapi hanya 25% nya saja dari apa yang kita dengar itu kita ingat.

Penyebab dari hilangnya kemampuan itu menurut Julian salah satunya disebabkan oleh semakin bisingnya dunia sehingga membuat setiap orang menjadi tidak sabar, maunya cepat-cepat dan kurang sensitif.

Padahal kemampuan mendengarkan merupakan syarat bagi seseorang untuk mengerti dan saling memahami satu sama lain. Persoalan apa pun dan dimanapun itu semua akan terselesaikan bila kita mau mendengarkan. Masih ingat dengan pesan Carlos Ghosn?

CEO Renault Nissan aliansi? Apa beliau bilang? Anda bukanlah pemimpin yang baik kalau tidak bisa mendengarkan.

5.6 Mendengarkan dengan Lebih Baik

Lalu bagaimana mengembalikan kemampuan mendengarkan itu? Julian Treasure, yang juga seorang ahli dalam penerapan suara untuk kebaikan bisnis, memberikan beberapa latihan berikut agar kemampuan mendengarkan Anda menjadi lebih baik.

Diamlah untuk beberapa saat

Dengan diam, kita menjadi lebih sensitif terhadap sekitar kita. Berbahagialah bagi Anda yang sering Sholat karena dalam sholat kita melatih untuk diam bukan? Beberapa teman lain mungkin ada yang bermeditasi. Namun, Julian Cuma mensyaratkan kita untuk diam beberapa menit saja sebagai latihan untuk meningkatkan kemampuan mendengarkan kita.

Mendengarkan beberapa suara

Misalnya saat Anda sedang di cafe dan menikmati minum kopi sambil kumpul sama beberapa teman. Coba identifikasi dan dengarkan beberapa saluran suara seperti suara mesin kopi, suara kran air, suara deruman mesin pencampur susu. Anda pun dapat melakukannya di tempat lain, misalnya di Pantai. Coba dengarkan suara burung, deburan ombak, semilir angin dan sebagainya. Latihan seperti ini akan membuat kita menjadi lebih sensitif.

Menikmati suara-suara yang Anda tidak suka

Anda pasti tidak suka suaran bising mesin, tetapi Julian menyarankan agar Anda menikmati suara bising tersebut. Contoh, disebelah rumah saya, tetangga sedang bangun rumah. Suara Molen, mesin pengaduk semen, cukup bising di pagi hari. Coba saja dinikmati karena sesungguhnya ada irama tertentu di suara tersebut yang bisa kita nikmati.

Mengubah posisi mendengarkan Anda

Ubahlah posisi mendengarkan Anda. Anda akan lebih menyadari dan meningkatkan sensitifitas Anda dengan mengubah posisi mendengarkan Anda. Mendengar dengan RASA Anda harus mulai mempraktekkan mendengar dengan RASA di setiap kesempatan. RASA merupakan singkatan dari kata *Receive, Appreciate, Summarize, Ask*. (menerima, menghargai, meringkas dan bertanya). Praktekkan selalu dalam setiap kesempatan maka Anda mampu menjadi seorang pendengar yang baik. Sayangnya, Julian tidak detail menjelaskan tentang RASA dalam presentasinya.

Mendengarkan dengan Aktif

Teknik RASA sesungguhnya adalah teknik mendengarkan aktif. Teknik mendengar aktif ini merupakan teknik tertinggi dalam mendengarkan. Kita tidak sekadar mendengarkan untuk mencari ide-ide utama saja. Kita tidak sekadar mendengarkan untuk cepat-cepat saja. Dan, kita tidak sekadar mendengarkan dengan pikiran kita asyik sendiri memikirkan hal lain. Mendengarkan secara aktif berarti kita mendengarkan untuk merasakan dan menangkap seluruh pesan tersurat maupun tersirat dari si pembicara. Pada gilirannya, si pembicara pun dapat merasakannya bahwa Anda memang mendengarkannya. Dalam percakapan dengan orang baru, teknik ini sangat efektif untuk membuat Anda cepat akrab.

Ada 4 hal yang harus Anda lakukan saat mendengarkan agar Anda menjadi pendengar aktif dan mampu menangkap pesan dengan baik. Ini hasil intisari dari beberapa kajian perihal mendengarkan secara aktif tersebut:

Berikan Perhatian

Lepaskan semua beban Anda. Beban pikiran, pekerjaan, kasak kusuk masalah di hati dan perasaan Anda. Bebaskanlah. Anda siap untuk mendengarkan sekarang. Batasi juga semua gangguan dari luar karena Anda sedang akan mendengarkan.

Berikan Penghargaan

Show that you listen. Senyum, raut wajah natural, anggukan kepala dan bahasa tubuh lainnya yang menunjukkan bahwa Anda sedang memperhatikan tampilkanlah. Diam mendengarkan dan tidak buru-buru menginterupsi juga harus Anda lakukan. Sekedar membuat catatan singkat juga sangat berguna tentunya untuk menunjukkan penghargaan pada pembicara bahwa Anda mendengarkan.

Berikan Pernyataan

Anda harus membuat pikiran Anda aktif untuk mendengarkan dan tidak lari kemana-mana. Membuat pernyataan akan sangat membantu agar pikiran tidak asyik sendiri dengan hal lainnya. Visualkan kalimat pembicara dalam pikiran Anda kemudian nyatakan dengan berkata oke, setuju, *iya, ooo..* atau sekedar mengulang kata-kata tertentu dari pembicara merupakan pernyataan atensi buat si pembicara sekaligus menjaga Anda tetap fokus.

Berikan Pertanyaan

Umpan balik itu perlu sebagai perwujudan bahwa kita memang mendengarkan. Anda bisa saja keliru dalam menangkap pesan bila tidak melakukan klarifikasi dan konfirmasi. Pertanyaan-pertanyaan singkat kepada pembicara akan memastikan pemahaman Anda.

Cara mendengar aktif ini pun bisa digunakan bagi para sahabat sekalian yang ingin meningkatkan *listening* inggrisnya.

5.7 Memahami Hubungan Antarpribadi

Hubungan antarpribadi memainkan peranan penting dalam membentuk kehidupan kita. Kita tergantung kepada orang lain dalam perasaan, pemahaman informasi, dukungan dan berbagai bentuk komunikasi yang mempengaruhi citra diri kita dan membantu kita mengenali harapan-harapan orang lain. Sejumlah penelitian

menunjukkan bahwa hubungan antar pribadi membuat kehidupan menjadi lebih berarti. Sebaliknya hubungan yang buruk bahkan dapat membawa efek negatif bagi kesehatan. Seperti yang ditemukan oleh Patel (Reardon; 1987; 159) bahwa hubungan antarpribadi dalam keluarga dan tempat kerja yang penuh stress dapat meningkatkan kemungkinan seseorang untuk hipertensi. Sebaliknya pasangan suami istri yang saling mencintai dan mereka yang memiliki jaringan teman yang menyenangkan cenderung terhindar dari hipertensi.

Orang memerlukan hubungan antarpribadi terutama untuk dua hal, yaitu perasaan (*attachment*) dan ketergantungan (*dependency*). Perasaan mengacu pada hubungan, yang secara emosional intensif. Sementara ketergantungan mengacu pada instrumen perilaku antarpribadi, seperti membutuhkan bantuan, membutuhkan persetujuan, dan mencari kedekatan. Lebih lanjut selain kebutuhan berteman orang juga saling membutuhkan untuk kepentingan mempertahankan hidup. Kompleksitas kehidupan masa kini semakin membuat kita saling tergantung satu dengan yang lainnya, dibanding masa-masa sebelumnya. Hasilnya adalah kita saling perlu untuk saling berbagi dan bekerjasama.

Salah satu karakteristik penting dalam hubungan antarpribadi adalah bahwa hubungan tersebut banyak yang tidak diciptakan atau diakhiri berdasarkan kemauan/kesadaran kita. Kita terlahir kedalam berbagai hubungan, sebagian berkaitan dengan pekerjaan dan lainnya merupakan hasil dari perkawinan, dan kita tidak selalu bebas untuk membentuk hubungan. Hubungan semacam ini berbeda dari hubungan yang secara sadar kita pilih/bentuk, karena kendala-kendala yang terdapat pada perilaku para partisipannya. Artinya kita tidak bias begitu saja memutuskan keluar dari hubungan antara kita dengan pimpinan, teman, orang tua, adik/kakak, tanpa harus mengorbankan sesuatu (pekerjaan, perasaan dsb.) meskipun demikian banyak juga hubungan yang tidak kita rencanakan dapat menghadirkan dukungan sosial.

Banyak faktor yang mempengaruhi jumlah, jenis dan kualitas hubungan yang kita miliki, yang direncanakan maupun yang tidak

kita rencanakan. Misalnya status social ekonomi, umur dan gender (jenis kelamin) akan mempengaruhi bukan saja kepada siapa kita berhubungan, tetapi juga bagaimana dan seberapa sering kita berinteraksi dengan orang lain. Orang yang memiliki status ekonomi yang berbeda akan meyebabkan peerbedaan sumber-sumber yang dimiliki untuk mengembangkan hubungan. Misalnya memiliki *handphone* dan memiliki modil akan membuat kita dapat berhubungan dengan orang yang mobilitasnya tinggi. Jenis pekerjaan dari oranng yang berbeda status sosial ekonominya juga mempengaruhi hubungan antarpribadinya, pekerjaan merupakan salah satu sumber hubungan sosial yang penting, karenanya mengetahui jumlah dan jenis hubungan antarpribadi mereka.

Sementara itu beberapa penelitian menemukan bahwa orang pada masa pension memiliki hubungan sosial yang relatif terlambat. Menurunnya kesehatan dan mobilitas membuat mereka agak sulit melakukan sosialisasi. Perbedaan kesempatan kerja antara wanita dan pria dan perbedaan aktivitas di luar rumah di antara mereka juga telah menyebabkan perbedaan pola dan jenis hubungan antarpribadi antara pria dan wanita. Penelitian lainnya mngemukakan bahwa gender berpengaruh dalam hal cara berkomunikasi. Wanita dianggap lebih banyak berbicara sekedar untuk berbicara, bila dibandingkan dengan pria. Wanita lebih banyak terlibat dalam pembicaraan yang bersifat pribadi, dan pada umumnya juga wanita lebih menaruh perhatian pada kualitas interaksi/hubungan.

Uraian di atas menunjukkan bahwa manusia tidak dapat menghindari dari jalinan hubungan dengan sesamanya. Kita meungkin memiliki kadar yang berbeda dlam membutuhkan orang lain, demikian pula mengenai nilai penting kuantitas dan kualitas hubungan antarpribadi. Meskipun demikian, secara pasti dapat dikatakan bahwa kita memrlukan hubungan antarpribadi. Bagian berikutnya kita akan membahas teori mengenai pengembangan hubungan, pemeliharaan, dan mengakhiri hubungan.

5.8 Teori-Teori Pengembangan Hubungan

Pemahaman mengenai hubungan merupakan suatu aspek penting dari studi komunikasi antar pribadi, karena hubungan berkembang dan berakhir melalui komunikasi. Telah puluhan tahun para ahli mencoba untuk menentukan bagaimana hubungan terbentuk dan bagaimana hubungan berakhir. Pada bagian ini kita akan menyimak sejumlah teori yang menjelaskan bagaimana berkembangnya suatu hubungan. Dan tentunya penjelasan tersebut diharapkan akan memperkaya pemahaman kita terhadap proses pengembangan hubungan.

self disclosure. *Self disclosure* atau proses pengungkapan diri yang telah lama menjadi focus penelitian dan teori komunikasi mengenai hubungan, merupakan proses mengungkapkan informasi pribadi kita kepada orang lain dan sebaliknya. Sidney Jourard (1971) menandai sehat atau tidaknya komunikasi antar pribadi dengan melihat keterbukaan yang terjadi dalam komunikasi. Mengungkapkan yang sebenarnya mengenai diri kita kepada orang lain yang juga bersedia mengungkapkan yang sebenarnya tentang dirinya, dipandang sebagai ukuran dari hubungan yang ideal.

Ahli lain Joseph Luft (Reardon; 1987;163) mengemukakan teori *self disclosure* yang didasarkan pada model interaksi manusia, yang disebut *Johari Window*. Menurut Luft, orang memiliki atribut yang hanya diketahui oleh dirinya sendiri, hanya diketahui oleh orang lain, diketahui oleh dirinya sendiri dan orang lain dan tidak diketahui oleh siapapun. Jenis-jenis pengetahuan ini menunjuk pada keempat kuadran dari *Johari Window*. Idealnya, kuadran satu yang mencerminkan keterbukaan akan semakin membesar/meningkat.

Jika komunikasi antara dua orang berlangsung dengan baik, maka akan terjadi *disclosure* yang mendorong informasi mengenai diri masing-masing kedalam kuadran “terbuka”. Kuadran 4 sulit untuk diketahui, tetapi mungkin dapat dicapai melalui kegiatan seperti refleksi diri dan mimpi.

Meskipun *self-disclosure* mendorong adanya keterbukaan, namun keterbukaan sendiri ada batasnya. Artinya perlu kita pertimbangkan kembali apakah menceritakan segala sesuatu tentang diri kita kepada orang lain akan menghasilkan efek positif bagi diri kita dengan orang tersebut. Beberapa penelitian menunjukkan bahwa keterbukaan yang ekstrim akan memberikan efek negative bagi hubungan.

Seperti dikemukakan oleh Shirley Gilbert (Littlejohn;1989; 161) bahwa kepuasan dalam hubungan dan *disclosure* memiliki hubungan kurvalinear, yaitu tingkat kepuasan mencapai titik tertinggi pada tingkat disclosure yang sedang (moderate).

Social Penetration. Altman dan Taylor (1973) mengemukakan suatu model perkembangan hubungan yang disebut *social penetration* atau penetrasi social, yaitu suatu proses di mana orang saling mengenal satu dengan lainnya. Model ini selain melibatkan *self-disclosure* juga menjelaskan bilamana harus melakukan *self-disclosure* dalam perkembangan hubungan.

Penetrasi merupakan proses bertahap, dimulai dari komunikasi basa-basi yang tidak akrab dan terus berlangsung hingga menyangkut topic pembicaraan yang lebih pribadi/akrab, seiring dengan berkebangnya hubungan. Di sini orang akan membiarkan orang lain untuk lebih mengenal dirinya secara bertahap. Dalam proses ini biasanya orang akan menggunakan persepsinya untuk menilai keseimbangan antara upaya dan ganjaran (*costs and rewards*) yang diterimanya atas pertukaran yang terus berlangsung untuk memperkirakan proses hubungan mereka. Jika perkiraan tersebut menjanjikan kesenangan/keuntungan, maka mereka secara bertahap akan bergerak menuju tingkat hubungan yang lebih akrab.

Altman dan Taylor menggunakan bawang merah (*onion*) sebagai analogi untuk menjelaskan bagaimana orang melalui interaksi saling mengelupas lapisan-lapisan informasi mengenai diri masing-masing. Lapisan luar berisi informasi superficial seperti nama, alamat atau umur. Ketika lapisan-lapisan ini sudah terkelupas; kita semakin mendekati lapisan terdalam yang berisi informasi yang lebih

mendasar tentang kepribadian. Altman dan Taylor juga mengemukakan adanya dimensi “keleluasaan” dan “kedalaman” dari jenis-jenis informasi, yang menjelaskan bahwa pada setiap lapisan kepribadian. Keleluasaan mengacu pada banyaknya jenis-jenis informasi pada lapisan tertentu yang dapat diketahui oleh orang lain dalam pengembangan hubungan. Dimensi kedalaman mengacu pada lapisan informasi mana (yang lebih pribadi atau superficial) yang dapat dikemukakan pada orang lain. Kedalaman ini akan diasumsikan terus meningkat sejalan dengan perkembangan hubungan. Model ini menggambarkan perkembangan hubungan sebagai suatu proses, dimana hubungan adalah sesuatu yang terus berlangsung dan berubah.

Process View Agak berbeda dengan teori sebelumnya, Steve Duck (1985) menganggap bahwa kualitas dan sifat hubungan dapat diperkirakan hanya dengan mengetahui atribut masing-masing sebagai individu dan kombinasi antara atribut-atribut tadi. Sebagai contoh, seorang ibu yang langsung menanggapi anaknya yang menangis akan membentuk hubungan ibu-anak yang berbeda dengan ibu lain yang menunggu sekian lama sebelum menanggapi anaknya yang menangis. Meskipun demikian mengetahui atribut masing-masing hanyalah salah satu aspek yang mempengaruhi hubungan. Untuk mengenali tahap (kualitas hubungan) yang terjadi kita dapat melihatnya dari bagaimana saling menanggapi. Lebih jauh Duck mengungkapkan bahwa hubungan tidak selalu berkembang dalam bentuk linear dan berjalan mulus, dan bahwa orang tidak selalu aktif mencari informasi mengenai partnernya, biasanya malahan informasi tersebut didapat secara kebetulan dan bukan sengaja dicari. Bagi Duck tidak semua hubungan akrab, tidak semua hubungan berkembang, dan hubungan dapat sekaligus stabil dan memuaskan.

Social Exchange Teori ini menelaah bagaimana kontribusi seseorang dalam suatu hubungan mempengaruhi kontribusi orang lainnya. Thibaut dan Kelley, pencetus teori ini, mengemukakan bahwa yang mengevaluasi hubungannya dengan orang lain. Dengan mempertimbangkan konsekuensinya, khususnya terhadap ganjaran yang diperoleh dan upaya yang telah dilakukan, orang akan tetap

memutuskan untuk tetap tinggal dalam hubungan tersebut atau meninggalkannya (mempertahankan hubungan atau mengakhirinya). Ukuran bagi keseimbangan antara ganjaran dan upaya ini disebut *comparisons level*, dimana di atas ambang ukuran tersebut orang akan merasa puas dengan hubungannya. Misalnya kita beranggapan bahwa dasar dari persahabatan adalah kejujuran. Kita mengetahui bahwa sahabat kita berusaha untuk menipu, maka kita akan mempertimbangkan kembali hubungan persahabatan dengannya. Mungkin kita akan memutuskan untuk mengakhiri hubungan demi kebaikan, dengan kejujuran sebagai ambang ukuran, kita merasa bahwa ganjaran yang kita peroleh tidak sesuai dengan upaya kita untuk mempertahankan kejujuran dalam hubungan.

Sementara itu *comparison level of alternatives* merupakan hasil terendah/terburuk dalam konteks ganjaran dan upaya yang dapat ditolerir seseorang dengan mempertimbangkan alternatif-alternatif yang dia miliki. Jika seseorang tidak banyak memiliki alternative hubungan maka dia akan memberikan standar yang cukup itu seringkali dirasakan merugikan bagi dirinya, namun karena tidak banyak memiliki alternatif hubungan, dia akan berusaha mempertimbangkan hubungan tersebut. Sedangkan orang yang banyak memiliki alternatif akan lebih mudah meninggalkan suatu hubungan bila dirasakan bahwa hubungan tersebut sudah tidak memuaskan lagi. Konsekuensi suatu hubungan dan konsekuensi yang digunakan akan berubah seiring dengan perjalanan hubungan tersebut.

Roloff (1981) mengemukakan bahwa asumsi tentang perhitungan antara ganjaran dan upaya (untung-rugi) tidak berarti bahwa orang selalu berusaha untuk saling mengeksploitasi, tetapi bahwa orang lebih memilih lingkungan dan hubungan yang dapat memberikan hasil yang diinginkannya. Tentunya kepentingan masing-masing orang akan dapat dipertemukan untuk dapat saling memuaskan daripada hubungan yang eksploitatif. Hubungan yang ideal akan terjadi bilamana kedua belah pihak dapat saling memberikan cukup keuntungan sehingga hubungan menjadi sumber yang dapat diandalkan bagi kepuasan kedua belah pihak.

5.9 Tahap-Tahap dalam Perkembangan dan Mengakhiri Hubungan

Suatu kenyataan dalam kehidupan kita adalah bahwa banyak hubungan dengan orang lain bersifat temporer. Sahabat karib di masa anak-anak belum tentu berperan dalam kehidupan dewasa. Apalagi dalam masyarakat yang mobilitasnya tinggi, akan sulit untuk memelihara persahabatan, sehingga yang terjadi adalah seringnya kita memulai dan mengakhiri hubungan antarpribadi.

Ketika mengembangkan dan mengakhiri hubungan, kita melewati serangkaian tahap keakraban/keintiman. Antara lain dari hubungan yang bukan yang bukan bersifat pribadi dengan menggunakan aturan-aturan ekstrinsik sampai kepada hubungan antarpribadi yang diatur oleh aturan-aturan intrinsik. Knapp (1978) merumuskan model tahapan hubungan yang menunjukkan bahwa orang mempertimbangkan untuk menuju hubungan yang lebih akrab dengan orang lain. Menurutnya hubungan berkembang melalui lima tahap, yaitu inisiasi, eksperimen, intensifikasi, integrasi dan ikatan. Kelima tahapan ini lebih merupakan kecenderungan dari perkembangan hubungan, dan bukannya bagaimana seharusnya hubungan berkembang.

Inisiasi biasanya mencakup percakapan singkat dan saling memberi salam. Selama tahap eksperimen, masing-masing akan mengungkapkan informasi mengenai partnernya. Percakapan pada tahap ini berfungsi untuk menjajaki terjadinya hubungan lebih lanjut, dan membantu dalam mengungkapkan persamaan atau perbedaan kepentingan. Tahap intensifikasi melibatkan penyelidikan yang lebih mendalam pada kepribadian masing-masing. Tahap integrasi menciptakan rasa “bersama”, rasa kami/kita, dimana keduanya bertindak sebagai satu unit dan bukan sebagai individu yang terpisah. Keputusan yang dibuat pada tahap ini biasanya dilakukan berdua. Sementara tahapan terakhir yaitu ikatan, terjadi ketika keduanya masuk kepada suatu ritual yang secara formal mengakui hubungan jangka panjang.

Acapkali dua orang dalam suatu hubungan berada pada tahap yang berbeda. Meskipun demikian, perbedaan ini dapat memberikan arti positif bagi perkembangan hubungan bila salah satu bisa mengarahkan yang lain untuk lebih memperhatikan hubungan mereka.

Ketika perbedaan pandangan mengenai hubungan yang berlangsung menjadi semakin jelas, maka kemungkinan bagi menurunnya hubungan juga semakin jelas. Duck (1985) mengemukakan bahwa memburuknya hubungan antarpribadi akan melewati sejumlah tahap/batas. Setiap kali melewati batas merupakan pergantian kualitas hubungan.

Model ini bertumpu pada asumsi bahwa disolusi (rusak/memburuk) suatu hubungan melibatkan keputusan-keputusan yang kompleks, dan bahwa hubungan antarpribadi akan membuat keputusan tersebut menjadi tidak sulit dan linear. Dengan kata lain, keputusan itu menghentikan suatu hubungan secara sporadis, tidak konsisten, ambivalen, dalam suatu periode tertentu. Seseorang mungkin akan terombang-ambing antara usaha untuk memperbaiki hubungan atau keputusan untuk berpisah.

Dalam fase '*intra-psysic*' orang akan memusatkan perhatian pada partnernya dan menilai adanya ketidakpuasan di dalam hubungan. Pertimbangan mengenai persoalan-persoalan hubungan lebih banyak berada pada tingkat pribadi atau terakumulasi dalam dirinya sendiri dan hanya sedikit yang dikomunikasikan pada partnernya. Dalam konteks *social exchange*, orang yang hendak mengakhiri hubungan memerlukan waktu untuk menimbang ganjaran dan upaya, dan jika proses ini berlanjut maka dia akan memutuskan untuk menyampaikan secara eksplisit.

Pada fase *dyadic*, fokusnya ada hubungan itu sendiri. Dalam fase ini komunikasi akan bersifat langsung dan eksplisit, dan dinamika dari hubungan mereka juga dibicarakan. Seseorang akan terpaksa mempertimbangkan, bukan hanya sifat-sifat partnernya yang tidak

menyenangkan, tetapi juga perspektif partnernya dan apa yang terkandung dalam perbedaan perspektif mengenai hubungan mereka.

Dalam kondisi seperti ini akan terjadi pembicaraan panjang mengenai bagaimana memecahkan persoalan yang mereka hadapi, apa yang perlu dilakukan, atau apakah perlu untuk mengakhiri hubungan mereka. Fase *dyadic* dapat berakhir dengan suatu keputusan untuk memperbaiki hubungan mereka. Tetapi jika hal itu tidak dapat dicapai, proses akan berlanjut pada tahap berikutnya, di mana disolusi menjadi permasalahan sosial.

Fase sosial menuntut suatu fokus pada kelompok yang lebih besar seperti keluarga atau teman-teman. Pada fase ini pendapat dan perasaan dari orang-orang di luar hubungan menjadi pertimbangan. Orang di luar ini menjadi sangat berpengaruh terhadap keputusan apa yang harus diambil oleh mereka yang berada di dalam hubungan. Fase terakhir disebut *grave dressing* karena terjadi setelah pemutusan hubungan. Di sini masing-masing pihak akan memberikan alasannya sendiri, dan dengan cara-cara sendiri mereka akan mengatasi dan menyembuhkan diri dari kedukaan atas berakhirnya hubungan mereka.

Model Duck dapat digambarkan sebagai berikut:

GANGGUAN: ketidakpuasan dengan hubungan

Tahap Awal: Saya tidak bisa begini terus-menerus
--

FASE INTRA PSIKIS

- Memusatkan perhatian pada perilaku partner.
- Menilai pantas tidaknya peran yang ditampilkan partner.
- Melukiskan dan mengevaluasi aspek-aspek negatif jika tetap tinggal dalam hubungan.
- Mempertimbangkan costs jika meninggalkan hubungan.
- Menilai aspek-aspek positif dari hubungan alternatif.
- Raut wajah yang mengekspresikan/menahan dilema.

Tahap awal: saya memilih untuk menarik diri

FASE DYADIC

- Raut wajah yang menantang/menghindari dilema.
- Menghadapi partner.
- Negosiasi tentang “membicarakan hubungan kita”.
- Berusaha memperbaiki dan berdamai?
- Menilai *costs* dari penarikan diri/pengurangan keakraban.

Tahap Awal : saya bersungguh-sungguh/saya putuskan

FASE SOSIAL

- Negosiasi mengenai keadaan sesudah hubungan berakhir.
- Menyebarkan gosip/membicarakan dengan jaringan sosialnya.
- Membuat cerita untuk menyelamatkan diri/menimpakan kesalahan.
- Mempertimbangkan dan menghadapi efek sosial jika ada.
- Mengundang kelompoknya untuk melakukan intervensi.

Tahap awal: sekarang sudah tidak dapat dihindari lagi

FASE GRAVE DRESSING

- Kegiatan ‘penyembuhan’.
- Retrospeksi: memformulasikan kembali atribusi-atribusi.
- Menyebarkan cerita versi sendiri mengenai berakhirnya hubungan kepada lingkungan yang lebih luas.

5.10 Tips Menjalin Hubungan pada Komunikasi Antarpribadi

Hubungan memiliki dampak yang sangat besar dalam setiap aspek kehidupan. Komunikasi adalah inti dari hubungan yang dalam dan berarti. Bahkan ketika ada rasa suka yang besar dalam sebuah

hubungan, komunikasi pun bisa terhalang, perasaan tidak bisa ditaruh dalam kata-kata, atau juga tidak mendengarkan ketika orang lain berbicara. Kita mungkin membiarkan terjadinya keheningan dengan menjauhkan diri dari hubungan, atau membuat suatu jarak yang permanen dengan cara saling menyerang satu sama lain. Keterampilan Komunikasi yang baik akan menolong kita untuk menjembatani perbedaan ini.

Keterampilan komunikasi interpersonal membuat setiap pribadi dapat maju saat berbicara, mengatasi rasa malu, bernegosiasi dan membereskan konflik, serta mempengaruhi (namun tidak memanipulasi) keputusan dan tindakan orang lain. Komunikasi yang buruk biasanya merupakan akar konflik dan kesalahpahaman, dan dapat dihindari atau diminimalkan dengan menyatakan dengan jelas kehendak kita, dan juga memahami kehendak orang lain. Perbedaan dapat diselesaikan melalui pembicaraan yang lunak, jujur, langsung dan bukannya pertukaran bicara yang melecehkan, memusuhi atau mengganggu. Konflik tidak akan dapat dihilangkan seluruhnya, namun ketika ada terjadi, komunikasi yang membangun diperlukan untuk membereskan penyelesaian.

Keterampilan komunikasi ini ditingkatkan dengan keterampilan sosial, dan kemampuan untuk berempati dengan orang lain. Keterampilan sosial yang positif adalah kemampuan untuk membangun tindakan konstruktif, tanpa memikirkan keuntungan pribadi. Keterampilan prososial sangatlah penting dalam komunikasi karena melibatkan pertanggungjawaban pribadi dan rasa hormat akan pendapat orang lain. Empati adalah bentuk ikatan emosional dengan orang lain, dan mengizinkan kita untuk hadir dalam situasi orang lain, dan memahami alasan dibalik tindakan. Keterampilan sosial dan kemampuan untuk berempati membuat kita mampu memonitor, memajukan, mengatur dorongan dan emosi kita. Keterampilan ini biasanya berguna jika kita ingin meminta kenaikan gaji, melamar kerja, membuat batasan, menghindari konfrontasi yang tidak perlu dan menjaga pengendalian diri saat timbul konflik.

Untuk meningkatkan keterampilan komunikasi interpersonal, penting bagi kita untuk mengenali pendengar, memahami tujuan pembicaraan, dan mengorganisir pikiran sebelum bicara. Komunikasi interpersonal haruslah jujur. Pelaku komunikasi harus memberi tanggapan yang sangat jujur, mengawasi bentuk suara, cara bicara dan bahasa tubuh. Keterampilan mendengar yang baik haruslah diterapkan dengan cara terus berpusat, menyatakan kembali detail, dan meminta penjelasan saat dibutuhkan.

Hubungan yang baik akan memenuhi kebutuhan mendasar akan kebersamaan dan pemeliharaan; dukungan sosial yang diberikan oleh hubungan dapat menolong kita saat mengalami dampak tekanan hidup. Keterampilan interpersonal dapat dikembangkan dan ditingkatkan dalam hubungan dengan menyatakan perasaan secara efektif, membuat batasan yang jelas, mendiskusikan perubahan yang diperlukan bagi transformasi hubungan.

Kebutuhan akan komunikasi yang efektif dan penuh pemikiran dalam tempat kerja adalah sesuatu yang sangat penting. Jarang sekali seseorang bekerja dalam isolasi total, biasanya mereka akan berinteraksi dengan pembeli, teman dan tim manajemen sehari-hari. Hal ini akan membuat komunikasi antarpribadi menjadi suatu keterampilan yang sangat penting bagi pekerja sekarang. Keterampilan Antarpribadi sangatlah relevan dalam memelihara hubungan dengan pelanggan, misalnya ketika pelanggan memberikan keluhan atau ada permintaan pelanggan yang perlu ditolak. Pengusaha saat ini mencari orang dengan keterampilan tinggi dalam komunikasi antarpribadi, pemikiran kritis dan pemecahan masalah, dan bukan sekedar kemampuan untuk menyelesaikan tugas pekerjaan.

Komunikasi antarpribadi dapat menjadi sesuatu yang sangat berharga dalam mengatasi pernikahan yang disfungsi ataupun hubungan pribadi lainnya. Masalah besar yang mempengaruhi banyak pasangan yang dikonseling adalah tingkat komunikasi yang sangat rendah. Pengalaman ini dinyatakan dengan kalimat “dia tidak mengerti saya”. Pasutri yang tidak dapat berkomunikasi secara efektif

dalam membicarakan perasaan dan pemikiran akan melihat bahwa hubungan mereka, termasuk juga hubungan seksual, akan terancam. Ketika masalah komunikasi timbul dalam hubungan, dan ada usaha untuk membagikan perasaan, hasilnya justru adalah lebih banyak lagi luka, penolakan dan kesalahpahaman, yang kemudian akan berakhir dengan ketiadaan komunikasi yang intim dan dibangunnya penghalang emosional. Komunikasi antar pribadi dilakukan dengan membagikan pengalaman, pencapaian, keinginan dan mimpi tiap pribadi.

Hal terpenting dalam memelihara hubungan yang berhasil, baik secara pribadi maupun profesional adalah dengan menggunakan komunikasi yang empatik. Rasa hormat didapatkan dengan memelihara komitmen untuk melaksanakan janji, bagaimana kita memperlakukan orang lain, dan cara kita menyikapi tantangan. Namun yang terbesar adalah jika anda ingin dihormati, anda perlu menghormati orang lain. Aturan emas: Lakukan pada orang lain apa yang kamu ingin mereka lakukan padamu” tidak akan salah. Semua orang berhak untuk diperlakukan dengan rasa hormat, kesopanan dan kemuliaan.

Faktor yang Mempengaruhi Hubungan Antarpribadi

Mediasi merupakan tahap atau upaya untuk memperbaiki hubungan apabila mengalami pemutusan hubungan antarpribadi.

Meskipun berada pada satu rumpun baik asal, kelas, dan kesamaan demografis lainnya mereka bersifat regresif. Sifat mengendalikan satu terhadap yang lain, sering menyuruh dan saling menyalahkan sikap membuat keduanya tidak saling menyapa. Kemudian penulis mencoba menjadi mediator di antara keduanya. Mediasi berujung dengan baik di mana kedua orang tersebut mampu membuka diri dan memaafkan satu sama lain, meskipun pada proses mediasi melewati polemik dan masalah yang rumit. Dua minggu setelah mediasi itu, hubungan keduanya membaik dan mulai melakukan kegiatan di mana mereka berkontribusi atau hanya sekadar *hangout* bersama.

Dengan kasus dan subjek yang sama, konflik dapat terjadi berkali-kali meskipun sudah melewati mediasi. Oleh karena itu, penulis tergelitik melihat pola komunikasi mereka untuk dijadikan sumber masalah dalam penelitian kecil ini.

Humanistic Aspect, hubungan komunikasi tidak bersifat statis namun dinamis. Kehadiran konflik merupakan salah satu dinamika komunikasi manusia (Muthmainnah dkk., 2005: 6.23). Jika konflik dapat diselesaikan dengan baik, perkembangan hubungan akan menjadi lebih baik, tetapi sebaliknya konflik dapat suatu hubungan melemah dan hancur. Menurut R.D Nye, ada lima sumber konflik, yaitu:

1. Kompetisi: salah satu pihak berusaha memperoleh sesuatu dengan mengorbankan orang lain.
2. Dominasi: salah satu pihak berusaha mengendalikan pihak lain sehingga orang itu merasa hak-haknya dilanggar.
3. Kegagalan: masing-masing pihak menyalahkan yang lain jika tujuan bersama tidak tercapai.
4. Provokasi: salah satu pihak terus menerus berbuat sesuatu yang ia ketahui menyinggung perasaan orang lain.
5. Perbedaan nilai: kedua pihak tidak sepakat tentang nilai-nilai yang mereka anut.

Konflik akan memengaruhi pola komunikasi. sedangkan pola komunikasi antarpribadi akan memengaruhi hubungan antarpribadi itu sendiri. Yang perlu digaribawahi, bukan intensitas pertemuan atau komunikasi antarpribadi yang menjadikan hubungan lebih baik, namun kualitas dari komunikasi antarpribadi tersebut. Untuk meningkatkan hubungan komunikasi antarpribadi yang lebih baik, Jaluddin Rachmat (2007: 129) menyatakan ada tiga faktor yang dapat menumbuhkan hubungan interpersonal dalam komunikasi interpersonal, yakni:

1. Percaya (*Trust*)

Secara ilmiah percaya didefinisikan sebagai “mengandalkan perilaku orang untuk mencapai tujuan yang dikehendaki, yang pencapaiannya tidak pasti dan dalam situasi yang penuh resiko” (Griffin, 1967:224-234 dalam Rakhmat, Remaja Rosdakarya

2007:130). Menurut Johnson (1981), mempercayai meliputi membuka diri dan rela menunjukkan penerimaan dan dukungan kepada orang lain. Keuntungan mempercayai orang lain di paparkan oleh Rakhmat (2004:130).

Kepercayaan meningkatkan hubungan komunikasi antarpribadi, dengan kepercayaan seseorang akan membuka, memperjelas, dan memperluas komunikasi. Ada tiga faktor yang mempengaruhi kepercayaan yakni, menerima, empati, dan jujur.

2. Sikap Mendukung (*Supportive*)

Sikap suportif merupakan upaya mengurangi sikap defensif dalam komunikasi. Orang defensif cenderung tidak menerima, tidak jujur dan tidak empati. Hal ini haruslah dihindari agar komunikasi antarpribadi dapat berlangsung efektif.

3. Sikap Terbuka (*Open Mindedness*)

Sikap terbuka memiliki karakteristik: (1) menilai pesan secara objektif; (2) mampu melihat dengan mudah, dapat melihat suasana; (3) berorientasi pada isi pesan; (4) mencari informasi dari berbagai sumber; (5) lebih bersifat provosionalis; dan (6) mencari pengertian pesan yang tidak sesuai dengan rangkaian kepercayaannya.

Tiga faktor di atas mendukung dan menciptakan interaksi yang harmonis. Ancangan tiga hal ini menurut para filsuf humanis menentukan terciptanya hubungan antarmanusia yang superior. Dari kualitas umum, kemudian dapat menurunkan perilaku yang spesifik sebagai tanda komunikasi antarpribadi yang efektif (Devito, 1997: 259).

Penulis mencoba menentukan hal yang mana paling berpengaruh dari tiga faktor tersebut yang paling memengaruhi hubungan antarpribadi untuk menuju komunikasi yang simetris dan harmonis. Timbulnya konflik yang terjadi akibat dari sifat dominasi dari satu terhadap yang lain, sedangkan yang terdominasi hanya berdiam sehingga menimbulkan sikap diam satu sama lain (tidak bertegursapa). Melihat kasus di atas

menurut penulis, hal pertama yang paling berpengaruh adalah sebagai berikut:

a. Keterbukaan

Keterbukaan sikap mengacu pada aspek komunikasi antarpribadi. Pertama, komunikator harus bersikap terbuka pada orang yang diajak berinteraksi. Namun, bukan berarti semua harus dijabarkan mengenai riwayat hidupnya atau hal-hal yang menurutnya sangat vital untuk diketahui orang lain. Kedua, komunikator bersikap jujur terhadap stimulus yang diterimanya. Ketiga, komunikator mengakui apa yang diungkapkannya merupakan perasaan aslinya.

Keterbukaan adalah tahap awal dan penting untuk memperbaiki hubungan yang sudah berada pada hampir tahap pemutusan. Pesan nonverbal tidak dapat diartikan secara awam saja namun perlu ditelaah melalui penggunaan data dengan cara mencari informasi dari berbagai sumber mengenai pesan nonverbal tersebut.

Dengan menelaah sumber informasi dari sumber lain merupakan bentuk keterbukaan yang berorientasi pada isi pesan. Selain itu sikap dogmatis dengan menafsirkan sendiri perlakuan nonverbal itu justru akan menghancurkan hubungan antarpribadi. Dengan mengubah kepercayaan setelah sumber informasi didapat, maka itu menunjukkan sifat yang proporsional terhadap diri sendiri dan orang lain. Ini adalah bentuk keterbukaan pada interaksi komunikasi antarpribadi dan jujur menerima stimulus.

b. Kepercayaan

Setelah hubungan itu diawali dengan keterbukaan, maka faktor kedua yang akan muncul adalah kepercayaan. Kepercayaan akan timbul dari hasil keterbukaan yang menjawab sikap-sikap dogmatis dengan komunikasi yang bersifat terbuka, maksud dan tujuannya jelas maka akan tumbuh sikap percaya. Kepercayaan akan membantu untuk memperbaiki dan menumbuhkembangkan hubungan

antarpribadi. Ini akan menjadi jalan keterbukaan komunikasi, dimana dapat jelas berorientasi bukan hanya pada isi pesan namun juga relation.

Bagi para partisipan komunikasi antarpribadi setelah mengetahui duduk permasalahan lewat komunikasi terbuka, mereka harus menyatakan ekspektasi yang jelas, menerima sebagaimana adanya dalam arti tidak berusaha mengendalikan, memang sulit mengimplementasikan sikap menerima, kita lebih suka menilai dari pada menerima. Namun dengan ekspektasi yang dinyatakan maka sikap itu akan terpola.

Sean Covey dalam bukunya *The Seven Habits of Highly Effective Teens*, memperkenalkan konsep Rekening Bank Hubungan (RBH) bahwa seseorang dapat melakukan simpanan dan meningkatkan hubungannya, atau melakukan penarikan dan melemahkan hubungan tersebut. RBH mencerminkan seberapa besar kepercayaan kita dalam setiap hubungan yang kita bina.

c. Sikap Mendukung

Jika kita sudah membuka diri dan menularkan kepercayaan pada seseorang, maka tahap yang terakhir dalam memperbaiki hubungan adalah memoles hubungan tersebut supaya semakin “mengkilat” yaitu dengan sikap mendukung. Sikap ini timbul dengan cara menghilangkan sikap-sikap defensif. Apabila ingin menumbuhkan hubungan, maka kita tidak perlu mengevaluasi seseorang dengan menilai keburukannya. Hal yang perlu dilihat juga dalam sikap saling mendukung adalah kita harus menciptakan kesetaraan supaya tidak ada kesan dominasi yang akan memicu permusuhan kembali. Menciptakan iklim yang setara dalam hubungan antarpribadi sebagai upaya memahami perbedaan, bukan kesempatan untuk saling menjatuhkan.

Prinsip kesetaraan bukan berarti harus setuju dengan perilaku verbal dan nonverbal orang lain, tetapi memberi penghargaan positif kepada orang lain dengan tanpa syarat (Devito,1997: 259). Oleh karena itu penulis memposisikan sikap dukungan sebagai tahap akhir dari mengembangkan hubungan antarpribadi, setelah melalui proses keterbukaan, maka akan muncul rasa percaya pada pihak lain. Pada proses ini mulai membangun hubungan antarpribadi, dan untuk melanggengkan hubungan itu perlu adanya sikap saling mendukung dengan prinsip-prinsip yang perlu diingat dalam setiap prosesnya. Hubungan dengan orang lain adalah seperti kita membuka rekening di Bank, kita dapat sekehendak hati untuk mengisi saldo dengan debit dan kredit yang positif dan negatif.

Cara Super Cepat Membangun Komunikasi Akrab dengan Orang Lain

Bagaimana caranya agar kita bisa cepat akrab dengan orang yang baru kita kenal? Mudah bergaul atau bisa menempatkan diri di lingkungan baru serta berkenalan dengan orang-orang baru seakan kita sudah lama mengenal mereka?. Ada pengalaman menarik yang mau saya sampaikan untuk Anda perihal cara super cepat untuk membangun keakraban yang menurut sumbernya cara ini lebih alami daripada harus melakukan *mirroring/modelling*. Seperti apakah caranya itu?

Ceritanya bermula saat saya menghadiri salah seminar akuntansi di salah satu hotel ternama di Bandung. Hal berbeda dari seminar saya kali ini adalah penyusunan meja dan kursinya. Seminar kali ini menggunakan meja bundar yang masing-masing meja diisi lima kursi.

Penataan meja kursi seperti ini bisa membuat nyaman atau sebaliknya malah membuat resah. Bila Anda cepat dalam menjalin komunikasi akrab dengan orang di sebelah kanan, kiri, depan maka suasana akan nyaman dan menyenangkan. Namun, bila Anda merasa sulit akrab dengan orang lain maka Anda cuma terpaksa diam saja dengan dunia Anda sendiri.

Oleh karena setiap peserta bebas memilih meja dan kursi dimana dia mau duduk, saya memilih meja kursi yang dekat layar agar bisa melihat slide dengan jelas. Di sebelah kanan saya, duduk seorang bapak yang lewat pengamatan fisik saya tahu bahwa dia hampir seumur dengan Bapak saya. Katakan saja beliau bapak X. Di sebelah kiri saya, duduk seseorang yang juga dari pengamatan fisik sepertinya malah lebih muda dari saya. Katakan saja beliau pemuda Y.

Kedua orang di sebelah kanan dan sebelah kiri saya baru saya kenal hari itu, tetapi entah mengapa saya lebih cepat akrab dengan bapak X di sebelah kanan saya daripada pemuda Y disebelah kiri saya.

Saya dan bapak X asyik ngobrol apa saja seolah-olah kita sudah kenal lama dan baru bertemu lagi pada hari itu. Sementara dengan pemuda Y di sebelah kiri saya, saya merasa bahwa kami berbicara sekedarnya saja. Belum bisa lepas dan akrab.

Kenapa hal ini bisa terjadi? Dengan bapak X saya lebih cepat akrab sementara dengan pemuda Y tidak demikian adanya. Hal ini terus menjadi misteri sampai akhirnya saya menemukan jawabannya beberapa hari kemudian dari Igor Ledochowski.

Igor Ledochowski merupakan ahli hipnotis dunia. Beliau bicara perihal bagaimana membangun kedekatan dengan cepat dalam suatu wawancara dengan Markus Oakey, pengasuh *website* yourcharismacoach.com yang videonya bisa Anda lihat di youtube atau mengunjungi websitenya langsung.

Igor Ledoshowski bilang bahwa bagaimana kita berpikir, merasakan emosi serta memancarkannya kepada orang lain merupakan rahasia kenapa kita bisa cepat akrab dengan orang lain meskipun orang tersebut baru saja kita kenal.

Mudahnya begini, kenapa saya bisa bicara panjang lebar dengan bapak X di sebelah kanan saya? Oleh karena tanpa sadar, saya menganggap beliau seperti orang tua saya. Pikiran dan perasaan emosi yang saya rasakan saat berbicara dengan orang tua saya, saya

pancarkan ke bapak X. Saya jaga sikap santun, mendengarkan dengan serius dan mampu mengimbangi semua bahan bicara dan cerita bapak X dengan baik.

Hal seperti ini tidak terjadi dalam komunikasi saya dengan pemuda Y. Pikiran saya cuma mengatakan bahwa orang ini baru saya kenal. Tidak ada emosi ketersambungan yang saya pancarkan kepadanya. Coba kalau saya sudah terlatih menggunakan cara dari Igor mungkin komunikasi akrab bisa saya lakukan juga dengan pemuda Y di sebelah kiri saya.

Kesimpulannya, kita harus berada pada kondisi yang tepat dulu “having a friendly mindset” memiliki pola pikir bahwa kita ini orang yang asyik berteman dengan siapapun sehingga orang lain merasakan hal tersebut. Pancarkan energi itu agar orang lain bisa melihatnya. Pada gilirannya, orang lain akan menganggap bahwa Anda adalah orang yang memang bersahabat dan enak untuk diajak berbicara. Sederhana saja caranya. Cukup dengan membuka diri Anda terlebih dahulu untuk menerima orang lain. Lebih lanjut, Igor menyarankan agar kita mencoba melatih hal berikut sehingga pada prakteknya nanti proses bisa berjalan tanpa harus berpikir lagi:

Bayangkan seseorang yang Anda punya hubungan yang sangat dekat secara emosional dengan Anda. Mereka adalah ayah, ibu, kakak, Adik atau sahabat dekat Anda. Rasakan emosi yang muncul saat Anda berbicara dengan mereka. Betapa Anda sangat santai sangat antusias dan sangat nyaman berbicara dengan mereka di masa lalu atau masa sekarang. Perkuat rasa emosi tersebut dan masukkan dalam memori Anda sampai Anda benar-benar merasakan hal tersebut.

Nikmati perasaan tersebut, lepaskan dan pancarkan ke orang lain sehingga Anda memiliki konektivitas dengan orang lain di sekitar Anda saat Anda ada di tempat dan bertemu dengan orang-orang baru.

Latihlah sehingga Anda menjadi mahir dan bahagia selalu bila bertemu dengan orang-orang baru. Latihlah selalu agar seolah Anda berasa bertemu dengan teman lama meskipun baru bertemu hari itu.

Latihlah selalu agar kita menjadi mendapatkan sesuatu yang menyenangkan saat berbicara dengan orang lain.

BAB

6

Bentuk-Bentuk Hubungan Sosial dan Implikasinya pada Hubungan Antarpribadi

DALAM memenuhi kebutuhannya manusia selalu saling berinteraksi dan berhubungan dengan orang lain, sehingga akan tumbuh proses sosial. Hubungan tersebut merupakan hubungan yang terwujud antara individu dengan individu, individu dengan kelompok dan kelompok dengan kelompok sebagai akibat dari hasil interaksinya. Hubungan sosial dapat diamati dari aspek tingkah laku, seperti cara berkomunikasi maupun pengungkapan emosi atau perasaan yang muncul saat melakukan relasi sosial dan berinteraksi, perasaan itu dapat berupa rasa kasih sayang, tolong menolong, hingga pemahaman terhadap orang lain.

Hubungan sosial cakupannya lebih luas dari interaksi sosial. Interaksi sosial dapat terjadi jika dipenuhi dua syarat utama yaitu adanya

kontak sosial dan **komunikasi**. Seperti dalam pemberian bantuan untuk korban bencana di daerah lain kita tidak harus bertemu dengan korban dan mengenalnya secara langsung. Kita dapat mengetahui keadaan korban lewat televisi ataupun media massa lainnya, namun secara emosional hati tergerak ingin membantu mereka.

Bentuk-bentuk hubungan sosial dapat digolongkan menurut status, tingkat, waktu, dan kepentingan.

1. Menurut Status

Bentuk hubungan sosial menurut status dapat dibedakan atas:

a. Hubungan Tertutup

Yaitu hubungan sosial yang terjadi dalam satu golongan sosial tertentu saja.

b. Hubungan terbuka

Yaitu hubungan sosial yang disebabkan oleh perbedaan status di masyarakat, bukan oleh kelompok sosial.

2. Menurut Tingkat

Bentuk hubungan sosial menurut tingkat dapat dibedakan atas:

a. Hubungan sosial Horizontal

Yaitu hubungan sosial antara individu atau kelompok sederajat yang saling berkepentingan atau memiliki kepentingan yang sama.

b. Hubungan sosial Vertikal

Yaitu bentuk hubungan sosial yang didasarkan pada perbedaan kedudukan.

3. Menurut Waktu

Bentuk hubungan sosial menurut waktu dapat dibedakan atas:

a. Hubungan temporer

Yaitu bentuk hubungan sosial yang sifatnya sementara atau dalam waktu tertentu.

b. Hubungan permanen

Yaitu bentuk hubungan sosial yang sifatnya lama, bahkan seumur hidup.

4. Menurut Kepentingan

Bentuk hubungan sosial menurut kepentingan dapat dibedakan atas:

a. Hubungan sosial primer

Yaitu hubungan sosial yang bersifat pribadi. yang melekat pada kepribadian seseorang, dan tidak dapat digantikan yang lain. Hubungan sosial primer yang masih murni dapat dijumpai pada masyarakat desa yang belum banyak menerima pengaruh dari luar. Hubungan sesama warga merupakan kesatuan setiap individu yang saling kenal satu dengan yang lainnya secara baik. Sebagaimana yang dikenal dengan istilah paguyuban (*gemainschaft*), yaitu satu kesatuan sosial yang diikat oleh hubungan batin yang murni dari anggotanya, bersifat alamiah dan kekal.

b. Hubungan sosial sekunder

Yaitu hubungan sosial yang bersifat formal (resmi) impersonal (tidak bersifat pribadi), dan segmental (terpisah-pisah) yang didasarkan pada asas pragmatisme. Hubungan sosial sekunder terbentuk atas kehendak karena adanya tujuan-tujuan tertentu sifatnya jangka pendek. Hubungan masyarakat sosial seperti ini disebut patembayan (*gesellschaft*). Patembayan yaitu suatu sistem sosial yang terbentuk atas kehendak yang didasarkan adanya persamaan kepentingan dan persamaan tujuan.

6.1 Faktor Pendorong dan Faktor Penghambat Hubungan Sosial

Hubungan sosial yang terjadi dalam masyarakat disebabkan oleh berbagai faktor. Faktor-faktor pendorong terjadinya hubungan sosial pada masyarakat tersebut antara lain sebagai berikut:

1. Kesamaan asal (daerah) atau bahasa

Orang-orang yang berasal dari suatu daerah atau bahasa yang sama akan menjadi pendorong individu melakukan hubungan sosial

2. Kesamaan agama

Kesamaan agama mendorong masyarakat melakukan hubungan sosial, walaupun di antara mereka terdapat perbedaan dari segi etnis, bahasa, bahkan tempat tinggal yang jauh sekalipun.

3. Hubungan keluarga
Adanya hubungan keluarga mengharuskan orang-orang yang memiliki ikatan keluarga melakukan hubungan social
4. Hubungan kerja
Adanya hubungan kerja menyebabkan timbulnya hubungan sosial di antara individu-individu yang memiliki hubungan kerja
5. Kesamaan Ideologi
Adanya kesamaan ideology yang terdapat di dalam masyarakat membentuk hubungan sosial yang diwujudkan dalam sebuah organisasi.
6. Kesamaan kepentingan
Setiap individu atau masyarakat yang memiliki kesamaan kepentingan akan melakukan hubungan sosial untuk mempermudah mencapai tujuannya
7. Kesamaan tempat tinggal
Orang-orang yang berada pada domisili (tempat tinggal) yang sama melakukan hubungan sosial karena sesama tetangga atau satu kampung atau satu desa.
8. Saling membutuhkan
Adanya keperluan yang saling membutuhkan mendorong individu atau masyarakat melakukan hubungan sosial.

Faktor-faktor penghambat terjadinya hubungan sosial dalam masyarakat dapat disebabkan oleh berikut ini :

- a. Hambatan sosiologis
Hambatan sosiologis disebabkan adanya perbedaan golongan pada masyarakat berupa perbedaan sosial, agama, ideologi, pendidikan, kekayaan dan lain-lain. Misalnya orang yang miskin akan merasa kesulitan untuk melakukan hubungan sosial yang harmonis dengan orang yang kaya.

- b. Hambatan antropologis
Hambatan antropologis terutama terjadi disebabkan oleh perbedaan ras, kebudayaan, dan bahasa.
- c. Hambatan psikologis
Hambatan psikologis disebabkan kurang mengenal aspek psikologis/kondisi kejiwaan dari orang lain. Hubungan sosial sulit tercipta jika kondisi psikologis tidak mendukung, misalnya sedih, marah, kecewa, bingung, merasa iri hati, dan lain sebagainya.
- d. Hambatan ekologis
Hambatan ekologis disebabkan gangguan lingkungan pada proses berlangsungnya hubungan sosial, seperti kondisi cuaca, letak geografis suatu daerah, kondisi lingkungan dan sebagainya.

6.2 Dampak Hubungan Sosial

Hubungan sosial berdampak pada masyarakat itu sendiri, baik yang sifatnya positif maupun negatif, dan dampak secara umum.

Dampak positif hubungan sosial antara lain adalah:

- a. Terjadi kerjasama antar individu, sehingga terbentuk masyarakat yang rukun.
- b. Terbentuk kelompok atau golongan di masyarakat didasarkan pada berbagai kepentingan dan tujuan.
- c. Membentuk kebutuhan dan mendorong masyarakat untuk saling mengisi kebutuhan masing-masing.
- d. Meningkatkan pertumbuhan ekonomi.
- e. Mendorong demokratisasi.
- f. Memunculkan pembagian kerja.
- g. Mempererat persahabatan di antara anggota masyarakat.
- h. Mendorong masyarakat berpikir maju.

Dampak negatif hubungan sosial antara lain:

- a. Dapat menimbulkan terjadinya ketegangan dan pertengkaran sosial, perbedaan pendapat yang tidak dapat diselesaikan.

- b. Dapat menimbulkan persaingan yang tidak sehat.
- c. Dapat memunculkan sikap otoriter (kekuasaan).

Dampak hubungan sosial secara umum antara lain:

1. Mendorong proses internalisasi
Hubungan sosial akan membantu proses internalisasi dalam diri individu maupun kelompok yang mana proses tersebut berlangsung sepanjang hidup individu mulai saat dilahirkan hingga akhir hayatnya terus belajar untuk mengolah segala perasaan, hasrat, dan emosi yang kemudian akan membentuk kepribadiannya.
2. Mempermudah proses sosialisasi
Proses sosialisasi dapat berlangsung dengan mudah sebagai akibat dari adanya hubungan sosial dalam lingkungan keluarga dan masyarakat dan merupakan proses belajar anggota masyarakat untuk mengenal dan menghayati kebudayaan dan lingkungannya.
3. Mempermudah proses enkulturasi
Hubungan sosial dapat mempermudah terjadinya proses inkulturasi dalam masyarakat yang bersangkutan, proses belajar dalam menyesuaikan alam pikiran serta sikap terhadap adat, sistem norma, serta semua peraturan yang terdapat dalam kebudayaan seseorang.
4. Terjadi difusi atau penyebaran manusia
Hubungan sosial lambat laun dapat menyebabkan terjadinya proses difusi atau penyebaran manusia ke seluruh dunia.
5. Terjadinya akulturasi
Proses akulturasi disebabkan adanya hubungan sosial dalam masyarakat, merupakan percampuran dua kebudayaan atau unit yang saling bertemu dan saling mempengaruhi, namun tidak menyebabkan hilangnya kepribadian dari masing-masing kebudayaan tersebut.

6. Terjadinya asimilasi

Hubungan sosial dapat mengakibatkan terjadinya asimilasi dalam masyarakat tersebut. Asimilasi merupakan suatu proses yang terjadi pada berbagai golongan manusia dengan latar belakang kebudayaan yang berbeda setelah mereka bergaul secara intensif, sehingga sifat khas dari unsur-unsur kebudayaan masing-masing berubah menjadi unsure-unsur kebudayaan campuran. Biasanya golongan minoritas akan menyesuaikan diri dengan golongan mayoritas.

7. Mendorong inovasi (pembaruan)

Masyarakat modern yang melakukan hubungan sosial dengan masyarakat tradisional dapat membawa inovasi-inovasi pada masyarakat relatif tradisional dan kurang maju. Inovasi merupakan proses pembaruan dari penggunaan sumber-sumber alam energi, dan modal, serta penataan kembali dari tenaga kerja dan penggunaan teknologi baru, sehingga tercipta suatu sistem produksi atau produk-produk baru.

8. Menciptakan konflik

Konflik dapat terjadi pada hubungan sosial karena adanya berbagai perbedaan. Konflik merupakan proses sosial antara dua orang atau dua kelompok atau lebih dimana salah satu pihak berusaha menyingkirkan pihak lain.

6.3 Mengenal Kecerdasan Personal dan Kepribadian pada Efektivitas Komunikasi Antarpribadi.

1. Pengertian Kecerdasan Interpersonal

Manusia sebagai makhluk sosial, mereka membutuhkan orang lain untuk memenuhi kebutuhannya, tetapi tidak semua individu dapat menjalin hubungan yang baik dengan individu lain. Untuk mendukung terjalinnya hubungan yang baik tersebut kecerdasan interpersonal menjadi sangat penting dimiliki oleh setiap

individu, dan ini menjadi penting karena pada dasarnya manusia tidak bisa menyendiri, banyak kegiatan dalam hidup seseorang terkait dengan orang lain.

Howard Gardner seorang ahli psikologi perkembangan mengemukakan tentang teori kecerdasan ganda yang biasa disebut dengan *multiple intelligence* yang terdiri dari sembilan kecerdasan, yang mana salah satunya adalah kecerdasan interpersonal. Kesembilan kecerdasan tersebut adalah:

- 1) Kecerdasan linguistik (*linguistic intelligence*),
Kemampuan dalam mengolah bahasa, membuat suatu kalimat, mudah memahami kata-kata (bahasa) menjadikannya sesuatu yang indah.
- 2) Kecerdasan matematis-logis (*logical-mathematical intelligence*),
Kemampuan memecahkan masalah-masalah yang berkaitan dengan angka-angka dan pemikiran logis.
- 3) Kecerdasan ruang (*spatial intelligence*),
Kemampuan dalam memahami prespektif ruang dan dimensi.
- 4) Kecerdasan kinestetik (*kinesthetic intelligence*),
Kemampuan dalam aktivitas olahraga, atletik, menari dan kegiatan-kegiatan yang membutuhkan kelincahan tubuh.
- 5) Kecerdasan musikal (*musical intelligence*),
Kemampuan dalam menyusun lagu, menyanyi, memainkan alat musik dengan sangat baik.
- 6) Kecerdasan interpersonal (*interpersonal intelligence*),
Kemampuan dalam berhubungan dengan orang lain.
- 7) Kecerdasan intrapersonal (*intrapersonal intelligence*),
Kemampuan dalam memahami diri sendiri.
- 8) Kecerdasan lingkungan/naturalis (*naturalist intelligence*),

Kemampuan dalam memahami gejala-gejala alam, memperhatikan kesadaran ekologis dan menunjukkan kepekaan terhadap bentuk-bentuk alam.

9) Kecerdasan eksistensial (*existential intelligence*)

Kemampuan seseorang untuk menjawab persoalan-persoalan terdalam eksistensi atau keberadaan manusia.

Howard Gardner (1999) sedangkan dengan sebutan kecerdasan sosial adalah Edward L. Thorndike (Azwar,1997).kecerdasan interpersonal atau kecerdasan sosial, diartikan sebagai kemampuan dan keterampilan seseorang dalam menciptakan, membangun dan mempertahankan relasi sosialnya sehingga kedua belah pihak berada dalam situasi saling menguntungkan.

Inteligensi Interpersonal adalah kemampuan untuk mengerti dan menjadi peka terhadap perasaan, intense, motivasi, watak, temperament orang lain. Kepekaan akan ekspresi wajah, suara. Isyarat dari orang lain juga masuk dalam inteligensi ini. Secara umum kecerdasan interpersonal berkaitan dengan kemampuan seseorang untuk menjalin relasi dan komunikasi dengan berbagai orang.

Daniel Goleman dalam buku Sosial *Intelligence* menyebutkan bahwa kecerdasan sosial merujuk pada spectrum yang merentang dari secara instan merasa keadaan batiniah orang lain sampai memahami perasaan dan pikirannya.

Ada juga yang mendefinisikan kecerdasan interpersonal sebagai suatu kemampuan untuk mengamati dan mengerti maksud, motivasi, dan perasaan orang lain. Kecerdasan ini juga melibatkan kepekaan pada ekspresi wajah, suara dan gerakan tubuh dari orang lain dan mampu memberikan respon secara efektif dalam berkomunikasi.

Berdasarkan beberapa pengertian di atas, dapat disimpulkan bahwa kecerdasan interpersonal adalah suatu kemampuan atau

keterampilan seseorang dalam menciptakan relasi, membangun relasi dan mempertahankan relasi sosialnya sehingga kedua belah pihak berada dalam situasi saling menguntungkan. Pengertian tersebut lebih mencakup kepada hubungan dalam kecerdasan interpersonal yang telah dijelaskan.

2. Dimensi Kecerdasan Interpersonal

Anderson dalam Safaria mengemukakan bahwa kecerdasan interpersonal mempunyai tiga dimensi utama. Yang mana ketiga dimensi tersebut merupakan satu kesatuan yang utuh serta ketiganya saling mengisi satu sama lainnya.

Berikut ini tiga dimensi kecerdasan interpersonal:

1. *sosial sensitivity* (sensitivitas sosial)

Kemampuan merasakan dan mengamati reaksi-reaksi atau perubahan orang lain yang ditunjukkannya baik secara verbal maupun non verbal. Individu yang memiliki sensitivitas yang tinggi akan mudah memahami dan menyadari adanya reaksi-reaksi tertentu dari orang lain, entah reaksi tersebut positif ataupun negatif.

Adapun indikator dari sensitivitas sosial itu sendiri menurut Safaria adalah sebagai berikut:

a. Sikap empati

Empati adalah pemahaman kita tentang orang lain berdasarkan sudut pandang, prespektif, kebutuhan-kebutuhan, pengalaman-pengalaman orang tersebut. Oleh sebab itu sikap empati sangat dibutuhkan di dalam proses bersosialisasi agar tercipta suatu hubungan yang saling menguntungkan dan bermakna.

b. Sikap Prososial

Prososial adalah tindakan moral yang harus dilakukan secara kultural seperti berbagi, membantu seseorang yang membutuhkan, bekerja sama dengan orang lain dan mengungkapkan simpati.

2. *social insight*

Kemampuan seseorang untuk memahami dan mencari pemecahan masalah yang efektif dalam satu interaksi sosial, sehingga tidak menghambat apalagi menghancurkan relasi sosial yang telah dibangun. Di dalamnya juga terdapat kemampuan dalam memahami situasi sosial dan etika sosial sehingga mampu menyesuaikan dirinya dengan situasi tersebut.

Fondasi dasar dari *social insight* ini adalah berkembangnya kesadaran diri secara baik. Kesadaran diri yang berkembang ini akan mampu memahami keadaan dirinya baik keadaan internal maupun eksternal seperti menyadari emosi-emosinya yang sedang muncul, atau menyadari penampilan cara berpakaianya sendiri, cara berbicaranya dan intonasi suaranya.

Adapun indikator dari *social insight* adalah:

a. Kesadaran diri

Kesadaran diri adalah mampu menyadari dan menghayati totalitas keberadaannya di dunia seperti menyadari keinginan-keinginannya, cita-citanya, harapan-harapannya dan tujuan-tujuannya di masa depan.

Kesadaran diri ini sangat penting dimiliki individu karena kesadaran diri memiliki fungsi monitoring dan fungsi kontrol dalam diri.

b. Pemahaman situasi sosial dan etika sosial

Dalam bertingkah laku tentunya harus diperhatikan mengenai situasi dan etika sosial. Pemahaman ini mengatur perilaku mana yang harus dilakukan dan perilaku mana yang dilarang untuk dilakukan. Aturan-aturan ini mencakup banyak hal seperti bagaimana etika dalam bertamu, berteman, makan, bermain, meminjam, minta tolong dan masih banyak hal lainnya.

c. Keterampilan pemecahan masalah

Dalam menghadapi konflik interpersonal, sangatlah dibutuhkan keterampilan dalam pemecahan masalah.

Semakin tinggi kemampuan individu dalam memecahkan masalah, maka akan semakin positif hasil yang akan di dapatkan dari penyelesaian konflik antar pribadi tersebut.

3. *social communication*

Penguasaan keterampilan komunikasi sosial merupakan kemampuan individu untuk menggunakan proses komunikasi dalam menjalin dan membangun hubungan interpersonal yang sehat. Dalam proses menciptakan, membangun dan mempertahankan relasi sosial, maka seseorang membutuhkan sarannya. Tentu saja sarana yang digunakan adalah melalui proses komunikasi, yang mencakup baik komunikasi verbal, non verbal maupun komunikasi melalui penampilan fisik. Keterampilan komunikasi yang harus dikuasai adalah keterampilan mendengarkan efektif, keterampilan berbicara efektif, keterampilan *public speaking* dan keterampilan menulis secara efektif (Anderson, 1999).

a. Komunikasi efektif

Komunikasi merupakan sarana yang paling penting dalam kehidupan manusia, harus dimiliki seseorang yang menginginkan kesuksesan dalam hidupnya. Ada empat keterampilan berkomunikasi dasar yang perlu dilatih, yaitu memberikan umpan balik, mengungkapkan perasaan, mendukung dan menanggapi orang lain serta menerima diri dan orang lain.

b. Mendengarkan efektif

Salah satu keterampilan komunikasi adalah keterampilan mendengarkan. Mendengarkan membutuhkan perhatian dan sikap empati, sehingga orang merasa dimengerti dan dihargai.

3. Karakter Individu yang Memiliki Kecerdasan Interpersonal

Individu yang memiliki kecerdasan interpersonal yang tinggi, tentunya memiliki karakteristik-karakteristik yang berbeda dengan individu yang tidak memiliki kecerdasan interpersonal.

Dalam buku interpersonal intelligence, Safaria menyebutkan karakteristik individu yang memiliki kecerdasan interpersonal yang tinggi yaitu:

- 1) Mampu mengembangkan dan menciptakan relasi sosial baru secara efektif,
- 2) Mampu berempati dengan orang lain atau memahami orang lain secara total,
- 3) Mampu mempertahankan relasi sosialnya secara efektif sehingga tidak musnah dimakan waktu dan senantiasa berkembang semakin intim/mendalam/penuh makna
- 4) Mampu menyadari komunikasi verbal maupun non verbal yang dimunculkan orang lain, atau dengan kata lain sensitive terhadap perubahan sosial dan tuntutan-tuntutannya.
- 5) Mampu memecahkan masalah yang terjadi dalam relasi sosialnya dengan pendekatan win-win solution serta yang paling penting adalah mencegah munculnya masalah dalam relasi sosialnya
- 6) Memiliki keterampilan komunikasi yang mencakup keterampilan mendengarkan efektif, berbicara efektif dan menulis secara efektif. Termasuk di dalamnya mampu menampilkan penampilan fisik yang sesuai dengan tuntutan lingkungan sosialnya.

4. Peran Kecerdasan Interpersonal

Dengan kecerdasan interpersonal yang tinggi maka komunikasi antar pribadi akan terjalin dengan baik pula, komunikasi merupakan hal yang penting bagi perkembangan psikologis individu. Adapun manfaat komunikasi antarpribadi yaitu:

- a. Komunikasi antarpribadi membantu perkembangan intelektual dan sosial individu
- b. Melalui komunikasi dengan orang lain maka jati diri atau identitas diri akan terbentuk
- c. Pemahaman realitas dunia disekelilingnya dapat dicapai melalui perbandingan sosial
- d. Kualitas komunikasi atau hubungan antarpribadi yang terjalin, terutama dengan teman-teman dekat menentukan kondisi kesehatan mental seseorang.

5. Pengembangan Kecerdasan Interpersonal

Kecerdasan yang ada pada setiap individu merupakan suatu hal yang dapat berkembang dan meningkat apabila kita mau untuk mengasahnya. Ada beberapa metode untuk mengembangkan kecerdasan interpersonal. Ada tujuh kiat-kiat untuk mengembangkan kecerdasan interpersonal:

a. Mengembangkan kesadaran diri

Individu yang memiliki kesadaran yang tinggi akan lebih mampu mengenali perubahan emosi-emosinya, sehingga individu akan lebih mampu mengendalikan emosi tersebut dengan terlebih dahulu mampu menyadarinya.

b. Mengajarkan pemahaman situasi sosial dan etika sosial

Pemahaman norma-norma sosial merupakan kunci sukses dalam membina dan mempertahankan sebuah hubungan dengan orang lain. Pemahaman situasi sosial ini mencakup bagaimana aturan-aturan yang menyangkut dalam etika kehidupan sehari-hari. Sehingga nantinya akan mengerti bagaimana harus menyesuaikan perilakunya dalam setiap situasi sosial.

c. Mengajarkan pemecahan masalah efektif

Individu yang memiliki kecerdasan interpersonal yang tinggi akan memiliki keterampilan memecahkan konflik antar pribadi yang efektif, dibandingkan dengan individu yang kecerdasan interpersonalnya rendah.

d. Mengembangkan sikap empati

Sikap empati sangat dibutuhkan di dalam proses pertemanan agar tercipta hubungan yang bermakna dan saling menguntungkan.

e. Mengembangkan sikap prososial

Perilaku prososial sangat berperan bagi kesuksesan individu dalam menjalin hubungan dengan teman sebayanya. Individu-individu yang disukai oleh teman sebayanya kebanyakan menunjukkan perilaku prososial yang tinggi.

- f. Mengajarkan berkomunikasi secara santun
Komunikasi merupakan sarana yang paling penting dalam kehidupan manusia. Komunikasi merupakan suatu keterampilan yang harus dimiliki oleh setiap orang yang menginginkan kesuksesan di dalam hidupnya.
 - g. Mengajarkan cara mendengar efektif
Keterampilan mendengarkan ini akan menunjang proses komunikasi individu dengan orang lain. Sebab orang akan merasa dihargai dan diperhatikan ketika mereka merasa diperhatikan.
6. Kecerdasan Interpersonal dalam Prespektif Islam
- Sebagai makhluk sosial setiap insan di dunia sangat tergantung dengan orang lain, karena mereka tidak dapat hidup sendiri. Setiap individu harus mampu berinteraksi dengan baik antara sesamanya. Individu yang dapat berinteraksi sosial dengan baik, maka individu tersebut memiliki kecerdasan interpersonal yang baik.

Manusia adalah bersaudara, sehingga sudah seharusnya kita dapat menjalin hubungan yang baik dengan sesama orang mu'min. Dalam surat Ali Imran ayat 103 disebutkan:

Artinya: “dan berpeganglah kamu semuanya kepada tali (agama) Allah, dan janganlah kamu bercerai berai, dan ingatlah akan nikmat Allah kepadamu ketika kamu dahulu (masa Jahiliyah) bermusuh-musuhan, Maka Allah mempersatukan hatimu, lalu menjadilah kamu karena nikmat Allah, orang-orang yang bersaudara; dan kamu telah berada di tepi jurang neraka, lalu Allah menyelamatkan kamu dari padanya. Demikianlah Allah menerangkan ayat-ayat-Nya kepadamu, agar kamu mendapat petunjuk”. (QS. Ali Imran : 103)

Memiliki keterampilan dalam berkomunikasi menunjukkan tingkat kecerdasan interpersonal seseorang. Di dalam Al-Qur'an sendiri kita banyak menemukan tuntutan yang bagus dalam etika berkomunikasi. Salah satunya yaitu menggunakan bahasa yang

mudah dimengerti. Sebagaimana disebutkan dalam surat Al-Isra' ayat 28:

Artinya: “dan jika kamu berpaling dari mereka untuk memperoleh rahmat dari Tuhanmu yang kamu harapkan, Maka Katakanlah kepada mereka Ucapan yang pantas” (QS. Al-Isra' : 28)

Maksud dari ucapan yang pantas disini adalah perkataan yang baik agar mereka tidak kecewa lantaran mereka belum mendapat bantuan dari kamu. dalam pada itu kamu berusaha untuk mendapat rezki (rahmat) dari Tuhanmu, sehingga dapat memberikan kepada mereka hak-hak mereka.

Salah satu dimensi dari kecerdasan interpersonal adalah sikap empati, yang mana menuntut kita untuk bisa memahami keadaan orang lain. Sebagaimana hadis yang diriwayatkan oleh Imam Muslim dan Ahmad sebagai berikut:

Artinya: perumpamaan orang-orang beriman dalam saling mencintai, saling mengasihi dan saling menyanyangi bagaikan sebuah tubuh. Apabila salah satu anggota tubuhnya sakit, maka seluruh tubuh akan merasa sakit, (HR. Muslim dan Ahmad)

Dalam Al-Qur'an masih terdapat etika yang lain, misalnya dalam berkomunikasi harus dengan bahasa yang lemah lembut. Sebagai mana dalam surat Thaha ayat 44 yang berbunyi:

Artinya: “Maka berbicaralah kamu berdua kepadanya dengan kata-kata yang lemah lembut, Mudah-mudahan ia ingat atau takut”.

Inilah kiat komunikasi yang efektif dalam islam. Berkomunikasi harus dilakukan dengan lemah lembut, tanpa emosi, apalagi mencaci maki orang yang ingin dibawa ke jalan yang benar. Dengan cara seperti ini bisa lebih cepat difahami dan diyakini oleh lawan dialog. Karena sebaliknya, Allah membenci orang-orang yang berbicara dengan nada keras atau intonasi yang lebih

tinggi seperti yang disebutkan dalam surat Luqman ayat 19 yang berbunyi:

Artinya: “dan sederhanalah kamu dalam berjalan dan lunakkanlah suaramu. Sesungguhnya seburuk-buruk suara ialah suara keledai”. (QS. Luqman : 19)

Dari beberapa ayat yang disebutkan diatas menunjukkan bahwa kecerdasan interpersonal merupakan salah satu kecerdasan yang harus ditingkatkan demi menjalin hubungan yang baik antara sesama manusia.

6.4 Tips mengenal Sikap Pribadi

1. Kiat Menjalिन Komunikasi yang Baik Ketika Berkonsultasi dengan Dokter

Kadang merasa prihatin banyaknya keluhan masyarakat atas ketidakberhasilan menjalin komunikasi yang baik ketika berkonsultasi dengan dokter mengenai suatu penyakit, padahal masyarakat sangat membutuhkan diagnosa, manajemen dan edukasi berisi pengetahuan yang memadai tentang penyakit tersebut. Tidak hanya keluhan bernada kritikan tapi kadang umpatan muncul dalam berbagai forum media sosial, bagaimanapun dokterlah yang dianggap penyebab terbesar kegagalan dalam komunikasi antara dokter dan pasien. Berdasarkan hasil pengamatan dan pengalaman para dokter mengemukakan beberapa catatan-catatan peristiwa inspiratif dalam hubungan dokter-pasien.

- a. Waktu, merupakan kunci dari segalanya, seorang dokter yang ramah, komunikatif dan sabar tetapi tidak memiliki banyak waktu, karena pasien yang harus dilayaninya sangat banyak, bisa-bisa berubah menjadi acuh tak acuh demi mengejar target selesainya pasien, biasanya hal ini ditemukan di Rumah Sakit Umum milik Pemerintah di daerah-daerah, Jadi carilah waktu yang tepat, di mana dokter tersebut mempunyai banyak waktu, tidak terganggu panjangnya antrian pasien lain.

- b. Komunikasi yang baik harus berjalan timbal balik sejajar dan seimbang, untuk membentuk komunikasi yang sejajar dan seimbang diperlukan latar belakang pendidikan yang seimbang, pengalaman pribadi saya sering mengalami kesulitan ketika berkomunikasi dengan masyarakat yang berpendidikan dasar saja, yach mungkin ini merupakan kelemahan saya, yang sulit untuk memilihkan rangkaian kata yang tepat untuk memberikan informasi medis pada mereka, bagaimana caranya menjelaskan suatu penyakit autoimun pada mereka, apakah cukup dengan kalimat sederhana penyakit yang menyerang pertahanan tubuh sendiri. Bekali diri dengan informasi mengenai penyakit yang diderita sebelum ke dokter dapat dijadikan kunci sukses berkomunikasi dengan dokter.
- c. Kejujuran merupakan salah satu faktor keberhasilan komunikasi antara dokter pasien, dokter dan pasien harus sama-sama jujur, pasien tidak boleh menutupi kondisinya begitu juga dokter harus jujur memberikan pengetahuan yang dimilikinya.
- d. Saling percaya, dokter dan pasien harus memiliki rasa saling percaya. Ketika saya baru beberapa tahun menjalani profesi dokter dalam usia yang relatif muda, pernah mendapatkan pengalaman yang tidakmenenangkan, seorang pasien yang baru masuk ke ruang periksa, memperlihatkan ekspresi kaget ketika melihat dokter yang ditujunya berwajah imut, masih muda belia, bapak tersebut langsung menanyakan usia saya, alumni mana? dan lulus dokter tahun berapa? sebelum saya sempat menanyakan keluhannya, mungkin dalam hati bapak itu, wach mana bisa saya percaya dengan dokter dibawah umur yang sangat kurang pengalaman, tetapi tidak bermaksud menyombongkan diri akhirnya bapak tersebut mempercayai saya dan kita dapat menjalin komunikasi yang baik.
- e. Tidak saling meremehkan, dokter harus menghargai pasien dan pasien harus menghargai dokter. Siapapun dokternya tidak boleh meremehkan pasien walaupun pasien miskin yang dibiayai oleh negara sekalipun, begitu juga sebaliknya pasien seorang pejabat negara sekalipun atau seorang konglomerat

juga tidak boleh meremehkan dokter. Saya memang sering kali tidak enak hati ketika mendapatkan pasien yang seorang pejabat pemerintahan, menganggap dokter adalah bawahannya karena saya dokter yang bekerja di instansi pemerintah, maaf saja pak, saya profesional, dalam hubungan dokter-pasien saya bukan bawahan bapak.

Semoga beberapa kiat di atas dapat bermanfaat.

I. Tips Prinsip dasar membangun komunikasi yang baik antara ortu dan individu

1. Biarkan individu-individu mengetahui bahwa orangtua tertarik, ingin terlibat dan akan membantu ketika individu membutuhkannya.
2. Matikan televisi atau berhenti membaca koran ketika individu Anda ingin mengajak ngobrol.
3. Hindari mengangkat telepon ketika sang individu mempunyai sesuatu yang penting untuk diberitahukan.
4. Kecuali ada orang lain yang ingin ikut mengobrol bersama, jagalah agar percakapan Anda dengan si kecil tetap privat. Komunikasi yang paling baik akan tercipta jika hanya ada orangtua dan individu-individu, tak ada orang lain yang terlibat.
5. Mempermalukan sang individu atau membuatnya merasa canggung di depan orang banyak akan menimbulkan kejengkelan dan pertengkaran, bukan komunikasi yang baik.
6. Jangan berbicara dengan nada tinggi pada individu Anda. Turunkan nada bicara Anda untuk menyeimbangi pembicaraan dengan Si Kecil.
7. Jika orang tua marah terhadap perilaku atau sebuah kejadian yang menimpa individu, jangan memulai percakapan sampai kemarahan Anda mereda, karena orangtua tidak akan bersifat objektif sampai kemarahannya reda. Lebih baik tunggu sebentar, tenangkan diri Anda, kemudian baru berbicara dengan Si Kecil.

8. Jika orang tua sangat lelah, maka orang tua harus memberikan usaha yang lebih untuk menjadi seorang pendengar aktif. Menjadi pendengar aktif adalah sebuah kerja keras dan sangat susah dilakukan ketika tubuh dan pikiran anda sangat lelah.
9. Dengarkan secara hati-hati dan sopan. Jangan memotong pembicaraan individu ketika Si Kecil sedang menceritakan kisahnya. Berusahalah untuk bersikap sopan kepada individu-individu sama dengan yang kita lakukan kepada teman baik kita.
10. Jangan keluar dari topik pembicaraan, ketika individu-individu sedang menguraikan benang merah dari sebuah cerita dan jangan pernah membiarkan individu-individu mengembangkan tema sendiri. Ini adalah reaksi orangtua terhadap kejadian yang kebetulan terjadi di luar pengawasan orangtua, ketika Si Kecil mulai bercerita tentang apa yang terjadi, biasanya orangtua berkata, "Aku tidak peduli dengan apa yang mereka lakukan, tapi sebaiknya kamu tidak terlibat dengan hal-hal seperti itu."
11. Jangan tanya kenapa, tetapi tanyakanlah apa yang terjadi.
12. Ketika orang tua mempunyai pengetahuan terhadap suatu situasi, jelaskan pada individu-individu tentang informasi yang Anda tahu atau telah diberitahu.
13. Tetaplah berbicara dengan pembawaan yang dewasa ("Berbicaralah ketika aku sudah selesai." "Aku tahu apa yang terbaik untukmu." "Lakukanlah apa yang kukatakan dan masalahmu akan terselesaikan") perkecil frekuensi berkhotbah dan berbicara tentang moral karena itu tidak akan membantu menciptakan komunikasi yang baik dan terbuka.
14. Jangan menggunakan kata-kata yang merendahkan, seperti: bodoh, malas dalam pernyataan-pernyataan: "Dasar bodoh, hal itu tidak masuk akal sama sekali" atau "Apa yang kamu tahu, kamu hanyalah seorang individu kecil."
15. Bantulah sang individu dalam merencindividuan beberapa tahap-tahap spesifik untuk menyelesaikan masalahnya.

16. Tunjukkanlah bahwa orang tua menerima individunya, atas apa yang telah atau yang belum sang individu perbuat.
17. Dukung individu Anda untuk menjaga komunikasi tetap terbuka. Lakukanlah dengan menerimanya dan memuji usahanya untuk berkomunikasi.

II. Kiat Menghilangkan *Filler Words* dalam Gaya Bicara Anda

Filler words: engg, eemm, uum...adalah sisipan kata yang biasa kita dengar saat kita atau orang lain sedang berbicara. Mengapa disebut sebagai *filler words*? Oleh karena kata-kata tersebut tidak memiliki makna, tetapi entah mengapa kerap kali muncul bahkan tanpa kita sadari menjadi semacam kebiasaan dalam gaya bicara kita.

Filler words dalam batas tertentu memang akan membuat komunikasi kita menjadi lebih alami karena kita bukan robot yang sedang bicara. Namun, kelebihan *filler words* tentunya akan memberikan kesan kurang baik bagi teman bicara atau para pendengar kita. Bicara kita terkesan menjadi tidak percaya diri dan penuh keragu-raguan.

Kalau cuma saya yang pegawai biasa banyak menggunakan *filler words* rasanya tidak akan menjadi masalah. Bayangkan kalau seorang pemimpin besar atau kepala negara atau seorang pembicara publik harus berbicara seperti itu. Sudah pasti samalah kesan yang ada di benak kita masing-masing.

Andaikan kita sedang melakukan proses wawancara. Kandidat mana yang akan kita anggap lebih baik? Orang yang bicara mantap atau orang yang berbicara dengan banyak *filler words*? Pastinya mereka yang berbicara dengan mantap. Kandidat dengan banyak *filler words* bisa dianggap kurang baik meskipun sesungguhnya *filler words* itu terucap bukan karena faktor kegugupan dirinya semata.

Pahami dan Dengarkan Bicara Anda

Ibarat pepatah, semut di seberang lautan tampak, tapi gajah di pelupuk mata tidak kelihatan, itulah yang terjadi dengan saya. Dahulu, saya sering sekali merasa terganggu mendengar orang berbicara dengan banyak *filler words*. Namun ternyata, saya pun banyak menggunakan *filler words* saat berbicara dalam suatu presentasi. Iseng-iseng saya rekam suara saya sendiri dan malulah hati ini karena tanpa sadar saya juga melakukannya. Berikut cuplikan rekaman presentasi saya:

“Baik bapak ibu, emm.. selamat pagi. Jadi agenda hari ini, emm.. pertama kita akan laporkan progress dari *safety*, kemudian juga, emm... laporan dari keuangan perihal, engg... laba rugi selama bulan Juli dan terakhir kita juga akan berikan update perihal perkembangan gas lift.“

Sedikit membela diri, saya berkata dalam hati bahwa itu terjadi karena saya kurang persiapan. Tugas saya waktu itu hanya menggantikan teman yang tidak bisa hadir memberikan presentasi jadi wajar kalau tidak siap. Namun, entah mengapa secara sadar saya mulai mengidentifikasi bahwa saya pun melakukannya kembali di kesempatan lain saat misalnya melakukan pembicaraan ditelepon.

Operator: Selamat pagi, Ada yang bisa kami bantu Pak?

Saya: mmm..., saya ingin tahu tagihan kartu saya.

Operator: Baik Bapak ada yang bisa kami bantu lagi?

Saya: mmm, sudah itu saja

Hal ini membuat saya penasaran. Saya cari apa sebenarnya yang membuat saya seperti itu. Alasan berikut ini menjawab pertanyaan saya tersebut:

Ingin terdengar sopan atau ingin terlihat baik.

Ingin cepat-cepat menjawab tidak ingin terdiam dan terlihat bodoh.

Butuh waktu untuk proses berpikir dalam memilih kata-kata yang baik untuk disampaikan.

Kekurangan kosa kata dalam menyampaikan presentasi.

Tidak melakukan persiapan yang baik.

Padahal tanpa *filler words* kalimat saya sudah bisa dimengerti. Lalu bagaimana menghilangkan *filler words* itu? Ada 2 kiat menghilangkan *filler words* yang menurut saya mudah untuk dipraktikkan.

1. Diamlah Sejenak

Berdiam sejenak atau menyuarakan *filler words* di dalam hati saja akan membuat bicara Anda bebas dari *filler words*. Contoh kalimat presentasi saya diatas akan lebih baik dengan diam sejenak menjadi sebagai berikut:

Baik bapak ibu (*pause*) selamat pagi. Jadi agenda hari ini (*pause*)... pertama kita akan laporkan *progress* dari *safety*, kemudian juga (*pause*) laporan dari keuangan perihal (*pause*) laba rugi selama bulan Juli dan terakhir kita juga akan berikan *update* perihal perkembangan hasil riset gas.

2. Gunakan Kombinasi Beberapa Kata

Teknik ini akan sangat menyenangkan karena cara bicara kita menjadi lebih indah dan lengkap. Kita mencoba memberikan waktu kepada otak kita untuk berpikir dengan menggunakan kombinasi beberapa kata yang menjadi jembatan menuju ke kata-kata selanjutnya. Kirakira contoh presentasi diatas tadi akan menjadi sebagai berikut:

Baik bapak ibu yang saya hormati, selamat pagi. Jadi agenda hari ini yang bisa kami sampaikan adalah, pertama kita akan laporkan *progress* dari *safety*, kemudian juga kita akan sampaikan laporan dari keuangan perihal angka-angka laba rugi selama bulan Juli dan terkakhir kita juga akan berikan *update* perihal perkembangan hasil riset gas.

Kesimpulan

Kiat tersebut di atas bisa Anda gabungkan agar gaya bicara Anda menjadi penuh percaya diri. Selain itu, sikap tenang dan tidak terburu-buru dalam berbicara juga merupakan kunci untuk menghilangkan *filler words*. Kita menjadi lebih waspada untuk diam sejenak daripada harus mengeluarkan *filler words*.

Pelan-pelan saya mulai lakukan kiat di atas. Semoga *filler words*-nya bisa berkurang dalam setiap kesempatan berbicara. Memang si, butuh waktu untuk bisa bicara lebih baik. Kita butuh latihan, latihan dan latihan.

Pengalaman Anda dalam penggunaan *filler words* mungkin lebih bervariasi lagi. Terlepas dari itu semua, Anda memang harus tahu dulu bagaimana gaya bicara Anda. Anda juga harus mengetahui saat kapan *filler words* itu sering terucap dan kenapa terucap *filler word* tersebut. Hal ini hanya bisa diketahui kalau Anda juga mulai merekam pembicaraan Anda atau meminta orang lain mengevaluasinya. Sudah itu, kita belajar cara-cara menguranginya perlahan setahap demi setahap.

III. Cara Memberikan Pidato Sambutan Yang Baik Meskipun Tanpa Persiapan

Pidato sambutan selalu kita jumpai dalam acara-acara tertentu seperti seminar, pelatihan, perayaan hari besar, pernikahan, perayaan khusus, ulang tahun dan lain sebagainya. Pidato ini cukup unik karena terkadang dilakukan tanpa persiapan sama sekali. Anda mungkin saja tiba-tiba diminta untuk memberikan sambutan di acara tertentu dan sebagai seorang pemimpin wajib bisa hukumnya.

Bagi Anda yang sudah terbiasa memberikan sambutan pasti mudah saja melakukannya, tetapi bagi yang belum pernah melakukannya pasti timbul masalah. Mau bicara saja sudah bingung, tambah lagi harus mengatasi rasa grogi bicara di depan umum. Lengkaplah sudah penderitaan. Kata orang, percaya diri dulu yang penting maka bicara akan mengalir

dengan sendirinya. Saya sangat setuju dengan hal ini. Percaya diri kuncinya. Namun, tiba-tiba tercetus ide untuk mencari tahu ada tidak metode yang baik untuk memberikan sambutan. Langsung saja *surfing* di internet. Aha... ternyata ada. (edukasi.kompasiana.com)

Metode Umum untuk Pidato Sambutan

Pidato sambutan, dari beberapa sumber menyatakan bahwa, sebenarnya adalah semacam pidato singkat yang sebaiknya memenuhi struktur berikut: ada bagian pembuka, ada bagian isi materi dan ada bagian penutup agar sambutan bisa baik dan berkesan.

Pembukaan: memberikan pembukaan sambil memberikan “*attention getting*” ke audiens.

Isi Materi: memberikan detail penjelasan atas tema dan manfaatnya.

Penutup: memberikan kesimpulan dan ajakan aksi kepada audiens.

Sambutan bisa saja disampaikan dengan naskah atau tanpa naskah, tetapi struktur sebaiknya harus lengkap. Sebagai ilustrasi, saya ingin memberikan contoh pendek sambutan seorang GM Produksi suatu perusahaan di acara *safety talk* dengan tema “Kesehatan Ginjal” berikut ini:

(Pembukaan) *Assalamu alaikum Wr. Wb.* terima kasih atas kesempatan yang diberikan untuk saya. Pertama-tama saya ucapkan selamat datang kepada Ibu Dokter dan terima kasih telah menyempatkan waktunya untuk hadir dan memberikan presentasi di-*safety talk* perusahaan kami. Terima kasih juga untuk kehadiran teman-teman kerja semua.

(Isi materi) Seperti kita sama-sama ketahui, *safety talk* adalah program bulanan di perusahaan kita yang ditujukan untuk selalu memberikan penyegaran dan meningkatkan perhatian

dari teman-teman sekalian akan pentingnya keselamatan dan kesehatan kerja. Materi perihal kesehatan ginjal saat ini sangat bagus sekali. Saya yakin materi ini sangat berguna untuk kita semua.

(Penutup) Mari sama-sama kita berikan perhatian untuk mendengarkan penjelasan dari Dokter. Semoga kita bisa mengambil manfaat dan mempraktikkan cara-cara baik untuk menjaga ginjal kita agar tetap sehat. Terima kasih. *Assalamu Alaikum Wr. Wb.*

Metode P.R.E.P untuk Pidato Sambutan

Sambutan seperti diatas sudah oke sebenarnya. Namanya juga sambutan, kita bebas mau menyampaikan apa yang penting relevan dengan acara. Namun, ada metode lain bisa kita gunakan agar sambutan kita menjadi lebih baik. Ada lebih dari 2 metode yang bisa kita gunakan, tetapi saya sangat suka belajar dan menggunakan satu metode saja yakni metode P.R.E.P. Metode ini bisa kita gunakan pada acara apa pun bila terpaksa kita harus memberikan sambutan meskipun tanpa persiapan.

Metode P.R.E.P merupakan singkatan dari *Point, Reason, Example, Point*. Metode ini menyajikan kerangka sambutan sebagai berikut:

Point: menyampaikan tema awal Anda (pembukaan)

Reason: menjelaskan alasan Anda memilih tema tersebut (isi materi)

Example: memberikan tambahan penjelasan atau contoh atau penjelasan detail atas alasan tema Anda (isi materi)

Point: memberikan suatu kesimpulan dan ajakan aksi (penutup)

Sebagai ilustrasi, sambutan GM Produksi tadi diatas bisa dikembangkan dengan metode P.R.E.P menjadi sebagai berikut:

(Point) Assalamu alaikum Wr. Wb. terima kasih atas kesempatan yang diberikan untuk saya. Selamat datang dan terima kasih atas kesediaan Dokter untuk hadir dan memberikan presentasi kali ini. Terima kasih juga kepada teman-teman kerja semua yang bersedia untuk hadir pada safety talk kali ini yang akan menyajikan tema perihal “Kesehatan Ginjal”.

(Reason) Seperti teman-teman tahu, ginjal sehat adalah anugrah dari Maha Pencipta yang harus kita jaga selalu sama seperti kita menjaga jantung, hati atau paru-paru.

(Example) Ginjal sehat akan bekerja baik untuk menyaring sampah di dalam tubuh dan mengeluarkannya dari dalam tubuh. Orang bilang kita harus teratur minum setiap hari untuk menjaga ginjal kita agar tetap sehat. Menjaga makan-makanan tertentu, tidak banyak minum soda dan lain sebagainya. Namun, apakah benar demikian kata orang itu? Saya yakin jawabannya bisa kita dapatkan dari presentasi yang akan disampaikan Dokter hari ini.

(Point) Mari sama-sama, kita berikan perhatian untuk mendengar penjelasan dari Dokter. Semoga kita bisa mengambil manfaat dan mempraktekkan cara-cara baik untuk menjaga ginjal kita tetap sehat. Terima kasih sekali lagi. *Assalamu Alaikum Wr. Wb.* (Sumber: edukasi.kompasiana.com)

Kesimpulan

Dari kedua ilustrasi diatas, kita bisa lihat bahwa kunci utama ada di tema. Kita harus cepat menangkap tema dari suatu acara bila tiba tiba dipaksa untuk memberikan sambutan. Dari situ, kita kembangkan temanya menjadi suatu cerita. Tidak perlu tegang teman-teman santai sajalah. Kita bicara untuk memberikan sambutan bukan berbicara dalam ajang kompetisi. Lambat laun, kita akan terbiasa untuk cepat menangkap tema dan bercerita.

Sambutan yang baik hendaknya bisa membangun “*common ground*” dan menempatkan audiens dalam kesetaraan. Dalam contoh di atas, sang GM selalu membangun itu dengan penggunaan kalimat: “seperti yang sudah sama-sama kita ketahui...” atau “seperti teman-teman tahu...”. Hal ini akan membuat audiens merasa dihargai dan selanjutnya membuka diri untuk mulai memberikan perhatian.

Sambutan baik bagaimana pun tidak akan diingat bila kita tidak menutupnya dengan baik. Penutup yang baik adalah yang bisa memberikan “*call to action*” mengajak audiens melakukan aksi tertentu. Dalam contoh di atas, Sang GM selalu menggunakan kalimat, “mari sama-sama kita...”, untuk mengajak audiensnya bersedia memberikan perhatian lebih ke presentasi selanjutnya.

Hindari kalimat penutup negatif yang justru memberikan kesan berbeda dengan maksud kita sesungguhnya. Contoh: “semoga saudara-saudara tidak bosan mengikuti acara ini” atau “semoga saudara-saudara tidak mengantuk”. Kalimat ini justru akan membuat audiens mengira bahwa acara akan membosankan dan membuat mengantuk daripada memberikan atensi lebih.

BAB

7

Manajemen Konflik

Setiap hubungan antarpribadi mengandung unsur-unsur konflik, yang dapat memicu pertentangan pendapat atau perbedaan kepentingan. Konflik adalah situasi di mana tindakan salah satu pihak berakibat menghalangi, menghambat, atau mengganggu tindakan pihak lain (Johnson, 1981). Konflik terjadi karena adanya interaksi yang disebut komunikasi. Hal ini berarti, bila kita ingin mengetahui konflik, kita harus mengetahui kemampuan dan perilaku komunikasi. Semua konflik mengandung komunikasi, tapi tidak semua konflik berakar pada komunikasi yang buruk.

Menurut Myers, jika komunikasi adalah suatu proses transaksi, yang berupaya mempertemukan perbedaan individu secara bersama-sama untuk mencari kesamaan makna, maka dalam proses itu, pasti ada konflik. Konflik pun tidak hanya diungkapkan secara verbal tapi juga

diungkapkan secara nonverbal seperti dalam bentuk raut muka, gerak badan, yang mengekspresikan pertentangan.

7.1 Pengertian Manajemen Konflik

Istilah manajemen berasal dari bahasa Italia *Maneggiare* (Haney dalam Mardianto, 2000) yang berarti melatih kuda-kuda atau secara harfiah *to handle* yang berarti mengendalikan, sedangkan dalam kamus Inggris Indonesia (Echols dan Shadily, 2000) *management* berarti pengelolaan dan istilah *manager* berarti tindakan membimbing atau memimpin, sedangkan dalam bahasa Cina, manajemen adalah *kuan lee* yang berasal dari dua kata yaitu *kuan khung* (mengawasi orang kerja) dan *lee chai* (memanajemen konflik) (Mardianto, 2000). Sehingga manajemen dapat didefinisikan sebagai mengawasi/mengatur orang bekerja dan manajemen konflik administrasi dengan baik. Menurut kamus besar bahasa Indonesia (1997) manajemen adalah proses penggunaan sumber daya secara efektif dan efisien untuk mencapai tujuan. Manajemen merupakan proses penting yang menggerakkan organisasi karena tanpa manajemen yang efektif tidak akan ada usaha yang berhasil cukup lama. Berdasarkan beberapa pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa manajemen sebuah tindakan yang berhubungan dengan usaha tertentu dan penggunaan sumber daya secara efektif untuk mencapai Spiritual tujuan.

Setelah memahami pengertian manajemen, selanjutnya adalah pengertian konflik. Menurut kamus bahasa Indonesia (1997), konflik berarti perpecahan, pertentangan, atau perselisihan. Konflik juga berarti adanya oposisi atau pertentangan pendapat antara orang-orang atau kelompok-kelompok. Setiap hubungan antar pribadi mengandung unsur-unsur konflik, pertentangan pendapat, atau perbedaan kepentingan. Menurut Johnson (Supratiknya, 1995) konflik adalah situasi dimana tindakan salah satu pihak berakibat menghalangi, menghambat atau mengganggu tindakan pihak lain. Kendati unsur konflik selalu terdapat setiap bentuk hubungan antar pribadi, pada umumnya masyarakat memandang konflik sebagai

keadaan yang harus dihindarkan karena konflik dianggap sebagai faktor yang merusak hubungan.

Menurut Vasta (Indati, 1996), konflik akan terjadi bila seseorang melakukan sesuatu tetapi orang lain menolak, menyangkal, merasa keberatan atau tidak setuju dengan apa yang dilakukan seseorang. Selanjutnya dikatakan bahwa konflik lebih mudah terjadi diantara orang-orang yang hubungannya bukan teman dibandingkan dengan orang-orang yang berteman. Konflik muncul bila terdapat adanya kesalah pahaman pada sebuah situasi sosial tentang pokok-pokok pikiran tertentu dan terdapat adanya antagonisme-antagonisme emosional. Konflik-konflik substantif (*sunstantif conflict*) meliputi ketidak sesuaian tentang hal-hal seperti tujuan alokasi sumber daya, distribusi imbalan, kebijaksanaan, prosedur dan penegasan pekerjaan. Konflik ini biasa terjadi dalam sebuah organisasi sedangkan konflik-konflik emosional (*emotional conflict*) timbul karena perasaan marah, ketidakpercayaan, ketidaksenangan, takut, sikap menentang, maupun bentrokan-bentrokan kepribadian. Konflik inilah yang sering terjadi pada remaja dengan teman sebaya.

Collins dan Lausen (Farida, 1996) memandang konflik pada remaja sebagai akibat dari perubahan peran yang diharapkan oleh lingkungan sosial di sekitarnya karena remaja mengalami transisi tahapan usia dan perubahan-perubahan menuju kematangan. Kecemasan dan akumulasi stres dari berbagai transisi tersebut umumnya akan meningkatkan kemungkinan timbulnya konflik atau efektifnya penanganan konflik.

Menurut defenisi konflik di atas dapat disimpulkan bahwa konflik adalah segala macam interaksi pertentangan antara dua pihak atau lebih. Konflik dapat timbul pada berbagai situasi sosial, baik terjadi dalam diri individu, antar individu, kelompok, organisasi, maupun negara. Pendapat Deutch yang dikutip oleh Pernt dan Ladd (Indati, 1996) menyatakan bahwa proses untuk mendapatkan kesesuaian pada individu yang mengalami konflik disebut dengan pengelolaan konflik atau bisa disebut dengan manajemen konflik.

Berdasarkan uraian di atas dapat disimpulkan bahwa manajemen konflik adalah cara yang digunakan individu untuk menghadapi pertentangan atau perselisihan antara dirinya dengan orang lain yang terjadi di dalam kehidupan.

7.2 Konflik pada Individu

Dalam perkembangan sosial remaja, dapat dilihat adanya dua macam gerakan yaitu memisahkan diri dari orang tua dan menuju kearah teman-teman sebaya, tidak dapat dipungkiri bahwa keluarga merupakan lingkungan primer bagi seseorang sejak lahir sampai tiba masa individu meninggalkan rumah dan membentuk keluarga sendiri. Sebagai lingkungan primer, hubungan antarmanusia paling awal terjadi dalam keluarga. Oleh sebab itu, setiap individu akan menyerap norma dan nilai yang ada dalam keluarga untuk dijadikan bagian dari kepribadiannya sebelum mengenal norma dan nilai dari masyarakat umum.

Namun demikian bermacam nilai dan norma yang ada masuk ke dalam masyarakat melalui teknologi komunikasi sehingga terciptanya norma-norma dan nilai-nilai baru yang kemudian masuk dalam lingkungan keluarga sehingga terjadilah berbagai konflik dan kesenjangan dalam keluarga. Konflik yang terjadi dalam keluarga karena masa remaja awal muncul perasaan-perasaan negatif, timbul keinginan lepas dari kekuasaan orang tua, tidak lagi patuh pada kebijaksanaan orang tua (Ahmadi, 1991). Konflik ini membuat orang tua juga berada dalam keadaan dilema sebab bila orang tua ingin bertindak otoriter terhadap anaknya, kenyataannya anak tidak bisa dididik secara keras tetapi bila orangtua melonggarkan pola didikannya, dikhawatirkan anak akan menjadi manja dan tidak disiplin (Sarwono, 1994).

Selain konflik dalam lingkungan rumah, remaja juga mengalami konflik di tengah masyarakat sebagai lingkungannya. Pesatnya teknologi komunikasi massa memperkecil batas geografis, etnis, politis, maupun sosial antara masyarakat satu dengan masyarakat

yang lain. Pengaruh lingkungan diawali dengan pergaulan antarteman. Pada usia 9-15 tahun hubungan teman merupakan hubungan yang akrab dan diikat oleh minat yang sama, kepentingan bersama, saling berbagi perasaan dan tolong menolong untuk memecahkan masalah bersama. Namun pada usia yang lebih tinggi, ikatan emosi bertambah kuat dan remaja makin saling membutuhkan tetapi saling memberi kesempatan untuk mengembangkan kepribadiannya masing-masing (Selman dan Selman dalam Sarwono, 1994).

Menurut Bigot, dkk, rentang usia remaja adalah 13-21 tahun sedangkan menurut Hurlock, usia remaja adalah 13-21 tahun yang dibagi dalam masa remaja awal usia 13/14-17 tahun dan masa remaja akhir 17-21 tahun (Mappiare, 1982). Pada masa remaja terdapat gejala-gejala yang disebut negative phase, di antaranya adalah kejemuan kegelisahan, pertentangan sosial, penantangan terhadap orang dewasa, dan sebagainya. Selain itu pada masa remaja juga terdapat ciri-ciri khas yaitu ketidakstabilan emosi, berani dalam sikap dan moral, status yang sulit ditentukan membuat remaja menghadapi banyak masalah baik dengan orang tua, orang dewasa lainnya atau teman sebayanya.

Gessel, dkk. (Yususf, 2001) mengemukakan bahwa remaja 14 tahun seringkali mudah marah, mudah terangsang, dan emosinya mudah meledak dan kurang bisa mengendalikan perasaannya. Hal ini merupakan bentuk permasalahan yang akarnya bisa saja sepele tapi memakan korban akibat tidak adanya penyelesaian yang baik terhadap masalah. Remaja lebih memilih adu otot daripada duduk bersama dan membicarakan masalah yang terjadi. Ketidakmatangan emosi pada usia remaja membuat remaja menyelesaikan masalah dengan cara yang tidak tepat. Ketika menghadapi ketidaknyamanan emosional, tidak sedikit remaja yang menghadapinya secara defensif, sebagai upaya untuk melindungi kelemahan dirinya. Reaksinya itu tampil dalam tingkah laku yang agresif seperti melawan, bertengkar, berkelahi dan senang mengganggu.

Konflik antarremaja dengan teman sebaya terbukti dengan adanya penelitian Arswendo, dkk. pada tahun 1985 terhadap pelajar sekolah

menengah di Bandung dan Bogor di mana sebagian besar responden menyatakan pernah berkelahi dalam tahun terakhir. Penelitian ini mengungkap faktor-faktor yang berkaitan dengan berkelahian remaja ini yaitu disebabkan lawan yang memulai, solidaritas pada teman, memperebutkan gadis, dan faktor ikut-ikutan (Sarwono, 1994). Kuatnya pengaruh teman ini yang sering disebut sebagai akar dari tingkah laku remaja yang buruk sehingga menyebabkan terjadinya konflik. Banyaknya studi dengan menggunakan berbagai metode penelitian diketahui bahwa sebagian besar konflik yang dihadapi remaja lebih banyak diselesaikan dengan *power assertion* (adu kekuatan) dan *disengagement* (putus hubungan) daripada melalui negosiasi atau kompromi.

Berdasarkan uraian tersebut, dapat disimpulkan bahwa remaja pada usia 15-18 tahun banyak mengalami konflik dengan teman sebaya dalam masyarakat selain dari konflik dengan keluarga dan sekolah. Pada orang dewasa pun juga tidak lepas dari adanya konflik, di mana konflik itu pada umumnya baik yang terjadi di lingkungan keluarga (rumah tangga) maupun di lingkungan kerja. Konflik di lingkungan rumah tangga pada umumnya banyak berkisar pada masalah tekanan ekonomi. Adapun konflik di lingkungan kerja banyak berkisar karena adanya kesenjangan kepentingan antara realita dengan harapan-harapan. Hal ini mungkin terjadi karena adanya iklim kerja yang kurang harmonis dan kurang transparan, maupun sistem pemberian job yang dinilai kurang adil oleh pihak lain.

7.3 Aspek-Aspek dalam Manajemen Konflik

Gottman dan Korkoff (Mardianto, 2000) menyebutkan bahwa secara garis besar ada dua manajemen konflik, yaitu:

- a. Manajemen konflik destruktif yang meliputi *conflict engagement* (menyerang dan lepas control), *withdrawal* (menarik diri) dari situasi tertentu yang kadang-kadang sangat menakutkan hingga menjauhkan diri ketika menghadapi konflik dengan cara

menggunakan mekanisme pertahanan diri, dan compliance (menyerah dan tidak membela diri).

- b. Manajemen konflik konstruktif yaitu *positive problem solving* yang terdiri dari kompromi dan negosiasi. Kompromi adalah suatu bentuk akomodasi di mana pihak-pihak yang terlibat mengurangi tuntutan mereka agar tercapai suatu penyelesaian terhadap perselisihan yang ada. Sikap dasar untuk melaksanakan kompromi adalah bahwa salah satu pihak bersedia untuk merasakan dan memahami keadaan pihak lainnya dan sebaliknya sedangkan negosiasi yaitu suatu cara untuk menetapkan keputusan yang dapat disepakati dan diterima oleh dua pihak dan menyetujui apa dan bagaimana tindakan yang akan dilakukan di masa mendatang. Menurut Prijaksono dan Sembel (2000), negosiasi memiliki sejumlah karakteristik utama, yaitu:
1. Senantiasa melibatkan orang, baik sebagai individual, perwakilan organisasi atau perusahaan, sendiri atau dalam kelompok.
 2. Memiliki ancaman di dalamnya mengandung konflik yang terjadi mulai dari awal sampai terjadi kesepakatan dalam akhir negosiasi.
 3. Menggunakan cara-cara pertukaran sesuatu, baik berupa tawar menawar (*bargain*) maupun tukar menukar (*barter*).
 4. Hampir selalu berbentuk tatap-muka yang menggunakan bahasa lisan, gerak tubuh maupun ekspresi wajah.
 5. Negosiasi biasanya menyangkut hal-hal di masa depan atau sesuatu yang belum terjadi dan kita inginkan terjadi.
 6. Ujung dari negosiasi adalah adanya kesepakatan yang diambil oleh kedua belah pihak, meskipun kesepakatan itu misalnya kedua belah pihak sepakat untuk tidak sepakat.

Manajemen konflik disebut konstruktif bila dalam upaya menyelesaikan konflik tersebut kelangsungan hubungan antara pihak-pihak yang berkonflik masih terjaga dan masih berinteraksi secara harmonis.

Johnson dan Johnson (Farida, 1996) mengatakan bahwa ketika individu terlibat konflik maka untuk menghadapinya seringkali

digunakan Relegiusitas dasar manajemen konflik yaitu *withdrawing* (menghindari), **forcing** (memaksa), *smoothing* (melunak), *compromising* (kompromi), dan *confronting* (konfrontasi). Individu yang menggunakan cara *withdrawing* cenderung berusaha menarik diri untuk menghindari konflik dan orang yang terlibat dengannya. Forcing digunakan oleh individu yang terlibat konflik yang berusaha untuk mengalahkan lawannya dan memaksa untuk mau menerima solusi konflik, sedangkan bila individu menganggap konflik sebagai sesuatu yang harus dihindari demi keharmonisan hubungan dengan orang lain disebut *smoothing*. Bila ada upaya mengorbankan sebagian tujuannya dan membujuk orang lain untuk mau mengorbankan sebagian tujuannya juga maka cara penyelesaian konflik tersebut disebut *comprimising*, dan *confrontation* adalah bila individu memandang konflik sebagai masalah yang harus dipecahkan dan berupaya agar solusi yang digunakan mampu memecahkan masalah dan memuaskan kedua belah pihak.

Lain halnya dengan Rubin (Farida, 1996) yang menyatakan bahwa manajemen konflik yang biasa digunakan seseorang adalah *domination* (dominasi), *capitulation* (menyerah), *inaction* (tidak bertindak), *withdrawl* (menarik diri), *negotiation* (negosiasi), dan *third party intervention* (intervensi pihak ketiga). Ketika individu yang terlibat konflik berusaha memaksa secara fisik pihak lain untuk menerima kemauannya disebut cara dominasi. *Capitulation* terjadi bila salah satu pihak menyerahkan kemenangan pada pihak lain yang terlibat konflik, sedangkan bila salah satu pihak yang berkonflik tidak melakukan usaha untuk menyelesaikan konflik tersebut *inaction*. *Withdrawl* adalah cara yang digunakan individu dengan menghindar agar tidak terlibat dalam konflik yang terjadi. *Negotiation* ditandai dengan adanya pertukaran pendapat antara kedua belah pihak untuk mencapai tindakan yang disetujui bersama dan intervensi pihak ketiga terjadi bila individu atau kelompok di luar pihak yang bertikai berupaya menggerakkan pihak-pihak yang berselisih untuk menyelesaikan konflik. Pada saat ini pihak ketiga hanya berperan sebagai moderator.

Pendapat Deutch yang dikutip oleh Bernt dan Ladd (Indati, 1996) menyatakan beberapa pengelolaan konflik atau bisa disebut manajemen konflik, yaitu:

1. Destruktif

Adalah bentuk penanganan konflik dengan menggunakan acaman, paksaan, atau kekerasan. Adanya usaha ekspansi yang meninggi di atas isu awalnya atau bisa dikatakan individu cenderung menyalahkan.

2. Konstruktif

Merupakan bentuk penanganan konflik yang cenderung melakukan negosiasi sehingga terjadi satu tawar menawar yang menguntungkan serta tetap mempertahankan interaksi sosialnya. Selain itu dapat pula menggunakan bentuk lain yang disebut reasoning yaitu sudah dapat berpikir secara logis dalam penyelesaian masalah. Setiap konflik yang ada dalam kehidupan apabila dapat dikelola dengan baik, maka akan sangat bermanfaat dalam hal memajukan kreativitas dan inovasi, meskipun konflik memiliki sisi konstruktif dan sisi destruktif (Winardi, 1994).

1. Konflik Destruktif

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

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

2. Konflik Konstruktif

Konflik ini berkebalikan dengan konflik destruktif karena konflik konstruktif justru menyebabkan timbulnya keuntungan-keuntungan dan bukan kerugian-kerugian bagi individu atau organisasi yang terlibat di dalamnya. Pengelolaan konflik bertujuan untuk mengembangkan dan memberikan serangkaian pendekatan, alternatif untuk membatasi dan menghindari kekerasan dengan mendorong perubahan perilaku yang positif bagi pihak-pihak yang terlibat (Fisher, 2000). Menurut Johnson setiap orang memiliki Relegiusitas masing-masing dalam mengelola konflik. Relegiusitas-Relegiusitas ini merupakan hasil belajar, biasanya dimulai dari masa kanak-kanak dan berlanjut hingga remaja (Supratiknya, 1995). Berdasarkan dua pertimbangan di atas, Johnson mengemukakan 5 gaya dalam mengelola konflik, yaitu:

1. Gaya kura-kura

Seperti halnya kura-kura yang lebih senang menarik diri untuk bersembunyi dibalik tempurungnya, maka begitulah orang yang mengalami konflik dan menyelesaikannya dengan cara menghindar dari pokok persoalan maupun dan orang-orang yang dapat menimbulkan masalah. Orang yang menggunakan gaya ini percaya bahwa setiap usaha memecahkan konflik hanya akan sia-sia. Lebih mudah menarik diri dari konflik, secara fisik maupun psikologis, daripada menghadapinya.

2. Gaya ikan hiu

Menyelesaikan masalah dengan gaya ini adalah menaklukkan lawan dengan cara menerima solusi konflik yang ditawarkan. Bagi individu yang menggunakan cara ini, tujuan pribadi adalah yang utama, sedangkan hubungan dengan pihak lain tidak begitu penting. Konflik harus dipecahkan dengan cara satu pihak menang dan pihak lain kalah. Mencapai kemenangan dengan cara menyerang, mengguguli, dan mengancam.

3. Gaya kancil

Pada gaya ini, hubungannya sangat diutamakan dan kepentingan pribadi menjadi kurang penting. Penyelesaian konflik menggunakan cara ini adalah dengan menghindari masalah demi kerukunan.

4. Gaya rubah

Gaya ini lebih menekankan pada kompromi untuk mencapai tujuan pribadi dan hubungan baik dengan pihak lain yang sama-sama penting.

5. Gaya burung hantu

Gaya ini sangat mengutamakan tujuan-tujuan pribadi sekaligus hubungannya dengan pihak lain, bagi orang-orang yang menggunakan gaya ini untuk menyelesaikan konflik menganggap bahwa konflik adalah masalah yang harus dicari pemecahannya yang mana harus sejalan dengan tujuan pribadi maupun tujuan lawan. Gaya ini menunjukkan bahwa konflik bermanfaat meningkatkan hubungan dengan cara mengurangi ketegangan yang terjadi antar dua pihak yang bertikai.

Prijosaksono dan Sembel (2003) mengemukakan berbagai alternatif penyelesaian konflik dipandang dari sudut menang-kalah masing-masing pihak, ada empat kuadran manajemen konflik yaitu:

1. Kuadran Menang-Menang (Kolaborasi)

Kuadran pertama ini disebut dengan gaya manajemen konflik kolaborasi atau bekerja sama. Tujuan adalah mengatasi konflik dengan menciptakan penyelesaian melalui konsensus atau kesepakatan bersama yang mengikat semua pihak yang bertikai. Proses ini biasanya yang paling lama memakan waktu karena harus dapat mengakomodasi kedua kepentingan yang biasanya berada di kedua ujung ekstrim satu sama lainnya. Proses ini memerlukan komitmen yang besar dari kedua pihak untuk menyelesaikannya dan dapat menumbuhkan hubungan jangka panjang yang kokoh. Secara sederhana proses ini dapat dijelaskan bahwa masing-masing pihak memahami dengan sepenuhnya

keinginan atau tuntutan pihak lainnya dan berusaha dengan penuh komitmen untuk mencari titik temu kedua kepentingan tersebut.

2. Kuadran Menang-Kalah (Persaingan)

Kuadran kedua ini memastikan bahwa ada pihak yang memenangkan konflik dan pihak lain kalah. Biasanya menggunakan kekuasaan atau pengaruh untuk mencapai kemenangan. Biasanya pihak yang kalah akan lebih mempersiapkan diri dalam pertemuan berikutnya, sehingga terjadilah suatu suasana persaingan atau kompetisi di antara kedua pihak. Gaya penyelesaian konflik seperti ini sangat tidak menyenangkan bagi pihak yang merasa terpaksa harus berada dalam posisi kalah, sehingga hanya digunakan dalam keadaan terpaksa yang membutuhkan penyelesaian yang cepat dan tegas.

3. Kuadran Kalah-Menang (Mengakomodasi)

Agak berbeda dengan kuadran kedua, kuadran ketiga yaitu kalah-menang ini berarti ada pihak berada dalam posisi mengalah atau mengakomodasi kepentingan pihak lain. Gaya digunakan untuk menghindari kesulitan atau masalah yang lebih besar. Gaya ini juga merupakan upaya untuk mengurangi tingkat ketegangan akibat dari konflik tersebut atau menciptakan perdamaian yang kita inginkan. Mengalah dalam hal ini bukan berarti kalah, tetapi kita menciptakan suasana untuk memungkinkan penyelesaian terhadap konflik yang timbul antara kedua pihak.

4. Kuadran Kalah-Kalah (Menghindari konflik)

Kuadran keempat ini menjelaskan cara mengatasi konflik dengan menghindari konflik dan mengabaikan masalah yang timbul. Bisa berarti bahwa kedua belah pihak tidak sepakat untuk menyelesaikan konflik atau menemukan kesepakatan untuk mengatasi konflik tersebut. Cara ini sebenarnya hanya bisa dilakukan untuk potensi konflik yang ringan dan tidak terlalu penting.

Pada dasarnya klasifikasi manajemen konflik yang telah dikemukakan berdekatan maknanya satu sama lain, hanya saja masing-masing ahli mempunyai perspektif pendekatan dan istilah yang berbeda. Setelah memperhatikan klasifikasi manajemen konflik di atas, maka penelitian ini akan menggunakan klasifikasi manajemen konflik dari Gottman dan Korkoff (Mardianto, 2000) dengan pertimbangan bahwa klasifikasi dari kedua ahli tersebut mewakili berbagai macam manajemen konflik yang ada dan sesuai dengan permasalahan yang diteliti yaitu:

- a. *Positive problem solving* terdiri dari kompromi dan negosiasi. Kompromi adalah suatu bentuk akomodasi dimana pihak-pihak yang terlibat mengurangi tuntutananya agar tercapai suatu penyelesaian terhadap perselisihan yang ada.
- b. *Conflict engagement* (menyerang dan lepas control). Manajemen konflik ini lebih bersifat mengontrol dan tidak menyerang lawan dalam proses penyelesaian konflik tetapi lebih-lebih dengan cara yang bersifat perdamaian tanpa menyerang lawan yang berkonflik.
- c. *Withdrawal* (menarik diri). Pada manajemen konflik ini penyelesaian konflik, pihak yang berkonflik tidak menarik diri dari konflik yang dialami dan tidak menggunakan mekanisme pertahanan diri, tetapi lebih berusaha menampilkan diri untuk terus mempertahankan diri guna menyelesaikan konflik yang terjadi.
- d. *Compliance* (menyerah). Manajemen konflik ini penyelesaian konflik lebih bersifat tidak menyerah dan berusaha terus dalam penyelesaian konflik yang terjadi.

7.4 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Manajemen Konflik

Pandangan psikologi, setiap perilaku merupakan interaksi antara kecenderungan di dalam diri individu (internal) dan kondisi eksternal. Cara individu bertingkah laku dalam menghadapi konflik dengan orang lain akan ditentukan oleh seberapa penting tujuan-tujuan pribadi dan hubungan dengan pihak lain yang dirasakan

sehingga ada dua hal yang menjadi pertimbangan dalam penyelesaian masalah, yaitu:

- a. Tujuan atau kepentingan pribadi yang dirasa sebagai hal yang sangat penting sehingga harus dipertahankan atau tidak penting sehingga bisa dikorbankan.
- b. Hubungan dengan pihak lain. Sama halnya dengan tujuan pribadi, hubungan dengan pihak lain ketika konflik terjadi bisa menjadi sangat penting atau sama sekali tidak penting.

Menurut Boardman dan Horowitz (Mardianto, 2000), karakteristik kepribadian berpengaruh terhadap gaya manajemen konflik individu. Karakteristik yang berpengaruh adalah kecenderungan agresif, kebutuhan untuk mengontrol dan menguasai, orientasi kooperatif atau kompetitif, kemampuan berempati dan kemampuan menemukan alternatif penyelesaian konflik. Boardman dan Horowitz juga mengatakan bahwa faktor jenis kelamin dan sikap etnosentrik sangat berpengaruh pada proses penyelesaian dan akhir konflik. Sikap etnosentrik adalah cara pandang yang menggunakan norma kelompok sebagai tolak ukur dalam memandang segala sesuatu serta mengukur atau menilai orang lain. Hal ini akan memperkecil kemungkinan terjadi proses pemecahan masalah yang produktif dalam interaksi antar individu dalam kelompok yang berbeda. Selain itu kemampuan manajemen konflik juga banyak didukung oleh karakteristik-karakteristik seperti keterbukaan akan pendapat, hubungan yang hangat, serta kebiasaan untuk tidak memecahkan masalah secara sepihak. Manajemen konflik disebut konstruktif bila dalam upaya menyelesaikan konflik tersebut kelangsungan hubungan antara pihak-pihak yang berkonflik masih terjaga dan masih berinteraksi secara harmonis.

Dister (1988) menjelaskan lebih dalam mengenai keutamaan agama sebagai pendidikan dan pegangan hidup bermasyarakat. Fungsi agama tersebut merupakan wujud kecerdasan Spiritual individu yang berkaitan langsung dengan moral dan nilai sosial individu. Selanjutnya dikatakan bahwa nilai-nilai moral manusia berupa keadilan, kejujuran, keteguhan hati dimiliki tiap-tiap individu dan interaksi dengan Tuhan akan menuntut manusia untuk menerapkan

nilai-nilai yang benar. Hal ini berlaku pada saat individu melakukan interaksi dengan sesama manusia.

Berdasarkan uraian di atas dapat disimpulkan bahwa secara garis besar maka faktor-faktor yang mempengaruhi manajemen konflik adalah faktor eksternal yang meliputi pendidikan dalam keluarga, lingkungan rumah dan sekolah, dan solidaritas kelompok, sedangkan faktor internal meliputi ketidakmampuan adaptasi yang menimbulkan tekanan sehingga mudah frustrasi konflik batin, tidak peka pada perasaan orang lain dan emosi yang labil.

7.5 Tips-Tips

1. Mengatasi Konflik di Kantor/Di Tempat Kerja Oleh Atasan

Kesuksesan sebuah perusahaan tergantung pada kualitas SDM, mulai dari pimpinan sampai seluruh karyawan di level terbawah, dan kualitas pengelolaan kerja (*management*) di perusahaan tsb. Pengelolaan kerja di suatu perusahaan hanya bisa dijalankan dengan hasil maksimal jika dilakukan dengan kerja sama yang baik di antara pimpinan dan seluruh karyawan di perusahaan tsb.

Satu hal penting yang sering kali sangat kurang diperhatikan adalah bahwa baik buruknya kerja sama di antara pimpinan dan para karyawan sangat tergantung pada keharmonisan hubungan pribadi di antara mereka. Di sebagian besar tempat kerja, perusahaan, kantor, dan bahkan lembaga pendidikan, sering kali terjadi ketidakharmonisan hubungan antarpimpinan dengan karyawan dan antarkaryawan dengan karyawan di mana hal ini sangat menghambat kerja sama yang baik di antara mereka. Beberapa penyebab ketidakharmonisan antarpimpinan dengan karyawan dan antarkaryawan dengan karyawan di antaranya adalah sbb:

1. Adanya beberapa kelemahan dalam kepemimpinan seperti terlalu keras atau kaku dalam bersikap sebagai bos, kurang dekat dengan bawahan, kurang ramah, terlalu pelit, kurang perhatian, sukar

- menerima kritik dan saran, dan kurang jeli dalam mengamati kerja sama di antara para bawahannya.
2. Para bawahan merasakan pimpinannya bersikap pilih kasih terhadap mereka. Sikap pilih kasih ini bisa bersumber dari penampilan, jenis kelamin, kesukuan, agama, dll.
 3. Timbulnya sikap saling iri hati di antara para karyawan yang mengarah pada permusuhan dan saling menjatuhkan.
 4. Adanya karyawan tertentu yang pandai menjilat dan sering menjelek-jelekkan karyawan lain kepada pimpinannya.
 5. Terjadinya pengelompokan di antara para karyawan yang menimbulkan konflik di antara kelompok karyawan tsb.
 6. Adanya karyawan tertentu yang hobi membuat gossip yang sering kali mengarah kepada fitnah.
 7. Memburuknya disiplin kerja para karyawan sebagai akibat dari lemahnya pengawasan pimpinan. Buruknya disiplin kerja, biasanya akan menimbulkan sikap saling menyalahkan dan konflik yang merusak kerja sama.

Kesuksesan maksimal dari suatu perusahaan atau lembaga, tentu akan sangat sulit dicapai oleh adanya masalah-masalah tsb. Keharmonisan hubungan antarpimpinan dengan karyawan dan antar karyawan dengan karyawan dapat di bangun dengan cara sebagai berikut:

- a. Pimpinan menjalin hubungan yang akrab dengan para bawahannya dengan tidak bersikap kaku sebagai bos. Ia perlu sering mengadakan komunikasi lisan dengan para karyawannya seperti teman tapi tetap menjaga wibawa sebagai pimpinan.
- b. Sambil membina komunikasi yang baik dengan para karyawannya, pimpinan dapat mengadakan pengamatan (observasi) terhadap karakter dan kinerja para bawahannya. Dari komunikasi tsb pimpinan juga bisa mendapatkan masukan (input) berharga dari para karyawannya.
- c. Setelah menjalin hubungan yang akrab dan mengadakan komunikasi lisan dengan para bawahannya, selanjutnya pimpinan bisa mendapatkan gambaran kualitas dari setiap karyawan. Kualitas tsb bisa dilihat dari 2 hal, yaitu kualitas tingkah laku dan kualitas kerja.

Melalui komunikasi dan observasi, pimpinan akan dapat melihat karakter para karyawannya dalam berbagai ciri sbb:

1. Karyawan yang memiliki ide cemerlang
2. Karyawan yang suka menjilat dan menjelek-jelekan rekan sekerja
3. Karyawan yang bekerja dengan motivasi dan disiplin tinggi serta berprestasi atau sebaliknya
4. Karyawan yang cenderung bersikap agresif dan sering konflik dengan karyawan lain
5. Karyawan yang suka menghasut untuk menentang pimpinan
6. Karyawan yang bisa dijadikan panutan bagi karyawan lain
7. Karyawan yang suka membuat gosip dan fitnah
8. Karyawan yang sok bersikap sebagai pimpinan

Setelah pimpinan mendapatkan gambaran tentang karakter dan kinerja para bawahannya, maka tindakan selajutnya yang perlu dilakukan oleh pimpinan adalah memberi pengarahan yang kontinu kepada para bawahannya dalam setiap kesempatan, minimal di dalam setiap rapat.

Pengarahan yang perlu dilakukan oleh pimpinan terhadap bawahannya meliputi hal-hal penting sebagai berikut:

1. Himbauan atau instruksi untuk selalu menjaga hubungan baik dan kerja sama dengan rekan sekerja
2. Evaluasi kinerja dan tindak lanjut yang perlu dilakukan untuk perbaikan dan pengembangan
3. Memberi teguran, peringatan, dan sanksi yang tegas terhadap karyawan yang sudah berulang kali membuat kesalahan.
4. Memberi reward atau penghargaan kepada karyawan yang berprestasi

II. Tips Mengatasi Konflik dengan Atasan di Kantor

Konflik merupakan bagian yang tak terpisahkan dari kehidupan profesional. Selain di rumah, konflik juga bisa terjadi di lingkungan kerja. Senyaman apa pun pekerjaan Anda saat ini, konflik tentunya akan selalu muncul, baik itu dengan rekan kerja bahkan atasan sekalipun. Konflik itu sendiri biasanya terjadi karena adanya

perbedaan pendapat, kesalahpahaman atau bisa juga karena kecemburuan sosial. Lalu, bagaimana cara mengatasi hal tersebut? Simaklah tujuh tips untuk mengatasi konflik dengan atasan di kantor berikut ini, seperti dilansir oleh *eHow*.

1. Tenang dan biarkan emosi Anda terkontrol dengan baik. Jika Anda harus melangkah pergi dari situasi tersebut selama satu atau dua hari, maka lakukanlah. Jangan sampai Anda mengatakan apa yang Anda rasakan terhadap sesuatu atau seseorang saat Anda dalam situasi sedang marah dan emosi. Karena dengan mengatakannya dapat membuat Anda menyesal nantinya.
2. Lakukanlah pertemuan secara personal dengan bos pada suatu waktu. Kemudian katakanlah dengan jujur apa yang dirasakan atau hal yang apa yang mengganggu Anda. Dengan begitu tidak akan ada terjadi kesalahpahaman lagi.
3. Biarkan atasan mengatakan sudut pandanginya tanpa memotong pembicaraannya. Ingatlah bahwa masing-masing orang memiliki cerita dan pendapat yang berbeda-beda. Meskipun Anda mengetahui bahwa Andalah yang benar, Anda juga perlu tetap menghormati pendapat si bos.
4. Anda juga bisa mengusulkan cara yang efektif untuk menyelesaikan perbedaan yang bertentangan antara Anda dengan si bos.
5. Menyepakati masa percobaan untuk memvalidasi bahwa hubungan kerja antara Anda dengan atasan sudah diperbaiki dengan baik.
6. Jika semua cara gagal dan konflik antara Anda dan atasan masih terus berlanjut, maka usahakanlah cari pihak ketiga yang bisa membantu menyelesaikan permasalahan tersebut, misalnya staf HRD. Karena biasanya pihak ketiga mempunyai solusi dengan cara yang netral tanpa memihak di antara keduanya.

Jika bantuan dari pihak ketiga juga tidak dapat berjalan dengan baik, mungkin ini waktunya Anda untuk mempertimbangkan pindah ke tempat lain.

BAB

8

Lobi, Negosiasi, dan Diplomasi

SUDAH menjadi rahasia umum bahwa kecakapan seseorang dalam melakukan diplomasi, lobi dan negosiasi akan memerangaruhi tingkat kesuksesan orang tersebut. Menjadi tidak heran jika kemudian muncul suatu istilah, bahwa dunia ini milik mereka yang menguasai ketiga kecakapan tersebut. Jangan jauh-jauh, silahkan Anda amati di lingkungan kecil Anda, siapakah di antara saudara, rekan Anda yang memiliki kedudukan lebih tinggi dalam segala aspek kehidupan bermasyarakat, maka jawaban paling mungkin adalah mereka yang memiliki atau menguasai ketiga kecakapan tersebut. Tapi tentu kita juga tak boleh menapikan kecakapan-kecakapan lainnya di luar lobi, negosiasi, dan diplomasi.

Lobi, negosiasi, dan diplomasi adalah aktivitas komunikasi yang dilakukan oleh individu ataupun kelompok dengan tujuan

mempengaruhi orang lain, pimpinan suatu lembaga, maupun pimpinan organisasi lain yang memiliki kedudukan penting dalam organisasi dan pemerintahan sehingga dapat memberikan keuntungan untuk diri sendiri ataupun lembaga yang diwakilinya. Harus diingat, bahwa kegiatan lobi dan negosiasi merupakan kegiatan sehari-hari yang dilakukan semua orang. Alhasil kegiatan lobi negosiasi dan diplomasi dalam pengertian umum merupakan milik semua orang dari berbagai level, latar belakang dan strata sosial, tetapi yang membedakannya adalah tingkat kecakapan.

Individu adalah makhluk hidup yang sangat kompleks. Kompleksitas tersebut dapat dirinci karena beberapa hal:

1. **Individu memiliki kepribadian yang khas.** Ada yang rasional, irasional, agresif, idealis, pragmatis, egois, altruis, fatalis, dan sebagainya. Ketika dua orang bertemu dan melakukan kegiatan saling mempengaruhi satu sama lain, dipengaruhi kepribadiannya masing-masing. Untuk memperjelas poin ini, berikut ilustrasinya:
 - a. Seseorang yang cenderung irasional lebih mempercayai hal-hal supranatural dan sejenisnya, sedangkan orang yang rasional cenderung lebih mempercayai perhitungan akal sehat (perencanaan, logika ilmiah, dan sejenisnya).
 - b. Seseorang dengan kecenderungan egois sehingga semua hal harus mengikuti kehendaknya, berlawanan dengan orang yang memiliki sifat altruis, dimana lebih mementingkan bagaimana menyenangkan orang lain.
 - c. Seseorang yang idealis hampir mustahil disandingkan dengan seseorang yang pragmatis. Orang idealis teguh pada pendiriannya, dan menjunjung tinggi komitmen, sedangkan pragmatis cenderung fleksibel.
 - d. Seseorang yang agresif sulit berkomunikasi dengan seseorang yang cenderung mengalah.
2. **Individu memiliki wilayah pengalaman khas (*field of experiences*)**, yang dianggap dan bahkan diyakini paling penting. Bila masing-masing berpatokan pada pengalamannya dan tidak mau membandingkan dengan pengalaman yang dimiliki

pihak lain, maka yang terjadi adalah satu sama lain saling merendahkan.

3. **Individu memiliki ranah atau kerangka acuan yang berbeda (*frame of references*).** Ranah acuan itu dapat berupa nilai-nilai, norma, mitos, kitab/buku, dan sebagainya.
4. **Individu memiliki harapan (*expectation*) sendiri.** Harapan ini dipengaruhi oleh banyak faktor, mulai dari cita-cita, obsesi, kebutuhan, keinginan, dan sebagainya.
5. **Individu memiliki gaya hidup (*lifestyle*) yang khas.** Orang yang bergaya hidup sederhana bila dipertemukan dengan orang yang bergaya hidup sebaliknya akan mendorong terjadinya konflik budaya (*cultural gap*).
6. **Individu memiliki pantangan (*taboo*) yang khas.** Sebagian orang memiliki kepercayaan untuk tidak melakukan suatu hal, dan apabila dilakukan, dipercaya akan menimbulkan sesuatu yang tidak baik, bersumber dari nilai budaya maupun agama. Orang lain sebaiknya memahami dan menghargai kondisi tersebut.

Prinsip lobi dalam konteks pribadi: buatlah kegiatan lobi sebagai kegiatan *interpersonal communication*. Komunikasi antarpribadi memiliki intensitas atau kedalaman lebih ketimbang sekedar komunikasi tatap muka. Dalam komunikasi antarpribadi ini, seseorang berusaha memasuki wilayah-wilayah pribadi, yang tidak sekedar menyangkut atribut-atribut formal. Sampailah pada persepsi sekedar atau sebatas kolega, klien, atau konsumen menjadi seorang sahabat. Bila wilayah kedalaman ini tercapai, kegiatan lobi menjadi lebih santai, menyenangkan, dan lebih efektif.

Dari sekian banyak sosok kenamaan di negara ini yang dinilai memiliki kecakapan tersebut, penulis mempercayai, bahwa sosok Mantan Presiden RI Jusuf Kalla (JK) adalah salah satunya. Kenapa JK, karena sosok ini begitu populer di tengah masyarakat negeri ini, yakni sebagai pribadi yang luwes, pandai memengaruhi orang lain,

mendamaikan pihak-pihak yang konflik. Dalam urusan bisnis, ia juga dikenal sebagai konglomerat yang mampu membangun jaringan bisnis di seantero negeri ini.

Dalam konteks lembaga, mari kita ambil contoh dalam konteks komunikasi yang dijalankan seorang *public relations* (PR) suatu lembaga Rhenald Kasali (1994) dari John E. Marston, menyebutkan, “*Public Relations is planned, persuasive communication designed to influence significant public*”. Dengan kata lain pekerjaan seorang PR harus direncanakan bentuk komunikasinya adalah komunikasi persuasif yang didesain untuk mempengaruhi khalayak sasaran dari pekerjaan PR. Berbicara mengenai komunikasi persuasif, sudah barang tentu di dalamnya mengandung kecakapan lobi, negosiasi dan diplomasi. Karena itu, seorang pejabat PR adalah ia yang memiliki kecakapan tersebut. Kedudukan seorang PR tentunya merupakan salah satu bagian yang sangat penting untuk melakukan hubungan baik. Seseorang PR harus memiliki kemampuan diplomasi, lobi, dan negosiasi.

Bagaimana mengomunikasikan pesan-pesan organisasi diterima baik oleh publiknya, citra baik organisasi agar tetap terjaga reputasinya dan terus meningkat. Kegiatan PR juga berlaku untuk negara dalam hal ini pemerintah, bagaimana pesan-pesan diplomasi itu sampai dan diterima, untuk perusahaan bagaimana agar pesan-pesan produksi itu sampai kepada konsumen. Dari keseluruhan tugas-tugas pokok tersebut kemampuan diplomasi, lobi, dan negosiasi menempati tempat yang sentral, sebab komunikasi yang dilakukan oleh setiap bidang tidak harus bersifat formal. Komunikasi informal bisa digunakan, sifatnya harus bisa dipergunakan sama baiknya dengan komunikasi formal, bahkan untuk iklim di negara kita Indonesia kadang bentuk komunikasi informal yang sangat dominan.

Seiring berkembangnya dinamika kehidupan bermasyarakat, memahami konsep lobi, negosiasi, dan diplomasi merupakan suatu keharusan. Karena pergaulan sosial kemasyarakatan baik di tingkat lokal, nasional maupun internasional memerlukan diplomat, pelobi-pelobi dan negosiator andal yang mampu menyampaikan pesan tepat

sasaran. Berikut akan dijelaskan, bagaimana secara teoris dan praktis mengenai kecakapan diplomasi, lobi dan negosiasi.

8.1 Lobi

8.1.1 Pengertian Lobi

Pada awalnya lobi hanya dikatakan sebagai sebuah serambi sebelum masuk ke ruang utama. Lobi adalah sebuah tempat yang nyaman dan tenang terletak di hotel-hotel dan tempat-tempat pertemuan. Tempat tersebut sesuai sebagai tempat untuk mengadakan pembicaraan dan pendekatan antara pihak-pihak yang melakukan pertemuan. Namun dalam perkembangannya lobi dimaknai sebagai pendekatan (*approach*). Lobi adalah pendekatan awal yang menjurus ke suatu tujuan yang menguntungkan, baik satu ataupun kedua belah pihak. Kegiatan lobi tidak hanya diperlukan oleh individu untuk memperoleh apa yang menguntungkan dari pihak lain, tetapi juga diperlukan bagi kepentingan suatu organisasi. Bagi suatu organisasi kegiatan melobi diperlukan demi suksesnya pelaksanaan rencana-rencana. Disini fungsi agensi-agensis pemerintah sangat diperlukan dalam memberikan izin usaha, hak paten yang sifatnya memudahkan dan menguntungkan organisasi.

Menurut A.B Susanto, seperti dikutip oleh Zainal Abidin Partao (2006), melobi pada dasarnya suatu usaha yang dilaksanakan untuk mempengaruhi pihak-pihak yang menjadi sasaran agar terbentuk sudut pandang positif terhadap topik lobi. Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, melobi ialah melakukan pendekatan secara tidak resmi, sedangkan pelobian adalah bentuk partisipasi politik yang mencakup usaha individu atau kelompok untuk menghubungi para pejabat pemerintah atau pimpinan politik dengan tujuan mempengaruhi keputusan atau masalah yang dapat menguntungkan sejumlah orang.

Definisi lain mengenai lobi adalah suatu kegiatan dari orang-orang yang berusaha untuk mempengaruhi orang lain untuk suatu tujuan

tertentu, baik itu sebuah lembaga pemerintahan maupun suatu organisasi tertentu. Tiap aktifitas lobi mengandung dua elemen utama, yakni kontak dan pengaruh, dimana pada tiap lobi selalu diawali dan diakhiri dengan “kontak”.

Dalam kondisi ini lobi adalah proses penyampaian argumentasi–argumentasi yang bersifat mendukung posisi organisasi kepada pejabat. Dalam dunia bisnis, lobi merupakan permulaan dari sebuah negosiasi. Tetapi dalam proses negosiasi, lobi sering digunakan untuk mengatasi tahap-tahap negosiasi yang mengalami jalan buntu dan tidak menemukan kata sepakat. Jika negosiasi sampai pada tahap ini, saat jeda bisa dimanfaatkan negosiator untuk melakukan pendekatan-pendekatan ulang, agar menemukan titik temu ke arah sepakat. Di Indonesia, lobi mengalami pergeseran makna. Di sini lobi diartikan sebagai kegiatan komunikasi informal yang dimaksudkan bukan hanya untuk mempengaruhi pemerintah (eksekutif, legislatif dan yudikatif) tapi juga untuk mempengaruhi pribadi berpengaruh (pejabat public, ulama, tokoh masyarakat, pengusaha dan prospek (calon customer/client).

Lobi dilakukan dengan tujuan untuk mempengaruhi secara persuasif agar pihak lain mau memenuhi keinginan dan tujuan pihak yang melobi. Kegiatan lobi ini bisa menambah jaringan koneksi di beberapa sektor, sekaligus keberhasilan lobi dipengaruhi seberapa banyak dan luas jaringan yang dimiliki. Lobi lebih efektif jika dilakukan dalam suasana informal, karena itu lobi diartikan juga sebagai kegiatan yang bersifat informal dan tidak resmi.

Kegiatan lobi dapat dilakukan secara individual maupun kelompok dengan sasaran lobi juga bisa individu yang berpengaruh, kelompok, lembaga pemerintahan (legislatif, eksekutif maupun yudikatif) dan lembaga/organisasi nonpemerintah dan, perusahaan swasta. Lobi memiliki manfaat untuk memberikan pengertian yang menyeluruh mengenai sebuah tujuan baik individu maupun perusahaan, kegiatan ini bisa dimanfaatkan untuk menyamakan persepsi mengenai banyak hal yang berkaitan dengan keinginan dan tujuan masing-masing. Dari lobi kemudian juga bisa ditemukan peluang-peluang yang bisa

dimanfaatkan kedua belah pihak yang diteruskan lewat kegiatan negosiasi yang akhirnya bisa menguntungkan bagi kedua belah pihak.

Menjadi pelobi memerlukan keterbukaan wawasan, pengetahuan, dan pengalaman cukup yang kesemuanya diperoleh melalui proses pengembangan yang berkesinambungan yang pada awalnya mencakup pengembangan kompetensi untuk mengelola kombinasi “kontak-target-waktu-tempat” secara efektif dan efisien. Hal ini dapat diwujudkan secara nyata apabila pelobi membekali diri dengan keterampilan membangun hubungan dengan orang lain (interpersonal) dan kemampuan untuk menjadi *active listener* dan *assertive presenter*. Seorang pelobi juga harus meluangkan waktu untuk mendalami topik lobbying sehingga tidak terjebak dalam kondisi yang tidak menguntungkan dan membahayakan misi lobi yang sebenarnya. Intuisi, fleksibilitas, dan sensitivitas dalam mengelola situasi merupakan elemen pendukung kesuksesan lobi.

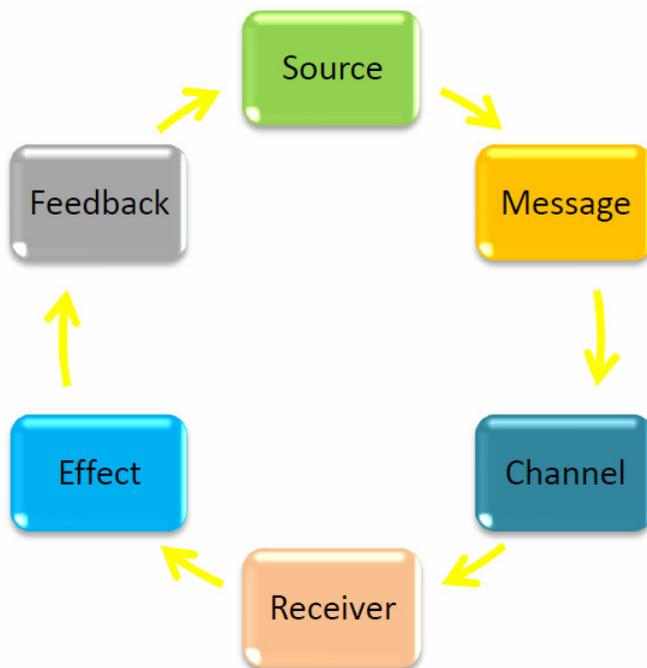
8.1.2 Lobi dalam Perspektif Komunikasi

Dalam perspektif ini kegiatan melobi merupakan kegiatan komunikasi di mana di antara komunikator dan komunikan saling mengirim pesan dan menerima pesan. Kedudukan diantara keduanya bergantian, kadang sebagai komunikator dan kadang sebagai komunikan. Kadang sebagai pengirim umpan balik (*feedback*) kadang sebagai penerimanya. Tanpa ada pergantian kedudukan, kegiatan tersebut bukan merupakan lobi, tetapi komunikasi satu arah, seperti pengajaran atau instruksi. Kegiatan melobi merupakan kegiatan komunikasi yang mempersuasi orang lain. Gary Yukl dalam Redi Panuju (2010: 67) menyatakan strategi mempengaruhi orang lain, yaitu:

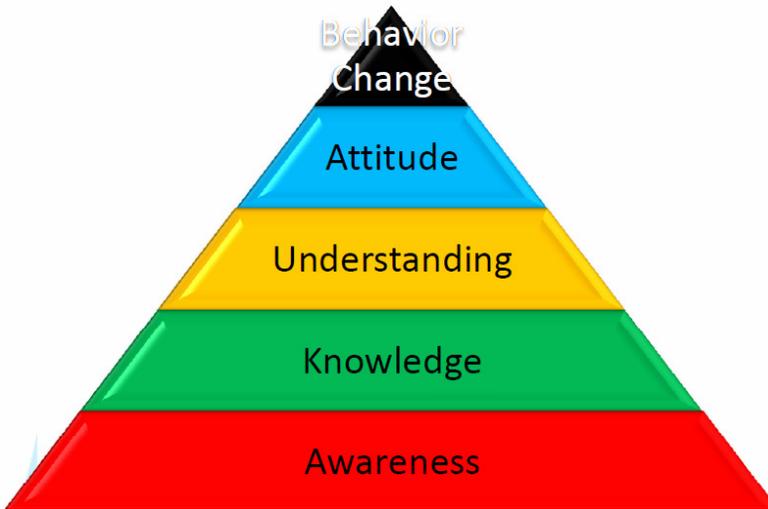
1. *Rasional Persuasion*, yaitu siasat meyakinkan orang dengan menggunakan argumen yang logis dan rasional.
2. *Inspirations Appeal Tactics*, yaitu siasat dengan meminta ide atau proposal untuk membangkitkan antusias dan semangat dari *target person*.

3. *Consultations Tactic*, yaitu meminta orang lain untuk berpartisipasi aktif dalam kegiatan yang kita agendakan.
4. *Ingratiation Tactics*, yaitu berusaha membuat orang lain senang sebelum mengajukan permintaan yang sebenarnya.
5. *Personal Appeal Tactic*, yaitu berusaha mempengaruhi orang lain dengan landasan hubungan persahabatan, pertemanan atau yang bersifat personal lainnya.
6. *Exchange Tactics*, yaitu memaksimalkan pertukaran pemahaman terhadap kesukuan, kesenangan, hobi, dan sebagainya.
7. *Coalition Tactics*, yaitu meminta bantuan pihak lain yang mempunyai pengaruh atau massa besar serta kekuasaan untuk mempengaruhi *target person*.
8. *Pressure Tactics*, yaitu mempengaruhi target person dengan peringatan atau pun ancaman yang menekan.
9. *Legitimizing Tactics*, yaitu siasat menggunakan otoritas dan kedudukan untuk mempengaruhi target problem.

UNSUR LOBBY - KOMUNIKASI



UNSUR UNSUR LOBBY - PERSUASIF



8.1.3 Lobi Ditinjau dari Pelaku Lobi

Ditinjau dari pelakunya, kegiatan lobi dapat dilakukan pribadi, kelompok, publik, organisasi, maupun kumpulan massa. Masing-masing memiliki karakteristik yang khas atau spesifik. Memahami karakteristik berarti memahami apa yang menjadi kepribadian individu, visi dan misi kelompok serta kelompok organisasi, dan apa yang menjadi isu utama dalam kumpulan massa. Bila karakteristik tersebut dapat dipahami secara tepat maka lebih besar peluangnya sebuah komunikasi berhasil. Komunikasi dalam lobi merupakan kegiatan memahami komunikator dan sebaliknya kegiatan memberikan informasi akan komunikator memahami komunikator. Dengan demikian cara-cara yang dipergunakan (metode), apa (pesan) yang diinformasikan, bagaimana menyampaikannya, kapan dan di mana di diselenggarakan, dapat lebih efektif. Efektivitas lobi dapat diukur dari kelancaran prosesnya maupun pencapaian hasilnya.

Persoalan yang lain, meskipun pengategorisasian berdasarkan konteks ini dapat menyederhanakan bagaimana kita memahami gejala komunikasi, namun di lapangan realitasnya hal itu saling tumpang tindih. Seseorang yang melancarkan kegiatan lobi acapkali mewakili-

setidaknya, membawa serta atribut-atribut kelompoknya, kumpulan kelompok, maupun organisasinya. Demikian juga manakala sebuah lobi dimaksudkan memecahkan masalah kelompok, kepentingan individu yang mewakili tak terhindarkan. Sebuah lobi yang dilancarkan untuk mempertemukan kepentingan organisasi tak menutup kemungkinan juga dimanfaatkan oleh si pelaku untuk sekaligus meraup kepentingan pribadi. Kerumunan massa acapkali sulit “diajak bicara” karena tidak jelas struktur hirarkisnya, namun acapkali muncul (tampil) individu-individu sebagai motornya yang kemudian merasa berhak mewakili kepentingan massa. Lantas, dalam sistem keterwakilan tersebut munculnya rivalitas antar individu dan kelompok di dalamnya. Karena itu, bagian lobi yang dari tampak luar dapat dilakukan dengan mudah, dalam praktiknya tidak seserhana yang nampak. Lobi merupakan kegiatan yang menyimpan kompleksitas masalah.

8.1.4 Aktivitas Utama Pelobi:

- a. Membangun korelasi dengan organisasi lain, berbagai kepentingan dan tujuan-tujuan untuk melakukan usaha bersama dalam mempengaruhi wakil legislatif
- b. Mengumpulkan informasi dan mempersiapkan laporan untuk legislator yang mempengaruhi posisi organisasi dalam *key issue*
- c. Melakukan kontak dengan individu yang berpengaruh dan wakil-wakil dari agensi
- d. Mempersiapkan pengamat dan pembicara ahli untuk mewakili posisi organisasi terhadap legislator
- e. Memutuskan debat pada isi kunci, fakta, dan bukti-bukti yang mendukung posisi organisasi

Menurut Panuju (, 2010 ; 25) lobi telah dibutuhkan pada saat yakni:

1. Ketika situasi hubungan dalam kondisi genting

Satu sama lain saling mengambil jarak atau bahkan resisten berhubungan (menolak tanpa *reserve*). Situasi genting dapat terbentuk disebabkan oleh:

- a. Ketidakpuasan salah satu pihak atas relasi sebelumnya, yang dirajut oleh anggapan telah ingkar janji, tidak tepat waktu, apa yang ditunaikan tidak sesuai spesifikasi yang disepakati, atau lainnya.
- b. Rumor yang dilancarkan oleh pihak lain (pesaing) yang ingin menghancurkan hubungan tertentu.
- c. Berpindah ke lain hati karena ada partner yang lebih prospektif.

Hubungan yang retak semacam ini tidak boleh dibiarkan berlalu larut karena pasti hanya akan merugikan semua pihak. Bila ada perasaan malu untuk memulai, cobalah meminta bantuan pada pihak ketiga untuk menjembatani. Tentu saja pihak mediator ini haruslah yang sama-sama dipercaya oleh kedua belah pihak.

2. Ketika situasi hubungan dalam keadaan saling terancam

Maksudnya, konsensus yang sudah dibangun sebelumnya dipandang perlu untuk ditinjau kembali karena situasinya cenderung sulit dilaksanakan dan membuat dilematik (dilanjutkan hancur dihentikan berantakan). Maka lobi untuk membuat kesepakatan baru guna mendapatkan solusi penyesuaian (*adjustment*) yang efektif sangat dibutuhkan.

3. Ketika mulai terjadi saling curiga dan kecurigaan itu diungkapkan oleh pihak ketigalah yang menyampaikan

Ketika kecurigaan tidak segera diluruskan, yang akan terjadi adalah kelipatan kecurigaan. Niat baik apapun yang dibuat oleh seseorang dalam bingkai kecurigaan, pasti akan diterima dengan setengah setengah, sebab lawan berkomunikasi senantiasa berpikir “jangan-jangan dia itu bermaksud...” Lobi dibutuhkan guna mencairkan suasana, bila perlu masing-masing saling terbuka dalam menjelaskan duduk perkara.

4. Ketika disadari ada kesenjangan antara yang diinginkan dengan persepsi yang berkembang di pihak luar

Memasang iklan besar-besaran tidak selalu efektif untuk kelompok khusus yang sifatnya strategis. Melalui lobilah akan dapat

dilancarkan *step by step* pelurusan persepsi dan melalui lobi pula didapat alasan mengapa kesenjangan terjadi.

5. Ketika terjadi ketidakselarasan

Tugas lobi adalah secara perlahan memperkecil ketidakselarasan. Adapun contoh-contoh ketidakselarasan di dalam *lobbying*:

a) Ketidakselarasan materi

Dua orang pekerja di bagian marketing ditugasi untuk mendekati perusahaan X untuk mendapatkan order tertentu. Keduanya memiliki karakteristik yang berbeda dalam hal berpakaian. Yang satu konvensional yang satu modis. Akibat ketidak selarasan ini satu sama lain merasa kikuk. Maka dibutuhkan lobi satu sama lain untuk mendapatkan satu kesepahaman bahwa ketika bertugas menemui klien mesti meluruskan karakter pribadi masing-masing dan menggunakan atribut yang menunjukkan keserasian.

b) Ketidakselarasan *value*

Dua keluarga hendak punya hajatan membuat resepsi pernikahan anak mereka. Yang satu meminta gaya Solo dan yang satu meminta gaya Yogyakarta. Keduanya bersikeras karena nilai-nilai yang diyakininya bahwa tradisi masing-masing merupakan warisan nenek moyang. Yang harus dihormati. Biasanya bila sudah menyangkut suatu nilai orang akan mempertahankan mati-matian karena menyangkut harga diri. Masalahnya, apakah kemudian resepsi dibatalkan? Tidak, dalam situasi demikian harus ada lobi (entah siapa yang ditugasi ke masing-masing pihak) untuk mencari jalan keluar yang “menang-menang”.

c) Ketidak selarasan aktualitas

Dua orang menjalankan hubungan kerja sama, memiliki cara menyampaikan pesan yang berbeda. Satu-satu meledak, arogan, dan gelamornya, satunya lemah lembut, rendah hati, dan sederhana. Mungkin secara fisik mereka dapat berkomunikasi dengan baik, namun pada tingkatan tertentu pasti akan muncul ganjalan. Ketidakselarasan ini harus

disekepakati dulu tidak menjadi masalah melalui lobi komunikasi antarpribadi.

d) Ketidakselarasan preferensi

Sebuah instansi akan mengadakan peringatan 17 Agustus. Dibentuklah panitia untuk menyelenggarakannya. Tentu saja, personil yang dibentuk atas dasar pilihannya, atas dasar pertimbangannya. Cara demikian termasuk menggunakan preferensi sebagai pintu masuk kebijakan. Cara memilih orang atas dasar preferensi mungkin saja tepat, tapi bisa juga salah, tergantung objektif atau tidak dalam penempatannya. Hal tersebut menjadi tepat andai pimpinan instansi memang telah memiliki data karakteristik masing-masing SDM. Bila dasarnya hanya suka atau tidak suka atau mengenal secara pribadi (kedekatan pribadi), maka sangat mungkin tim yang terbentuk menjadi kurang efektif. Itu baru soal pilihan personal. Karena sang pemimpin menyukai olahraga golf, maka yang dibesarnya acara tersebut, sedangkan pada umumnya karyawan umumnya lebih menyukai olahraga seperti bulu tangkis, voli, atau lari karung. Bila tujuan penyelenggaraannya untuk menyulidkan dan memobilisasikan SDM, pertimbangan preferensi pimpinan tersebut tidaklah efektif. Mestinya, sebelum mengambil keputusan pemimpin minta masukan dari bawahan, tapi itu tidak dilakukan karena gaya kepemimpinannya memang otoriter. Demi menyelamatkan organisasi, mestinya ada orang-orang yang berani tampil dari bagian organisasi tertentu untuk mendekati pemimpin agar acara efektif (sesuai tujuan). Itulah perlunya lobi.

e) Ketidakselarasan referensi (acuan)

Sebuah perusahaan yang segmentasinya mengandalkan nilai-nilai lokal mengikuti tender untuk memperebutkan proyek, yang sudah diketahui top manajemen pelelangan proyek lebih percaya pada acuan luar negeri (internasional). Kepercayaan ini bila tidak dikondisikan terbalik niscaya menjadi ancaman. Karena itu, jauh hari sebelum hari “H” harus sudah ada *sounding* untuk membalik *mind-set* manajemen pemilik proyek.

f) Ketidakselarasan proximitas

Suatu ketika sebuah perusahaan akan mengadakan rekrutmen untuk menempati jajaran direksi. Susah barang tentu pada manager tingkat menengah banyak yang gelisah, karena merasa dilangkahi peluangnya. Orang dari luar tersebut direksi secara resisten karena dianggap tidak ada keterkaitannya dengan sejarah perusahaan. Mungkin akan muncul ungkapan "kita yang menanam dan merawatnya, giliran yang memanen orang lain yang diminta!". Bila orang luar ini ingin berhasil diterima, tidak ada cara kecuali harus melancarkan lobi ke semua lapisan.

g) Ketidakselarasan influences (keterpengaruh)

Untuk dapat menjadi calon bupati atau gubernur harus mempunyai kekuatan lobi ke akar rumput maupun ke atas. Lobi ke akar rumput tentu dapat di atasi melalui marketing politik yang dapat dibantu tim suksesnya, namun untuk ke atas harus memperhatikan faktor *influences* (keterpengaruh) ini.

8.1.5 Jenis-Jenis Lobi:

- a) Lobi tradisional, pelobi mendekati pengambil keputusan. Lobi yang semacam ini biasanya dilakukan oleh orang yang sudah ada kedekatan diantara kedua belah pihak, sehingga yang bersangkutan langsung mengutarakan keinginannya. Atau jenis ini dilakukan oleh orang yang memiliki kredibilitas yang tinggi sehingga yang bersangkutan merasa mampu berjalan sendiri tanpa bantuan atau pengaruh dari pihak lain.
- b) Lobi akar rumput, menggunakan masyarakat untuk mempengaruhi pengambil keputusan. Ini biasanya dalam bentuk penyaluran aspirasi rakyat, yang teknisnya bisa seperti aksi demonstrasi.
- c) Lobi *political action committee*, komite-komite yang dibentuk perusahaan-perusahaan besar agar wakilnya dapat duduk di parlemen/pemerintah.

8.1.6 Karakteristik Lobi

- 1) Bersifat tidak resmi atau informal dapat dilakukan diluar forum atau perundingan yang secara resmi disepakati.
- 2) Bentuk dapat beragam dapat berupa obrolan yang dimulai dengan tegur sapa, atau dengan surat.
- 3) Waktu dan tempat dapat kapan dan dimana saja sebatas dalam kondisi wajar atau suasana memungkinkan. Waktu yang dipilih atau dipergunakan dapat mendukung dan menciptakan suasana yang menyenangkan, sehingga orang dapat bersikap rileks dan.
- 4) Pelaku atau aktor atau pihak yang melakukan *lobbying* dapat beragam dan siapa saja yakni pihak yang berkepentingan, dan dapat pihak eksekutif atau pemerintahan, pihak legislatif, kalangan bisnis, aktifis LSM, tokoh masyarakat atau ormas, atau pihak lain yang terkait pada objek lobby.
- 5) Bila dibutuhkan dapat melibatkan pihak ketiga untuk perantara.
- 6) Arah pendekatan dapat bersifat satu arah pihak yang melobi harus aktif mendekati pihak yang dilobi. Pelobi diharapkan tidak bersikap pasif atau menunggu pihak lain sehingga terkesan kurang perhatian.

8.1.7 Fungsi dan Manfaat Lobi

Fungsi lobi adalah untuk melindungi kepentingan organisasi/lembaga bisnis dengan membuka komunikasi pada pihak pengambil keputusan, di antaranya: membangun koalisi dengan organisasi-organisasi lain, mengumpulkan informasi dan mempersiapkan laporan untuk legislator yang mewakili posisi organisasi dalam isu-isu kunci. Sedangkan manfaat dari lobi antara lain:

- 1) Mempengaruhi pengambil keputusan agar keputusannya tidak merugikan para pelobi dari organisasi atau lembaga bisnis
- 2) Lobi juga berfungsi untuk menafsirkan opini pejabat pemerintah yang kemudian diterjemahkan dalam kebijakan perusahaan
- 3) Memprediksi apa yang akan terjadi secara hukum dan member rekomendasi pada perusahaan agar dapat menyesuaikan diri dengan ketentuan baru dan memanfaatkan ketentuan baru tersebut

- 4) Menyampaikan informasi tentang bagaimana sesuatu kesatuan dirasakan oleh perusahaan, organisasi atau kelompok masyarakat tertentu
- 5) Meyakinkan para pembuat keputusan bahwa pelaksanaan peraturan membutuhkan waktu untuk perizinan.

8.1.8 Trik dalam Menjalankan Lobi

- a. Anda harus mempunyai kredibilitas di mata orang lain terutama dimata orang yang hendak dilobi. Dengan kredibillitas yang baik maka orang akan lebih mudah percaya kepada Anda.
- b. Dalam melobi, usahakan pendapat yang Anda kemukakan tidak semata-mata untuk kepentingan pribadi saja. Selain itu, Anda pun jangan egois untuk memaksakan kehendak kepada orang lain . Caranya, akomodasikan kepentingan bersama dan orang yang Anda lobi.
- c. Perkuatlah lobi Anda dengan melengkapi bukti, data, informasi dan alasan agar klien percaya dengan Anda sekaligus mau menerima dan mendukung lobi Anda.
- d. Percaya diri, bawah lobi yang Anda lakukan akan berhasil.
- e. Dalam lobi, satu hal yang mesti diperhatikan yakni retorika. Bagi Anda yang akan melobi hendaknya memperhatikan penampilan, cara berbicara, cara membawakan diri dan kesantunan diri.
- f. Tetap berpikr positif apabila klien tidak berhasil Anda lobi. Jika lobi Anda ditolak, kembangkan lagi kemampuan lobi Anda dan cobalah di lain waktu.

8.1.9 Pendekatan Lobi

Dengan pendekatan itu akan dapat ditunjukkan konsentrasinya sehingga menjadi karakteristik yang konsisten. Macam-macam pendekatan di dalam teknik lobi (Panuju, 2010 ; 32) yaitu:

a. Pendekatan *Brainstorming*

Pendekatan ini menitikberatkan pada asumsi bahwa citra diri tentang diri sendiri dan orang lain diperoleh melalui proses komunikasi yang intensif. Apa yang dibutuhkan, apa yang

dikehendaki, apa yang disukai, dan sebagainya muncul akibat interaksi komunikasi. Demikian juga dengan kebutuhan, muncul setelah terjadi pertukaran buah pikiran. Kesadaran adalah hasil dari kesimpulan yang substantif atas informasi yang menerpa terus menerus. Pendekatan ini biasanya digunakan ketika seseorang pelobi belum membawa maksud dan tujuan kecuali menjajaki segala kemungkinan. Lobi jenis ini bersifat eksploratif, sedang pada tahap mencari peluang.

b. Pendekatan Pengondisian

Berangkat dari asumsi teoritik *conditioning*, bahwa selera, sikap, pikiran, preferensi, dan sebagainya dapat dibentuk melalui kebiasaan. Pendekatan ini menitikberatkan pada upaya melobi untuk membangun kebiasaan baru. Misalnya, yang semula belum ada kemudian diadakan sebagai wahana komunikasi. Pertemuan antara kedua pihak dilakukan untuk melancarkan komunikasi persuasif yang bertujuan mempengaruhi pihak lain secara perlahan, dilakukan tahap demi tahap sampai pihak lain tidak menyadari dirinya telah berubah. Pendekatan ini membutuhkan kesabaran dan kontinuitas.

c. Pendekatan *Networking*

Berangkat dari asumsi bahwa seseorang bertindak seringkali dipengaruhi oleh lingkungannya. Karena itu memahami siapa orang dekat di samping siapa menjadi penting. Lobi dalam konteks ini tujuannya mencari relasi sebanyak-banyaknya terlebih dahulu, dan bukan berorientasi pada hasilnya. Bila *networking* sudah terjalin dengan baik, satu sama lain sudah terikat oleh nilai-nilai tertentu, barulah lobi dengan tujuan tertentu dilaksanakan.

d. Pendekatan Transaksional

Berdasar pada pandangan bahwa apapun yang dikorbankan harus ada hasilnya, apa pun yang dikeluarkan harus kembali, apapun yang dikerjakan ada ganjarannya. Maka apapun konsekuensi yang mengikuti kegiatan lobi diperhitungkan sebagai investasi. Asumsi pada pendekatan ini adalah bahwa transaksi merupakan sebuah mekanisme jika memberi maka harus menerima.

e. Pendekatan *Institution Building*

Pendekatan melembagakan tujuan gagasan merupakan alternatif yang dapat digunakan disaat sebagian besar orang resistensi terhadap suatu gagasan perubahan. Ketika sekelompok orang bersikap menerima suatu keputusan, maka sebagian besar lainnya akan ikut menerima keputusan tersebut.

f. Pendekatan *Cognitive Problem*

Pendekatan ini sebelum sampai pada tujuannya harus melalui beberapa proses, dimulai dengan membangun pemahaman terhadap suatu masalah pada pihak yang dituju, dan mempengaruhi pihak tersebut untuk mengambil keputusan. Pendekatan ini menitikberatkan pada terbentuknya keyakinan, semakin mampu meyakinkan, semakin menemukan sasaran.

g. Pendekatan *Five Breaking*

Pendekatan ini banyak digunakan oleh praktisi humas untuk mengalihkan perhatian pada isu yang merugikan dengan menciptakan isu lain. Agar pendekatan ini efektif dan tidak memicu terbentuknya isu lain dengan kecenderungan kearah yang lebih negatif, maka harus dilakukan dengan cara yang lebih halus, dan bukan bergerak berlawanan arah dengan isu utama yang timbul. Namun apabila demikian, maka akan timbul reaksi penolakan dan perlawanan yang lebih besar.

h. Pendekatan *Manipulasi Power*

Dalam propaganda dikenal adanya istilah “*transfer device*”, yaitu cara mempengaruhi orang dengan menghadirkan simbol kekuatan tertentu. Melakukan pendekatan ini harus dipastikan adanya pembuktian untuk menghindari kesan negatif dan hilangnya kepercayaan.

i. Pendekatan *Cost and Benefit*

Pendekatan ini dilakukan ketika orang lain menganggap harga yang ditawarkan terlalu tinggi, sementara pihak pelobi tidak mungkin menurunkan angka yang telah ditetapkan. Dibandingkan menunjukkan sikap pertahanan, akan lebih efektif apabila meyakinkan pihak lain dengan menyatakan bahwa angka tersebut adalah sesuai dengan pertimbangan memiliki banyak kelebihan.

j. Pendekatan Futuristik atau Antisipatif

Pendekatan ini dilakukan manakala mengetahui bahwa klien belum memiliki kebutuhan saat ini, maka harus diberi gambaran beberapa tahun ke depan yang harus diantisipasi.

8.1.10 Contoh Kasus:

Seorang calon hakim agung yang akan melaksanakan uji *fit and proper test* di DPR RI, ia melakukan lobi-lobi dengan sejumlah anggota DPR RI. Lobi ini dilakukan untuk mempengaruhi sikap DPR RI terhadap pengujian menuju kursi Hakim Agung. Seorang kandidat hakim Agung tersebut berupaya mendekati para anggota DPR RI mengedepankan kredibilitas serta kelihaiannya komunikasinya. Lobi yang dilakukan kandidat hakim Agung ini ramai diberitakan oleh media massa, dengan sebutan “Lobi Toilet.

Contoh lain adalah, upaya Anggota Fraksi Partai Demokrat DPR RI Nurhayati Assegaf yang gencar melakukan lobi kepada sejumlah Anggota Komisi III DPR RI, terkait rencana Partai Demokrat memuluskan Ruhut Sitompul menjadi ketua komisi tersebut pada 2013 lalu. Kegiatan lobi menjadi hal yang lazim dilakukan para anggota dewan dalam upaya mencari dukungan.

8.2 Negosiasi

8.2.1 Pengertian Negosiasi

ADA banyak definisi negosiasi yang telah dikemukakan para pakar. Namun demikian, dari semua terdapat benang merah yang sama, yakni suatu proses para pihak yang terlibat dalam hubungan timbal balik memutuskan apakah masing-masing pihak akan memberi dan menerima suatu perubahan, yang pada mulanya memiliki pemikiran berbeda hingga akhirnya mencapai kesepakatan yang melalui tahapan seperti pengenalan, pertukaran informasi, penyampaian tawaran, proses kesepakatan, perumusan kesepakatan, dan implementasi.

Sebut saja, Stephen Robbins dalam bukunya “Organizational Behavior” (2006), mengatakan, negosiasi adalah proses pertukaran barang atau jasa antara 2 pihak atau lebih, dan masing-masing pihak berupaya untuk menyepakati tingkat harga yang sesuai untuk proses pertukaran tersebut. Sedang dalam komunikasi bisnis, negosiasi adalah suatu proses dimana dua pihak atau lebih yang mempunyai kepentingan yang sama atau bertentangan, bertemu dan berbicara untuk mencapai suatu kesepakatan. Sementara Fisher R dan William Ury berpendapat bahwa Negosiasi adalah komunikasi dua arah dirancang untuk mencapai kesepakatan pada saat kedua belah pihak memiliki berbagai kepentingan yang sama atau berbeda.

Menurut Arbono Lasmahadi (2005), upaya negosiasi tidak diperlukan manakala:

1. Persetujuan atau kesepakatan bukanlah tujuan yang ingin dicapai oleh para pihak,
2. Salah satu atau kedua belah pihak berniat untuk merugikan atau menghancurkan pihak lain.
3. Negosiator dari salah satu pihak mempunyai kekuasaan yang terbatas atau tidak mempunyai kekuasaan sama sekali untuk mewakili kelompoknya dalam negosiasi.

Menurut Marjorie Corman Aaron dalam tulisannya tentang negosiasi di Harvard Review, dalam melakukan negosiasi, seorang perunding yang baik harus membangun kerangka dasar yang penting tentang negosiasi yang akan dilakukannya agar dapat berhasil menjalankan tugasnya tersebut. Kerangka dasar yang dimaksud antara lain: Apakah alternatif terbaik untuk menerima atau menolak kesepakatan dalam negosiasi.

8.2.2 Karakteristik Negosiasi

Negosiasi memiliki beberapa karakteristik:

1. Senantiasa melibatkan orang
2. Memiliki ancaman terjadinya atau di dalamnya mengandung konflik
3. Menggunakan cara-cara pertukaran sesuatu

4. Hampir selalu berbentuk tatap muka langsung
5. Menyangkut hal-hal masa depan
6. Berujung pada kesepakatan yang diambil oleh kedua belah pihak.

Dari karakteristik yang dikemukakan, dapat dikatakan bahwa negosiasi merupakan suatu kegiatan yang berlangsung singkat dan sederhana, tetapi memerlukan proses yang panjang, rumit dan harus dilakukan dalam jangka waktu lebih lama, serta melalui serangkaian pertemuan.

8.2.3 Strategi dalam Bernegosiasi

Dalam melakukan negosiasi, kita perlu memilih strategi yang tepat, sehingga mendapatkan hasil yang kita inginkan. Strategi negosiasi ini harus ditentukan sebelum proses negosiasi dilakukan. Ada beberapa macam strategi negosiasi yang dapat kita pilih, sebagai berikut:

- a. *Win-win*. Strategi ini dipilih bila pihak-pihak yang berselisih menginginkan penyelesaian masalah yang diambil pada akhirnya menguntungkan kedua belah pihak. Strategi ini juga dikenal sebagai *Integrative negotiation*.
- b. *Win-lose*. Strategi ini dipilih karena pihak-pihak yang berselisih ingin mendapatkan hasil yang sebesar-besarnya dari penyelesaian masalah yang diambil. Dengan strategi ini pihak-pihak yang berselisih saling berkompetisi untuk mendapatkan hasil yang mereka inginkan.
- c. *Lose-lose*. Strategi ini dipilih biasanya sebagai dampak kegagalan dari pemilihan strategi yang tepat dalam bernegosiasi. Akibatnya pihak-pihak yang berselisih, pada akhirnya tidak mendapatkan sama sekali hasil yang diharapkan.
- d. *Lose-win*. Strategi ini dipilih bila salah satu pihak sengaja mengalah untuk mendapatkan manfaat dengan kekalahan mereka.

8.2.4 Taktik dalam Negosiasi

Dalam proses negosiasi, pihak-pihak yang berselisih seringkali menggunakan berbagai taktik agar dapat memperoleh hasil negosiasi yang diinginkan. Ada beberapa taktik yang umum dilakukan oleh para negosiator.

a) Membuat agenda

Taktik ini harus digunakan karena dapat memberikan waktu kepada pihak-pihak yang berselisih setiap masalah yang ada secara berurutan dan mendorong mereka untuk mencapai kesepakatan atas keseluruhan paket perundingan.

b) *Bluffing*

Taktik klasik yang sering digunakan oleh para negosiator yang bertujuan untuk mengelabui lawan berundingnya dengan cara membuat distorsi kenyataan yang ada dan membangun suatu gambaran yang tidak benar.

c) Membuat tenggat waktu (*deadline*)

Taktik ini digunakan bila salah pihak yang berunding ingin mempercepat penyelesaian proses perundingan dengan cara memberikan tenggat waktu kepada lawannya untuk segera mengambil keputusan.

d) *Good Guy Bad Guy*

Taktik ini digunakan dengan cara menciptakan tokoh “jahat” dan “baik” pada salah satu pihak yang berunding. Tokoh “jahat” ini berfungsi untuk menekan pihak lawan sehingga pandangan-pandangannya selalu ditentang oleh pihak lawannya, sedangkan tokoh “baik” ini yang akan menjadi pihak yang dihormati oleh pihak lawannya karena kebaikannya. Sehingga pendapat-pendapat yang dikemukakannya untuk menetralisasi pendapat Tokoh “jahat”, sehingga dapat diterima oleh lawan berundingnya.

e) *The art of Concesión*

Taktik ini diterapkan dengan cara selalu meminta konsesi dari lawan berunding atas setiap permintaan pihak lawan berunding

yang akan dipenuhi Intimidasi. Taktik ini digunakan bila salah satu pihak membuat ancaman kepada lawan berundingnya agar menerima penawaran yang ada, dan menekankan konsekuensi yang akan diterima bila tawaran ditolak.

8.2.5 Perangkap dalam Negosiasi

Menurut Leight L. Thompson dalam bukunya “The Mind and the Heart of Negotiation”, para perunding sering terperangkap pada 4 (empat) perangkap utama, yaitu:

- a. *Leaving money on table* (dikenal juga sebagai “lose-lose” negotiation, yang terjadi saat para perunding gagal mengenali dan memanfaatkan potensi yang ada untuk menghasilkan “win-win” solution.
- b. *Setting for too little* (atau dikenal sebagai “kutukan bagi si pemenang”), yang terjadi saat para perunding memberikan konsesi yang terlalu besar, kepada lawan berundingnya dibandingkan dengan yang mereka peroleh.
- c. Meninggalkan meja perundingan, yang terjadi saat para perunding menolak tawaran dari pihak lain yang sebenarnya lebih baik dari semua pilihan yang tersedia bagi mereka. Biasanya hal ini terjadi karena terlalu mempertahankan harga diri atau salah perhitungan.
- d. *Setting for terms that worse than the alternative* terjadi saat para perunding merasa berkewajiban untuk mencapai kesepakatan, padahal hasil kesepakatan yang dibuat tidak sebaik alternatif yang lain.

8.2.6 Persoalan dalam Perundingan (Negosiasi)

Persoalan dalam perundingan merupakan hal yang lazim ditemukan, terdapat beberapa karakteristik persoalan diantaranya sebagai berikut:

1. Peran ciri kepribadian dalam perundingan

Penilaian keseluruhan atas hubungan antara kepribadian dan perundingan, menjumpai bahwa ciri kepribadian tidak

mempunyai efek langsung yang mencolok baik pada proses tawar menawar maupun pada hasil perundingan. Kesimpulan ini penting dan mengemukakan bahwa orang seharusnya berkonsentrasi pada persoalan dan faktor situasional dalam tiap episode serta tawar menawar dan bukan pada kepribadian lawan.

2. Perbedaan jenis kelamin dalam perundingan

Riset menunjukkan bahwa manajer dengan kekuasaan rendah, lepas dari jenis kelamin, berusaha untuk menentramkan lawan-lawannya dan menggunakan taktik bujukan yang lembut, serta bukan konfrontasi dan ancaman langsung, di mana pria dan wanita memiliki basis kekuasaan yang sama, sehingga seharusnya tidak terdapat perbedaan yang berarti dalam gaya perundingannya.

3. Perbedaan budaya dalam perundingan

Konteks budaya dalam perundingan sangat mempengaruhi jumlah dan tipe untuk tawar-menawar, tekanan relatif pada hubungan tugas lawan antarpribadi, taktik yang digunakan, dan bahkan kapan perundingan itu hendak dijalankan.

4. Perundingan pihak ketiga

Terkadang individu atau wakil kelompok mencapai suatu jalan buntu dan tidak mampu untuk menyelesaikan perbedaan lewat perundingan langsung, sehingga cara untuk menyelesaikannya berpaling ke pihak ketiga untuk membantu menemukan suatu penyelesaian. Ada 4 (empat) peran mendasar pihak ketiga, yaitu sebagai berikut.

a) Mediator

Pihak ketiga netral yang mempengaruhi pemecahan perundingan dengan menggunakan penalaran, persuasi, dan saran-saran alternatif

b) Arbitrator

Pihak ketiga pada suatu perundingan yang mempunyai otoritas untuk memaksakan suatu persetujuan.

c) Perujuk

Pihak ketiga yang dipercaya memberikan suatu tautan komunikasi informal antara perundingan dan lawannya.

d) Konsultan sebagai perunding

Pihak ketiga yang tidak berat sebelah dan terampil dalam manajemen konflik, yang berupaya memudahkan pemecahan masalah kreatif lewat komunikasi dan analisis.

8.2.7 Dimensi Penanganan Konflik

Penanganan konflik melalui manajemen konflik mengandung arti bahwa konflik dapat memainkan peranan dalam pencapaian sasaran-sasaran secara efisien dan efektif, terutama keseimbangan untuk menciptakan konflik baik dan mencegah konflik buruk. Dengan kata lain, konflik tidak sekadar dihindari, dikurangi atau diatasi, tetapi harus dikelola.

8.2.8 Proses Negosiasi

Proses negosiasi terdiri dari 5 (lima) langkah yaitu:

1. Persiapan dan perencanaan;
2. Definisi dari aturan-aturan dasar;
3. Penjelasan dan pembenaran;
4. Tawar-menawar dan pemecahan masalah; serta
5. Penutupan dan pelaksanaan

8.2.9 Strategi Tawar Menawar

Terdapat 2 (dua) pendekatan umum terhadap perundingan, yaitu sebagai berikut.

1. Tawar-menawar distributif
Perundingan yang berusaha untuk membagi sejumlah tetap sumber daya suatu situasi menang-kalah. Fokus pada hubungan jangka pendek.
2. Tawar-menawar integratif
Perundingan yang mengusahakan satu penyelesaian atau lebih yang dapat menciptakan suatu pemecahan saling menguntungkan. Fokus pada hubungan jangka panjang.

8.2.10 Praktek Negosiasi:

a. Menentukan Tujuan

Langkah pertama dalam merencanakan negosiasi adalah menentukan semua tujuan. Hanya setelah tahu apakah yang diharapkan dari negosiasi, selanjutnya disusun rencana yang memungkinkan untuk mencapai tujuan ini. Tujuan negosiasi jarang hanya satu, sama seperti ketika serikat pekerja menegosiasikan kenaikan upah anggotanya, juga menuntut jam kerja yang lebih manusiawi atau upah kerja akhir pekan yang lebih baik. Sebelum memasuki perundingan, buat daftar tujuan dan susun menurut prioritasnya, serta tentukan tujuan mana yang boleh dihapuskan. Bila perlu berkompromi, sehingga tahu tujuan mana yang dapat dilepas dahulu.

b. Menggunakan sumber informasi resmi untuk memperkirakan tujuan lawan

Pelajari semua informasi resmi mengenai lawan, seperti artikel dalam majalah bisnis dan penerbitan lain yang merinci langkah-langkahnya, informasi mengenai kondisi, riwayat, dan tujuan strategi saat ini. Pelajari semua dokumen bukan rahasia yang dimiliki badan-badan pemerintah mengenai riwayat hukum dan kondisi keuangan lawan.

c. Memahami peran-peran

Kalau setiap tim sepak bola memiliki penjaga gawang, setiap tim negosiasi memerlukan peran-peran tertentu untuk berhasil dalam negosiasi. Peran-peran ini adalah pemimpin, orang baik, orang jahat, orang garis keras, dan penyapu. Peran lain bisa ditambahkan sesuai dengan keadaan. Tim negosiasi ideal harus punya 3-5 anggota dan semua peran kunci harus terwakili.

d. Mengatur tempat duduk

➤ Mendudukan tim kecil

Untuk bernegosiasi antar tim kecil, kedua pihak saling berhadapan dimeja persegi. Pengaturan ini paling resmi dan konfrontasional. Untuk menekan oposisi, tempatkan

pemimpin dikepala meja untuk menciptakan kesan bahwa dapat mengendalikan pembicaraan. Untuk memperlunak sikap keras yang dapat menghambat proses negosiasi, atur tempat duduk secara informal, sebaiknya mengelilingi meja bundar.

➤ **Mendudukan tim besar**

Jika negosiasi antara banyak pihak, diwakili sedikit orang, (dudukan peserta) dalam lingkaran besar, dan masing-masing pihak menyampaikan kasusnya dari podium. Jika negosiasi antara sedikit pihak yang mewakili banyak orang, bagi tempat duduk dalam kelompok-kelompok saling berhadapan jika memungkinkan. Ini adalah cara pengaturan duduk yang umum di parlemen yang bisa digunakan, baik dalam perundingan serikat kerja atau komite staf.

e. Menjadwalkan Agenda

Sebagian perundingan ditentukan batas waktunya Karena orang-orang yang terlibat sangat sibuk. Perundingan lain mengharuskan pihak-pihak yang terlibat untuk duduk dimeja perundingan hingga dicapai persetujuan. Tentukan selalu target waktu pertemuan dan jadwalkan diskusi agar sesuai dengan waktu. Jangan lupa, kebanyakan orang akan cepat marah bila rapat melewati jadwal.

f. Menentukan Suasana

Negosiasi itu mendengarkan dan mengamati, selain berbicara, harus peka akan suasana yang tiba-tiba berubah. Waspada itu meliputi penggunaan semua indera untuk menangkap apapun yang ditujukan orang lain. Selama negosiasi pelajari reaksi dan pernyataan lawan untuk melihat adanya inkonsisten

g. Mengenal Siasat

Mengenal taktik yang digunakan pihak lain untuk mempengaruhi negosiasi perlu dilatih. Untuk belajar mengenal dan mengatasi siasat tersebut tanpa risiko merugi, amati pihak lain dengan seksama dan camkan bahwa taktik manipulatif biasanya punya 3 (tiga) sasaran utama yaitu sebagai berikut.

- 1) Untuk mengalihkan perhatian tim lain, sehingga dapat mendominasi pembicaraan.
- 2) Untuk mengubah penekanan pembicaraan, sehingga membentuk persetujuan yang sepenuhnya menguntungkan pihaknya.
- 3) Untuk memanipulasi tim lain agar menutup negosiasi sebelum sepenuhnya puas dengan rincian yang diajukan.

h. Menutup Negosiasi

Negosiasi dapat sampai pada kesimpulan yang baik bila kedua pihak membuat konsesi yang dapat diterima bersama untuk mencapai persetujuan.

8.2.11 Contoh Kasus

Perwakilan serikat buruh PT Atap Runtuh melakukan negosiasi dengan pihak manajemen, terkait besaran upah yang dikeluarkan perusahaan tersebut. Kegiatan negosiasi ini dilaksanakan setelah pihak perwakilan buruh melakukan lobi untuk diadakannya negosiasi. Jadi dalam negosiasi ini sudah terdapat ajuan-ajuan masing-masing pihak yang berkepentingan.

Contoh lainnya, PT TAM Indonesia, agen distributor Smartphone Blackberry Indonesia melakukan negosiasi dengan Blackberry Corp di Canada terkait jumlah pengiriman Blackberry ke Indonesia.

8.3 Diplomasi

8.3.1 Pengertian Diplomasi

Secara etimologis kata diplomasi berasal dari Bahasa Yunani, yakni “*diploun*” yang berarti “melipat”. Menurut the Chamber’s Twentieth Century Dictionary, diplomasi adalah “the art of negotiation, especially o treaties between states; political skill.” (Seni berunding, khususnya tentang perjanjian di antara negara-negara; keahlian politik). Di sini, yang pertama menekankan kegiatannya sedangkan

yang kedua meletakkan penekanan seni berundingnya. Ivo D. Duchacek berpendapat, “Diplomasi biasanya didefinisikan sebagai praktek pelaksanaan politik luar negeri suatu negara dengan cara negosiasi dengan negara lain. Tetapi diplomasi kadang-kadang dihubungkan dengan perang. Oleh karena itulah Clausewitz, seorang filolsof Jerman, dalam pernyataannya yang terkenal mengatakan bahwa perang merupakan kelanjutan diplomasi melalui sarana lain.

Menurut Ian Brownlie, diplomasi merupakan setiap cara yang diambil untuk mengadakan dan membina hubungan dan berkomunikasi satu sama lain, atau melaksanakan transaksi politik maupun hukum yang dalam setiap hal dilakukan melalui wakil-wakilnya yang mendapat otorisasi. Diplomasi pada hakikatnya juga merupakan negoisasi dan hubungan antarnegara yang dilakukan oleh pejabat-pejabat pemerintah, untuk itu diperlukan suatu seni dan kemampuan serta kepandaian untuk mempengaruhi seseorang sehingga dapat tercapai tujuannya. Kemampuan untuk berunding itu harus dilakukan secara maksimal agar dapat dicapai hasil yang maksimal pula dalam suatu ipolitik dimana suatu perang mungkin bisa terjadi.

Dalam mengkaji definisi-definisi yang telah disebut di atas, beberapa hak tampak jelas. Pertama, jelas bahwa unsur pokok diplomasi adalah negosiasi. Kedua, negosiasi dilakukan untuk mengedepankan kepentingan negara. Ketiga, tindakan-tindakan diplomatik diambil untuk menjaga dan memajukan kepentingan nasional sejauh mungkin bisa dilaksanakan dengan sarana damai. Dengan demikian kita dapat mengatakan bahwa “diplomasi, yang sangat erat dihubungkan dengan hubungan antarnegara, adalah seni mengedepankan kepentingan suatu negara melalui negosiasi dengan cara-cara damai apabila mungkin, dalam berhubungan dengan negara lain. Apabila cara-cara damai gagal untuk memperoleh tujuan yang diinginkan, diplomasi mengizinkan penggunaan ancaman atau kekuatan nyata sebagai cara untuk mencapai tujuan-tujuannya.

8.3.2 Tujuan Diplomasi

Tujuan-tujuan diplomasi itu sendiri disesuaikan dengan ranahnya. Secara politik, tujuan diplomasi adalah untuk mencapai tujuan-tujuannya secara damai. Secara ekonomi, tujuan diplomasi adalah untuk mengamankan kepentingan ekonomi itu sendiri. Secara ideologis, tujuan diplomasi adalah untuk melestarikan sistem politik, ekonomi, dan sosial dalam suatu negara, mencoba menyebarkan sistem-sistem suatu negara ke negara lain, dan untuk menghalangi penyebaran sistem politik, ekonomi, dan sosial negara saingannya.

Mengenai tujuan-tujuan yang hendak dicapai dalam diplomasi, terdapat empat hal penting, yaitu: *acquisition* (perolehan), *preservation* (pemeliharaan), *augmentation* (penambahan), dan *proper distribution* (pembagian yang adil).

Ada tiga konsep guna membangun kerangka dasar yang harus dipahami oleh seorang negosiator sebelum melaksanakan tugasnya, yaitu:

1. *BATNA (Best Alternative to a Negotiated Agreement)*, yaitu langkah-langkah atau alternatif-alternatif yang akan dilakukan oleh seorang negosiator bila negosiasi tidak mencapai kesepakatan.
2. *Reservation Price*, yaitu nilai atau tawaran terendah yang dapat diterima sebagai sebuah kesepakatan dalam negosiasi.
3. *ZOPA (Zone of Possible Agreement)*, yaitu suatu zona atau area yang memungkinkan terjadinya kesepakatan dalam proses negosiasi.

Dengan pemahaman yang baik terhadap 3 konsep dasar tersebut di atas, maka para perunding diharapkan dapat menentukan hal-hal yang ingin dicapainya dalam negosiasi, menentukan besarnya konsesi yang ingin didapat dan dapat diberikan, menentukan perlu tidaknya melanjutkan negosiasi, dan melakukan langkah lain yang lebih menguntungkan. Secara ringkas dapat dirumuskan, bahwa negosiasi adalah suatu proses perundingan antara para pihak yang berselisih atau berbeda pendapat tentang sesuatu permasalahan.

8.3.3 Model Hubungan Diplomasi

Diplomasi merupakan seni berunding, seni berembuk, cara menyampaikan suatu pesan atau tujuan melalui pembicaraan atau perundingan. Diplomasi dapat dilakukan secara resmi (formal) maupun tidak resmi (nonformal). Seni berdiplomasi tergantung kepada kemampuan individual seorang diplomat, intinya adalah negosiasi itu sendiri.

Diplomasi dilakukan jika terdapat konflik atau perbedaan dalam kepentingan suatu negara atau kelompok. Adapun model atau jenis diplomasi, Menurut S.L Roy antara lain:

1. Diplomasi Komersial (perdagangan)

Diplomasi komersial adalah sebuah bentuk jasa pelayanan pemerintah kepada komunitas pengusaha, yang bertujuan untuk sebuah pembangunan bisnis internasional yang bermanfaat secara sosial, dan biasanya diplomat perdagangan berkerja pada Negara tujuan dan biasanya menjadi staf dari misi diplomasi atau *trade promotion organization* (TPO) atau *investment promotion agency* (IPA).

Berdasarkan bentuk alamiah dari jasa pelayanan diplomasi komersial dan implikasi manajerialnya adalah sebagai berikut:

- a) Service (jasa pelayanan), terkait dengan kinerja dan bersifat *intangible* (tak bisa di indera) karenanya sulit dievaluasi, sangat tergantung kepada kemampuan dan motifasi individu/kelompok
- b) Jasa pelayanan pemerintah, berutujuan menciptakan nilai yang bertujuan mengisi harapan sosial terakait hubungan bisnis antara Negara tuan rumah (*home country*) dan Negara tuan rumah (*host country*)
- c) Jasa pelayanan diplomatik, terkait konteks kebijakan dari Negara tuan rumah, yang bertujuan untuk program promosi ekspor dan memperluas sasaran kebijakan ekonomi
- d) Jasa pelayanan publik, terkait dengan konten dan kualitas jasa pelayanan seharusnya dan bagaimana sebaiknya jika dievaluasi

- e) Jasa pelayanan komersial, terkait keinginan para pengusaha untuk menciptakan jasa pelayanan sendiri (*consultant private*)
- f) Jasa pelayanan jaringan, jasa pelayanan yang diperuntukkan untuk menciptakan hubungan melalui pemberian akses informasi baru yang sebelumnya tidak terpublikasi dan memperjelas kontak bisnis khususnya yang sulit diketahui dan diakses.

2. Diplomasi demokratik

Diplomasi Demokratis adalah Diplomasi ini berlangsung secara terbuka dengan memperhatikan suara rakyat

3. Diplomasi totaliter

Diplomasi Totaliter yaitu lebih menonjolkan peningkatan peran Negara dan sekaligus penambahan tuntutan yang dibuat oleh Negara tentang kesetiaan dan pengabdian rakyat.

4. Diplomasi (melalui) konferensi

5. Diplomasi Preventif

Diplomasi preventif adalah sebagai bentuk pencegahan konflik yang dianggap bisa menyebar sehingga bisa menimbulkan perang dunia dalam kerangka perang dingin. Namun seiring dengan perkembangan waktu, peran dari diplomasi ini pun mulai dijalankan oleh PBB terhadap konflik yang menimbulkan jatuhnya korban jiwa cukup besar di suatu negara agar tidak semakin meluas ke negara lain diluar negara konflik sehingga tidak semakin menimbulkan jatuhnya korban yang lebih banyak lagi.

6. Diplomasi sumber daya

Diplomasi yang didasarkan kepada sumber daya manusia dan sumber daya alam yang dimiliki suatu negara guna mempengaruhi negara lain agar mengabdikan apa yang diajukannya.

8.3.4 Contoh Kasus

Ketika Menteri Luar Negeri (Menlu) RI Marty Natalegawa mengadakan pertemuan Menlu Australia, terkait kemelut penyadapan telepon Kepala Negara RI yang dilakukan Pemerintah Australia. Pasalnya, aksi penyadapan tersebut menimbulkan ketegangan antara kedua negara tersebut. Maka Menlu Marty bertugas menyampaikan gagasan atas nama negara kepada pihak Australia. Kecakapan seorang Menlu dalam melakukan tugas Diplomasi akan menentukan sejauhmana tingkat keberhasilan misi diplomasi tersebut.

Dalam kasus lain misalnya, Mantan Presiden RI Jusuf Kalla berupaya melakukan diplomasi dengan pihak Myanmar terkait kerusuhan etnis di negara tersebut. Jusuf Kalla dinilai memiliki kecakapan dalam upaya mempengaruhi pihak-pihak yang bertikai di negara tersebut.

8.4 Hubungan Lobi, Negosiasi, dan Diplomasi

Walaupun bentuknya berbeda, ketiganya ini merupakan sebuah keharusan yang harus dimiliki oleh seorang komunikator atau seseorang yang bekerja sabagi humas. Namun esensi Diplomasi, Lobi, dan Negosiasi mempunyai tujuan yang sama, yaitu untuk mencapai sesuatu target (objective) tertentu. Diplomasi harus diperankan oleh seorang diplomat andal dan mempunyai komunikasi yang tinggi, kegiatan ini biasanya terjadi dalam kegiatan luar negeri antar negara. Lobi-lobi atau negosiasi harus diperankan oleh Pelobi (*Lobbyist*) yang mahir dan mempunyai kemampuan berkomunikasi yang tinggi (komunikabilitas). Hanya saja “Negosiasi” merupakan suatu proses resmi atau formal, sedangkan Lobi, merupakan bagian dari negosiasi atau dapat pula dikatakan sebagai awal dari suatu proses negosiasi.

Di era sekarang ini upaya lobi-melobi bukan lagi monopoli dunia politik dan diplomasi, tetapi juga banyak dilakukan para pelaku bisnis, selebritis dan pihak-pihak lain termasuk PNS rendahan. Istilah Lobi yang berarti teras atau serambi ataupun ruang depan

yang terdapat pada suatu bangunan atau hotel-hotel yang dijadikan sebagai tempat duduk tamu-tamu. Sambil duduk-duduk dan bertemu secara santai, seraya berbincang-bincang untuk membicarakan sesuatu mulai dari hal yang ringan-ringan sampai EDUCARE: Jurnal Pendidikan dan Budaya, kepada masalah politik dan pemerintahan dalam negeri bahkan luar negeri, baik dalam rangka pendekatan awal sebelum pelaksanaan negosiasi maupun secara berdiri sendiri untuk kepentingan lobi itu sendiri. Biasanya lobi-lobi dilakukan sebagai pendekatan dalam rangka merancang sesuatu perundingan. Apabila lobi berjalan mulus diyakini akan menghasilkan perundingan yang sukses. 5. Negosiasi sebagai suatu Fungsi dan Sarana Istilah Negosiasi sebenarnya berawal dari dunia diplomasi yaitu dunia yang digeluti oleh para diplomat (Dubes, Duta, Kuasa Usaha, Konsul, dan lain lain) dalam melakukan kegiatan sesuai kepentingan negaranya di negara mana mereka bertugas.

8.5 Kesimpulan

Kegiatan lobi, negosiasi dan diplomasi merupakan bagian dari konsep komunikasi secara umum yang bertujuan mempengaruhi, menarik perhatian, menarik simpati, menimbulkan empati, menyampaikan informasi dari dan atau ke seseorang, kelompok, organisasi, perusahaan, lembaga negara bahkan negara. Kecakapan melakukan lobi, negosiasi, dan diplomasi tak terlepas dari kemampuan personal dalam mempengaruhi orang atau pihak lain.

Bila dikaitkan dengan kegiatan lobi, negosiasi, negosiasi adalah merupakan salah satu fungsi utama dari para Diplomat. Oleh karena itu, dalam pergaulan internasional hampir setiap negara menempatkan diplomat-diplomatnya di negara-negara sahabat. Meskipun istilah dan praktik negosiasi berawal dari dunia diplomasi, namun dewasa ini sudah menjadi sarana pada berbagai aspek kehidupan bermasyarakat, berbangsa, dan bernegara, baik dalam dimensi eksternal maupun dimensi domestik.

BAB

9

Membangun Relasi

HAMPIR tak ada seorang pun yang hidup di dunia ini yang tidak ingin menikmati **kesuksesan**. Namun banyak di antara kita yang cenderung mengartikan sebuah kesuksesan adalah berkaitan dengan materi dan harta benda atau kekayaan. Terkadang sukses juga berarti karier yang cemerlang. Semuanya benar. Namun, terkadang kita lupa bahwa masih ada hal besar yang sangat penting yang seharusnya menjadi perhatian dan cita-cita kita. Sebuah kesuksesan tidak akan ada maknanya jika hanya kita nikmati sendiri. Kita membutuhkan minimal seorang teman untuk ikut menikmati kesuksesan kita. Kita membutuhkan teman untuk berbagi, entah sebagai teman bercerita hingga teman untuk mengakui bahwa kita meraih sebuah kesuksesan.

Bisa dibayangkan, betapa tidak enaknyanya ketika kita meraih rejeki uang melimpah, namun kita tidak mempunyai kekasih, atau

istri/suami, anak, teman atau orang yang kita anggap spesial dalam hidup kita. Pergi berbelanja, untuk siapa? Mau ke tempat karaoke, sendirian? Kita membutuhkan teman untuk ikut menikmati kesuksesan kita. Kesuksesan memerlukan adanya pengakuan dari orang di sekitar kita. Kita membutuhkan banyak teman, banyak relasi dan banyak pergaulan agar setiap kesuksesan yang kita raih bisa bermanfaat untuk diri kita dan orang di sekitar kita.

Relasi tidak lain adalah teman, di mana dalam hubungan pertemanan atau pergaulan, kunci utamanya adalah **menghargai orang lain**. Mungkin kata menghargai orang lain, merupakan hal yang sering kita dengar sehari-hari, namun mungkin hanya sebagian kecil dari kita yang benar-benar mengerti dan mempraktekannya. Butuh waktu dan niat yang tulus untuk mempraktekkan hal ini. Menghargai orang lain, tidak lepas dari yang namanya sebuah kesuksesan. Orang-orang yang sukses, orang-orang besar adalah orang-orang yang mampu menghargai orang lain dengan tulus dan ikhlas, tanpa tendensi.

9.1 Tahap Awal Membangun Relasi

Relasi antarpribadi yang dibangun manusia tidaklah statis. Melainkan dinamis karena akan bergerak-katakanlah-dalam kontinum antartitik harmonis pada ujung kontinum itu dan titik konflik pada ujung yang lain atau antara titik rukun dan titik pertentangan. Kita bisa melihat bagaimana keharmonisan sepasang kekasih adakalanya bergeser menjadi konflik. Begitu juga dengan hubungan mesra suami istri, pada satu kali bergerak pada titik lain kontinum, yakni pertentangan atau pertengkaran.

Komunikasi antarpribadi mengembangkan relasi-relasi antarpribadi kita. Melalui interaksi antarpribadi, kita berkomunikasi antarpribadi untuk mengembangkan relasi sosial, yang menghubungkan kita dengan dunia luar. Kita bisa memahami diri kita dan lingkungan kita sehingga bisa memberikan respon atau bertindak dengan cepat.

Ada beberapa teori kebutuhan yang diuraikan untuk menjelaskan fenomenal relasi antarpribadi ini. Tentu ada alasan-alasan tertentu yang membuat manusia membangun, mempertahankan atau memutuskan relasi antarpribadi.

9.2 Kemampuan Komunikasi Membangun Relasi

Kemampuan berkomunikasi dengan baik juga merupakan ke mana pun khas yang dimiliki oleh orang yang memiliki kecerdasan antarpribadi. Kita akan melihat, beberapa ciri orang yang memiliki kecerdasan antarpribadi, yang menunjukkan pada dua aspek dalam kehidupan kita yakni kemampuan menjalin relasi dan komunikasi. Ciri-ciri tersebut mencakup:

- a) Menunjukkan empati terhadap orang lain
- b) Dihargai oleh sesama
- c) Menjalinkan relasi yang lama baiknya dengan sebaya dan orang lain
- d) Menunjukkan kemampuan memimpin
- e) Bekerja secara kooperatif dengan orang lain
- f) Peka terhadap orang lain
- g) Bisa bertindak sebagai mediator atau konselor bagi orang lain
- h) Bisa memahami orang lain dengan baik
- i) Memiliki kemampuan mengorganisasikan, berkomunikasi, dan adakalanya memanipulasi orang lain.

Dengan kemampuan seperti itu maka orang yang memiliki kecerdasan antarpribadi akan mampu membangun kesepakatan di antara sesama rekannya. Di samping itu, dia akan selalu mengembangkan komunikasi yang dialogis karena dalam dialogis itu, orang yang memiliki kecerdasan antarpribadi akan

Pada dasarnya, relasi antarpribadi itu bersifat dinamis sehingga bisa berubah dari titik harmonis ke titik konflik. Komunikasi memegang peran penting dalam membangun, mengembangkan, dan menjaga relasi antarpribadi. Titik penting dalam menjaga relasi antarpribadi

itu ada pada pemahaman. Komunikasi bisa membangun kesalahpahaman atau salah pengertian. Apabila komunikasi mampu membangun pemahaman makna dalam relasi antarpribadi terbangun rasa percaya sehingga membawa pada keterbukaan dan akhirnya relasi yang intim. Apabila sebaliknya yang terjadi makna yang muncul adalah ketidakpercayaan menunjukkan kemampuan berempati, kepekaan pada orang lain, dan mampu juga berkomunikasi dengan orang lain.

Setiap orang yang ingin mencapai kesuksesan membutuhkan relasi atau hubungan yang baik dengan banyak pihak. Bagaimana Anda menjalin hubungan dengan orang lain, baik itu klien, rekan kerja, bawahan maupun atasan, sangat menentukan keberhasilan Anda. Berikut adalah beberapa hal yang dapat menjadi pedoman Anda:

1. Kepercayaan diri

Jika Anda ingin membangun hubungan dengan orang lain, Anda harus menunjukkan kepercayaan diri. Anda harus kenal jati diri Anda yang sesungguhnya. Orang tidak akan memperhatikan suara orang asing, untuk itu Anda harus jadi diri sendiri.

2. Jujur dan Tulus

Anda harus menyampaikan pujian yang jujur, menolong dengan tulus dan menjaga agar hubungan Anda dengan orang-orang yang Anda kenal dengan penuh kasih.

3. Beradaptasi

Robohkan tembok pemisah. Bicaralah dengan bahasa *lawan bicara*, sesuaikan diri Anda dengan budaya, latar belakang, pendidikan dlsb. Sesuaikanlah diri Anda dengan orang tersebut, jangan memaksa orang lain menyesuaikan diri dengan Anda.

4. Pusatkan perhatian kepada mereka

Ini adalah sebuah rahasia keberhasilan setiap orang sukses: *mereka menempatkan orang lain lebih penting dari dirinya*. Dengan cara pandang tersebut, mereka menjadikan orang lain

sebagai pusat perhatiannya, bukan menjadikan dirinya sendiri sebagai pusat perhatian orang-orang di sekitarnya. Setiap orang senang menjadi pusat perhatian, dilayani dan diperhatikan.

5. **Beri kepercayaan**

Cara membangun hubungan yang baik adalah dengan mempercayai. Dengan cara ini kita dapat membantu orang tersebut menunjukkan potensi yang ada didalam dirinya. Rasa percaya Anda, dapat membantu orang tersebut semakin memaksimalkan kehidupannya.

6. **Tawarkan bantuan dan harapan**

Tidak ada seorang pun yang dapat hidup sendiri di dunia ini. Semua orang membutuhkan bantuan orang lain. Untuk itu, tawarkanlah pertolongan kepada orang-orang di sekeliling Anda. Berilah mereka harapan. Dengan menawarkan harapan, Anda memberikan mereka masa depan.

9.3 Berkomunikasi dalam Membangun Sebuah Relasi

Komunikasi adalah penyampaian pesan dari satu orang ke orang yang lain, atau dari komunikan kepada komunikator. Komunikasi juga dapat dipandang sebagai sarana untuk meyalurkan masukan sosial kedalam sistem sosial, komunikasi juga mempengaruhi perubahan, memproduksi informasi dan sarana untuk mencapai suatu tujuan.

Komunikasi merupakan suatu hal yang paling penting dan merupakan aspek yang paling kompleks dalam kehidupan manusia. Kehidupan kita sehari-hari dipengaruhi oleh komunikasi kita dengan orang lain maupun pesan yang kita terima dari orang lain. Tidak ada manusia yang tidak bisa berkomunikasi. Itulah fakta yang menegaskan bahwa manusia tidak lepas dari komunikasi. Melalui komunikasi manusia berinteraksi baik itu verbal maupun

nonverbal. Orang yang dikatakan “pendiam” pun bukan berarti tidak berkomunikasi. Salah satu contoh orang yang dikatakan pendiam atau tidak banyak bicara akan lebih mudah mengomunikasikannya. Jadi jelas komunikasi tidak sebatas berbicara lewat mulut, melainkan melalui banyak cara bisa memberikan pengaruh bagi sekitar. Pada dasarnya komunikasi adalah alat yang cukup ampuh untuk menciptakan opini. Bahkan komunikasi pun bisa mengubah *mindset* orang (negatif ke positif), ataupun menancapkan pola pikir.

Karena pada dasarnya komunikasi mencakup banyak sisi kehidupan. Oleh karenanya ada tahapan membangun relasi melalui komunikasi, yaitu:

- a. Membuka diri. Artinya setiap pribadi manusia mempunyai peran penting untuk dikenali dan mengenali. Barangkali disaat kita menyapa terlebih dahulu atau memanggil nama, disitulah tahap paling sederhana bahwa kita sedang membuka diri. Karena disaat membuka diri inilah, gaya komunikasi kita mulai terlihat. Terutama yang menunjukkan sisi keluwesan dan keterbukaan, 2 hal inilah yang tentu saja akan lebih disukai dalam komunikasi sesama manusia. Apabila dilihat dari bahasa tubuh, akan nampak jelas apakah kita pribadi yang terbuka atau tidak. Sadar ataupun tidak kita sudah memosisikan diri melalui bahasa tubuh.
- b. Menyelaraskan dapat dipahami sebagai berdiri sama tinggi duduk sama rendah. Peribahasa ini sangat cocok disematkan, bagi mereka yang mencoba mengedepankan sisi personal psikologis dari keselarasan yaitu kecocokan. Setiap orang mempunyai kecocokannya tersendiri, maka dibutuhkan proses penyesuaian agar tercipta sikap saling menghormati dan menghargai. Ketiga, fokus terhadap subjek dan isi (makna yang terkandung di dalamnya) yang didialogkan/dikomunikasikan. Selain subjek, terkadang kita melupakan isi dari pesan yang sedang di sampaikan. Padahal melalui isi pesan inilah, muncul persamaan persepsi. Keempat, empati. Empati dibangun melalui proses panjang, yang mana gerak batin kita mengarah ke dalam hati orang lain.

9.4 Kunci Penting dalam Membangun Relasi

1. Selalu Sediakan Waktu untuk Menghabiskan Waktu Bersama

Hal ini merupakan salah satu kunci penting dalam setiap hubungan. Ketika Anda terus sibuk dengan urusan Anda sendiri dan tidak memiliki waktu untuk Anda berdua, maka lama kelamaan Anda berdua akan mulai mempertanyakan, kenapa Anda berdua harus tetap terus bersama. Berikan prioritas untuk menghabiskan waktu bersama paling tidak 2-3 jam setiap harinya. Walaupun Anda berdua sama-sama bekerja, sama-sama sibuk, tapi hal ini adalah hal yang sangat menentukan sebuah hubungan, jadi sediakanlah waktu bagi satu sama lain.

2. Tetapkan Tujuan Hubungan Anda di Masa Depan

Menetapkan tujuan atau goal, dan membuat rencana-rencana untuk masa depan Anda berdua dapat menjadi sebuah kunci penting dalam hubungan Anda. Mengapa? Karena dengan begitu Anda berdua bisa mengerti bahwa hubungan Anda berdua ini bukanlah sebatas sementara saja, bahwa Anda berdua berniat membawa hubungan ini ke jenjang selanjutnya, yaitu pernikahan. Pikirkan apa yang Anda berdua inginkan untuk 5 tahun mendatang: di mana Anda berdua akan tinggal? Berapa anak yang Anda berdua inginkan? Apakah Anda berdua ingin membangun rumah bersama? Pertanyaan-pertanyaan ini perlu dibahas jika Anda berdua telah menjalani hubungan selama beberapa waktu.

3. Menjaga Keintiman dalam Level Tertentu

Menjaga keintiman dalam hubungan pra-nikah juga merupakan sebuah kunci penting agar hubungan Anda berdua bisa bertahan dalam jangka waktu yang panjang. Tenang saja, hal ini bukan berarti Anda harus langsung berhubungan badan ketika Anda berdua belum menikah. Menjaga keintiman dalam hubungan pra-nikah Anda berdua berarti Anda harus bersikap hangat terhadap pasangan Anda. Tunjukkan kepedulian Anda kepada pasangan

Anda dengan menatap matanya ketika Anda bicara serius, dan jangan ragu untuk menunjukkan sedikit "*skinship*" dalam hubungan Anda. Mungkin ketika pasangan Anda sedang merasa lelah atau sedih, berikan pelukan hangat yang bisa menenangkan hatinya. Bisa juga Anda berikan sebuah kejutan berupa ciuman kecil di kening atau pipi untuk menunjukkan rasa sayang Anda pada pasangan Anda.

4. Jadilah Pendukung Setia Bagi Pasangan Anda

Ingatlah bahwa kekasih Anda adalah calon pendamping seumur hidup Anda, oleh karena itu, mulai sejak dini, Anda berdua harus mulai belajar bagaimana menjadi pendukung yang suportif bagi pasangan Anda. Hindari perilaku menghakimi dan saling menyalahkan antara Anda berdua.

5. Belajar dari Kesalahan

Pasangan-pasangan yang berhasil dalam hubungan mereka selalu mengambil pelajaran dari argument-argumen dan kesalahan yang telah mereka perbuat. Anda berdua harus menerima bahwa debat, adu argumen, dan percekocokan merupakan hal yang biasa bagi sebuah hubungan, dan cobalah untuk menyelesaikannya sebelum masalah tersebut menjadi berkepanjangan. Bersikaplah tenang dan berusaha untuk tidak saling mencela satu sama lain.

6. Jadilah Seorang Sahabat

Untuk menjalin sebuah hubungan yang berhasil, Anda tidak hanya diharuskan untuk mencintai pasangan Anda, tetapi juga menyukainya. Ketika Anda menyukai seseorang, Anda merasa nyaman berada di dekatnya, dia bukanlah sebatas kekasih saja, namun juga teman dan sahabat terdekat Anda. Jadikanlah juga diri Anda sebagai sahabat yang setia bagi pasangan Anda, maka Anda berdua akan betah berada di sisi satu sama lain.

7. Kepercayaan pada Pasangan

Bukan sebuah rahasia lagi bahwa kepercayaan adalah sebuah kunci yang sangat penting dalam membangun sebuah hubungan yang berhasil. Anda harus selalu percaya pada pasangan Anda jika

Anda ingin hubungan Anda berdua bertahan. Ketika kepercayaan tidak lagi berada dalam sebuah hubungan, Anda akan selalu khawatir, dan kekhawatiran dapat berbuah kecemburuan, yang berpotensi besar untuk menghancurkan sebuah hubungan. Percayalah selalu pada pasangan Anda.

8. Kesetiaan pada Pasangan

Kepercayaan adalah sebuah hal yang percuma apabila Anda tidak setia pada pasangan Anda. Ingatlah bahwa hubungan Anda ini bukanlah sebuah permainan semata, melainkan sebuah persiapan menuju kehidupan pernikahan. Untuk itu, jika dalam masa persiapan ini saja Anda tidak bisa setia pada pasangan Anda, bagaimana kelak?

9. Cintailah Diri Anda

Untuk memperoleh sebuah hubungan yang sukses dan langgeng hingga jenjang pernikahan nanti, yang harus Anda lakukan pertama kali adalah mencintai diri Anda sendiri terlebih dahulu. Anda tidak akan bisa mencintai orang lain jika Anda tidak memiliki cinta untuk diri Anda sendiri. Menjadi pribadi yang percaya diri dan memiliki rasa aman pada diri sendiri adalah sebuah faktor yang sangat penting. Jika Anda bisa merasa aman dan nyaman dengan diri Anda sendiri, Anda akan merasa lebih nyaman berada dalam sebuah hubungan. Memiliki sebuah hubungan yang berhasil berarti Anda harus siap untuk bertahan dalam kondisi apa pun. Jika Anda berdua tetap terus bersama dalam situasi apa pun, maka Anda berdua dapat mengatasi masalah apa pun. Bersyukurlah akan kehadiran satu sama lain dalam kehidupan Anda, dan tetapkan peduli dan saling mengasihi satu sama lain. Dengan memperhatikan poin-poin penting di atas, maka hubungan Anda berdua akan awet dan langgeng hingga Anda berdua siap untuk melangkah ke jenjang pernikahan.

9.5 Menjadi Pribadi Menyenangkan

Untuk membangun relasi dengan orang lain juga perlu memperhatikan citra diri kita di mata orang lain. Meskipun semua

upaya di atas telah dilakukan, tetapi kalau diri kita sudah tidak mendapat tempat dihati orang lain, maka otomatis tidak akan mampu meraih hubungan yang diinginkan. Karena itu, menjadi pribadi yang menyenangkan bagi orang lain adalah mutlak harus dibangun. Menjadi pribadi yang menyenangkan di sini tentunya tak harus melanggar prinsip-prinsip norma dimasyarakat. Sebab bukan tidak mungkin, kita menjadi sangat menyenangkan bagi sebagian orang padahal kita melanggar norma yang berlaku di masyarakat.

Sosok pribadi yang menyenangkan dan diterima di kalangan manapun adalah keinginan semua orang. Kuncinya, jadilah pribadi yang ramah dan jangan lupakan senyuman. Banyak orang melakukan kursus dan berbagai pelatihan kepribadian hanya untuk menggapai pribadi yang menyenangkan. Padahal untuk menjadi seseorang yang ramah dan disukai banyak orang, kuncinya sederhana. Jangan melupakan senyuman untuk orang sekitar. Meskipun terkesan simpel, senyum merupakan tanda keramahan yang dapat membangun suasana dengan lawan bicara Anda. Selebihnya, Anda dapat mengandalkan kecakapan komunikasi dengan lawan bicara. Gretchen Rubin dalam *The Happiness Project* (2010) menyarankan, bahwa untuk menjadi seorang dengan pribadi menyenangkan bisa memberikan sapaan, menjadi pendengar yang baik, Berbagi sesuatu tentang diri Anda, Jaga bahasa tubuh, hindari topik yang tidak berguna.

1. Berikan sapaan

Hal ini mungkin tampak sepele, tapi terkadang orang lupa melakukannya sepanjang waktu. "Tersenyum dan memberi sapaan akan membuat Anda terkesan ramah", kata Rubin.

Dengan Anda tersenyum, orang akan menangkap emosi satu sama lain. Tak hanya itu, ketika Anda tersenyum hal tersebut akan memancing lawan bicara Anda untuk tersenyum balik. Ini adalah awal komunikasi yang baik. Anda pun tak akan canggung untuk memulai percakapan pada sesi selanjutnya.

Penelitian menunjukkan bahwa senyuman dapat mengangkat suasana hati Anda. Jadi, biarpun hanya menyelipkan sedikit senyuman untuk orang lain, kemungkinan Anda untuk mendapatkan senyuman balik sangatlah besar. Ini akan membuat Anda merasa lebih baik, begitupun dengan orang-orang di sekitar Anda.

2. Jadilah Pendengar Yang Baik

Sebenarnya memenangkan hati orang sangatlah mudah. Sentuh saja kharisma dan pesona mereka. Itu akan sangat menghiburnya. "Tapi kebanyakan orang lebih tertarik pada kesan untuk membuat seseorang tertawa," jelas Rubin.

Sebagian orang pun umumnya lebih senang berbicara tentang diri mereka sendiri dan lupa memberi lawan bicara untuk bercerita tentang dirinya.

Komunikasi yang baik haruslah terjadi dengan dua arah. Jadi, fokuslah untuk menjadi seorang pendengar yang penuh perhatian dan responsif. Ini adalah cara terbaik untuk terlibat dengan seseorang. Dengan menjadi pendengar yang baik akan memungkinkan Anda mengetahui banyak hal yang menarik dan menyenangkan darinya. Dia pun akan menyadari bahwa sebenarnya Anda adalah pribadi yang menyenangkan.

3. Berbagi sesuatu tentang diri Anda

Ketika Anda pertama kali mengenal seseorang, tak terelakkan bahwa percakapan memang akan berkisar seputar pertanyaan dan jawaban singkat di sesi awal. Namun ini tak berarti Anda harus mengumbar tentang diri Anda, karena itu sama saja membuat frustrasi orang lain dan tidak memberikan kesempatan mereka untuk memberitahukan apapun. "Jadi, jangan berusaha untuk berbagi sesuatu tentang diri Anda," saran Rubin. Hal ini memastikan bahwa percakapan harus berjalan dua arah dan tidak satu sisi. Dengan demikian, orang lain akan tertarik dan ingin tahu Anda lebih lanjut.

4. Jaga bahasa tubuh

Postur tubuh Anda bisa menjadi kelebihan dan juga kekurangan. Postur tubuh yang baik akan membuat kesan orang di hadapan Anda. Jadi biarkan bahasa tubuh Anda selalu terjaga saat Anda terlibat pembicaraan dengan seseorang. "Jika Anda terlibat dengan seseorang, berikan tatapan penuh ke arah mata mereka," kata Rubin.

Jagalah kontak mata untuk menunjukkan bahwa Anda menyimak semua yang mereka utarakan. "Jangan memegang tas di depan Anda atau melipat tangan dan kaki. Ini akan mencerminkan kalau Anda tidak ramah.

5. Hindari topik yang tak guna

Ingat, apa pun yang mereka katakan, tetaplah untuk selalu menjaga koridor topik yang Anda gulirkan. Berbicaralah tentang topik yang positif dalam pembicaraan Anda. Pasalnya, ini akan menjadi sebuah momen yang diingat olehnya di kemudian hari. Jika Anda membosankan dalam percakapan, maka bagian negatif inilah yang hanya akan diingat orang tersebut. Ingat, tahan pula godaan untuk membicarakan tentang gosip. Hal ini memang tampaknya sepele tapi sering kali banyak orang keceplosan untuk mengumbar gosip yang tak jelas sebagai bahan pembicaraan. "Ketika Anda baru saja bertemu dengan seseorang, lebih baik waspadalah untuk menanamkan kepercayaan," tutup Rubin.

9.6 Kesimpulan

Oleh karena itu, komunikasi memegang peran penting. Saat dua perang yang menjalani relasi antarpribadi saling membuka diri masing-masing maka komunikasi yang berlangsung di antara keduanya akan makin mengakrabkan dan saling mendekatkan satu sama lain. Melalui komunikasi itulah dinyatakan tentang kebutuhan dan tujuan kita sendiri dan menyimak kebutuhan dan tujuan orang lain. Di dalam prosesnya akan terlibat juga persepsi kita terhadap

kebutuhan dan tujuan kita sendiri dan kebutuhan dan tujuan orang lain.

Apabila kebutuhan itu terpuaskan, yang biasa di namakan mendapatkan ganjaran (*reward*) maka kita akan merasa relasi antarpribadi tersebut cukup baik dan akan berusaha untuk terus mempertahankannya. Ganjaran tersebut, misalnya memunculkan rasa saling percaya, setia, dan saling menghormati. Apabila sebaliknya yang terjadi maka orang akan menganggap relasi itu tidak perlu dipertahankan yang biasanya didahului dengan terjadinya konflik yang tak bisa diselesaikan

BAB 10 Kepercayaan Diri

10.1 Pengertian Kepercayaan Diri

Percaya diri merupakan salah satu aspek kepribadian yang sangat penting dalam kehidupan manusia. Orang yang percaya diri yakin atas kemampuan mereka sendiri serta memiliki pengharapan yang realistis, bahkan ketika harapan mereka tidak terwujud, mereka tetap berpikiran positif dan dapat menerimanya.

Menurut Rahmat (2000:109) kepercayaan diri dapat diartikan sebagai suatu kepercayaan terhadap diri sendiri yang dimiliki oleh setiap orang dalam kehidupannya serta bagaimana orang tersebut memandang dirinya secara utuh dengan mengacu pada konsep diri. Thantaway dalam Kamus istilah Bimbingan dan Konseling (2005:87), Percaya diri adalah kondisi mental atau psikologis diri

seseorang yang memberi keyakinan kuat pada dirinya untuk berbuat atau melakukan sesuatu tindakan. Orang yang tidak percaya diri memiliki konsep diri negatif, kurang percaya pada kemampuannya, karena itu sering menutup diri.

Maslow (dalam Alwisol, 2004:24), mengatakan bahwa kepercayaan diri itu diawali oleh konsep diri. Menurut Centi (1993:9) konsep diri adalah gagasan seseorang tentang diri sendiri, yang memberikan gambaran kepada seseorang mengenai dirinya sendiri. Sullivan (dalam Bastaman, 1995:123) mengatakan bahwa ada dua macam konsep diri yaitu, konsep diri positif dan konsep diri negatif. Konsep diri yang positif terbentuk karena seseorang secara terus menerus sejak lama menerima umpan balik yang positif berupa pujian dan penghargaan. Sedangkan konsep diri yang negatif dikaitkan dengan umpan balik negatif seperti ejekan dan perendahan.

Menurut Lauter (2002:4) kepercayaan diri merupakan suatu sikap atau keyakinan atas kemampuan diri sendiri sehingga dalam tindakan-tindakannya tidak terlalu cemas, merasa bebas untuk melakukan hal-hal yang sesuai keinginan dan tanggung jawab atas perbuatannya, sopan dalam berinteraksi dengan orang lain, memiliki dorongan prestasi serta dapat mengenal kelebihan dan kekurangan diri sendiri. Lauster menggambarkan bahwa orang yang mempunyai kepercayaan diri memiliki ciri-ciri tidak mementingkan diri sendiri (toleransi), tidak membutuhkan dorongan orang lain, optimis dan gembira.

Sementara menurut pendapat Angelis (2003:10), percaya diri berawal dari tekad pada diri sendiri, untuk melakukan segalanya yang kita inginkan dan butuhkan dalam hidup. Percaya diri terbina dari keyakinan diri sendiri, sehingga kita mampu menghadapi tantangan hidup apa pun dengan berbuat sesuatu.

10.2 Jenis Percaya Diri

Kalau melihat referensi/kajian pustaka lainnya, ada beberapa istilah yang terkait dengan persoalan percaya diri yaitu ada empat macam, yaitu:

1. *Self-concept*: bagaimana Anda menyimpulkan diri anda secara keseluruhan, bagaimana Anda melihat potret diri Anda secara keseluruhan, bagaimana Anda mengonsepsikan diri anda secara keseluruhan.
2. *Self-esteem*: sejauh mana Anda punya perasaan positif terhadap diri Anda, sejauhmana Anda punya sesuatu yang Anda rasakan bernilai atau berharga dari diri Anda, sejauh mana Anda meyakini adanya sesuatu yang bernilai, bermartabat atau berharga di dalam diri Anda.
3. *Self efficacy*: sejauh mana Anda punya keyakinan atas kapasitas yang Anda miliki untuk bisa menjalankan tugas atau menangani persoalan dengan hasil yang bagus. Ini yang disebut dengan general self-efficacy. Atau juga, sejauh mana Anda meyakini kapasitas Anda di bidang anda dalam menangani urusan tertentu. Ini yang disebut dengan *specific self-efficacy*.
4. *Self-confidence*: sejauh mana Anda punya keyakinan terhadap penilaian Anda atas kemampuan Anda dan sejauh mana Anda bisa merasakan adanya “kepantasan” untuk berhasil. *Self confidence* itu adalah kombinasi dari self esteem dan *self-efficacy*.

Faktor Faktor yang mempengaruhi perkembangan *self efficacy*

Ada beberapa faktor yang mempengaruhi perkembangan *self efficacy*, di antaranya keberhasilan dan kegagalan mahasiswa sebelumnya, pesan yang disampaikan orang lain, keberhasilan dan kegagalan dalam kelompok lebih besar.

Berdasarkan penjelasan tentang percaya diri, kita juga bisa membuat semacam kesimpulan bahwa percaya diri adalah kondisi mental atau psikologis seseorang, dimana individu dapat mengevaluasi keseluruhan dari dirinya sehingga memberi keyakinan kuat pada kemampuan dirinya untuk melakukan tindakan dalam mencapai berbagai tujuan di dalam hidupnya.

10.3 Karakteristik Individu yang Memiliki Kepercayaan Diri

Menurut *Fatimah* (2006) ciri-ciri individu yang memiliki kepercayaan diri yang proporsional, di antaranya adalah:

- a. Percaya akan kemampuan diri sendiri, sehingga tidak membutuhkan pujian, pengakuan, penerimaan, ataupun rasa hormat dari orang lain.
- b. Tidak terdorong untuk menunjukkan sikap konformis demi diterima oleh orang lain atau kelompok.
- c. Berani menerima dan menghadapi penolakan orang lain.
- d. Punya kendali diri yang baik (tidak *moody* dan emosi stabil).
- e. Memiliki *internal locus of control* (memandang keberhasilan atau kegagalan, tergantung dari usaha sendiri dan tidak mudah menyerah pada nasib atau keadaan serta tidak tergantung pada bantuan orang lain).
- f. Mempunyai cara pandang positif terhadap orang lain, diri sendiri, dan situasi diluar dirinya.
- g. Memiliki harapan-harapan yang realistik, sehingga ketika harapan itu tidak terwujud mampu untuk melihat sisi positif dirinya dan situasi yang terjadi.

Ditambahkan menurut *Guilford*, 1959; *Lauster*, 1978; *Instone*, 1983 (dalam *Afiatin dan Martaniah*, 1998), ciri-ciri individu yang memiliki rasa percaya diri adalah sebagai berikut:

- a. Individu merasa adekuat terhadap tindakan yang dilakukan. Hal ini didasari oleh adanya keyakinan terhadap kekuatan, kemampuan, dan ketrampilan yang dimiliki.
- b. Individu merasa diterima oleh kelompoknya. Hal ini didasari oleh adanya keyakinan terhadap kemampuannya dalam berhubungan sosial.
- c. Individu percaya sekali terhadap dirinya sertamemiliki ketenangan sikap. Hal ini didasari oleh adanya keyakinan terhadap kekuatan dan kemampuannya.

Dari kedua pendapat di atas, maka dapat ditarik kesimpulan adalah sebagai berikut:

- a. Individu merasa diterima oleh kelompoknya
- b. Individu percaya sekali terhadap dirinya serta memiliki ketenangan sikap
- c. Tidak terdorong untuk menunjukkan sikap konformis demi diterima oleh orang lain atau kelompok.
- d. Berani menerima dan menghadapi penolakan orang lain
- e. Punya kendali diri yang baik (tidak *moody* dan emosi stabil).
- f. Memiliki *internal locus of control*
- g. Mempunyai cara pandang positif terhadap orang lain, diri sendiri, dan situasi diluar dirinya.
- h. Memiliki harapan-harapan yang realistik

10.4 Akibat Kurang Percaya Diri

Ketika ini dikaitkan dengan praktek hidup sehari-hari, orang yang memiliki kepercayaan diri rendah atau telah kehilangan kepercayaan, cenderung merasa atau bersikap sebagai berikut:

- a. Tidak memiliki sesuatu (keinginan, tujuan, target) yang diperjuangkan secara sungguh-sungguh
- b. Tidak memiliki keputusan melangkah yang *decisssive*
- c. Mudah prustasi atau menyerah ketika menghadapi masalah atau kesulitan
- d. Kurang termotivasi untuk maju, malas-malasan atau setengah-setengah
- e. Sering gagal dalam menyempurnakan tugas-tugas atau tanggung jawab atau tidak optimal
- f. Canggung dalam menghadapi orang
- g. Tidak bisa mendemonstrasikan kemampuan berbicara dan kemampuan mendengarkan yang meyakinkan
- h. Sering memiliki harapan yang tidak realistis
- i. Terlalu *perfectionis*
- j. Terlalu *sensitive*

Sebaliknya orang yang mempunyai kepercayaan diri bagus, mereka memiliki perasaan positif terhadap dirinya, mempunyai keyakinan yang kuat atas dirinya dan punya pengetahuan akurat terhadap kemampuan yang dimiliki. orang yang punya kepercayaan diri bagus bukanlah orang yang hanya merasa mampu tetapi sebenarnya tidak mampu, melainkan orang yang mengetahui bahwa dirinya mampu berdasarkan pengalaman dan perhitungannya.

10.5 Dampak Positif dari Sikap Percaya Diri

Percaya diri akan membawa seseorang pada optimism menjalani hidup. Percaya diri adalah modal awal yang menentukan keberhasilan, dalam menghadapi setiap masalah yang dihadapi. Kepercayaan diri berawal dari kemauan yang keras pada diri sendiri untuk melakukan segala hal yang diinginkan dan dibutuhkan dalam kehidupan.

Pengertian lain dari ahli mengenai percaya diri adalah yakin akan kemampuan untuk menyelesaikan suatu pekerjaan dan masalah. Seseorang yang percaya diri merasa sanggup dan berpikir positif dalam menghadapi tantangan. Seseorang yang percaya diri adalah sebuah kekuatan batin untuk menaklukkan, tanpa ada rasa ragu dalam hati akan ketidakmampuannya. Dia akan berpikir secara objektif tentang diri dan kemampuannya, bukannya merendahkan atau menyepelekannya.

Menurut Weinberg, rasa percaya diri akan memberikan dampak yang positif dalam beberapa area psikologis manusia antara lain:

1) Emosi

Dengan percaya diri yang tinggi, akan lebih mudah mengendalikan dirinya di dalam suatu keadaan yang menekan, dapat menguasai dirinya untuk bertindak tenang dan dapat menentukan saat yang tepat untuk melakukan suatu tindakan

- 2) **Konsentrasi**
Rasa percaya diri yang tinggi akan mempermudah seseorang memusatkan perhatiannya pada hal-hal tertentu tanpa merasa terlalu khawatir akan hal lainnya yang mungkin merintanginya rencana tindakannya.
- 3) **Sasaran**
Seseorang dengan rasa percaya diri yang tinggi cenderung untuk mengarahkan tindakannya pada sasaran yang cukup menantang, karena juga akan mendorong dirinya untuk berupaya dengan baik.
- 4) **Usaha**
Seseorang dengan rasa percaya diri yang tinggi tidak mudah patah semangat atau frustrasi dalam berupaya meraih cita-cita dan cenderung tetap berusaha sekuat tenaga sampai usahanya membuahkan hasil.
- 5) **Strategi**
Seseorang dengan rasa percaya diri yang tinggi cenderung terus berusaha untuk mengembangkan berbagai strategi untuk memperoleh hasil usahanya. Akan mencoba berbagai strategi dan berani mengambil resiko atas strategi yang diterapkannya.
- 6) **Momentum**
Dengan rasa percaya diri yang tinggi, seorang individu akan menjadi lebih tenang, ulet, tidak mudah patah semangat, terus berusaha mengembangkan strategi dan membuka berbagai peluang bagi dirinya. Akibatnya, hal ini akan menjadi lebih memberikan kesempatan pada dirinya untuk memperoleh momentum atau saat yang tepat untuk bertindak. Percayaan diri merupakan suatu keyakinan dan sikap seseorang terhadap kemampuan pada dirinya sendiri dengan menerima secara apa adanya baik positif maupun negatif yang dibentuk dan dipelajari melalui proses belajar dengan tujuan untuk kebahagiaan dirinya.

Percaya diri adalah modal dasar seorang manusia dalam memenuhi berbagai kebutuhan sendiri. Seseorang mempunyai kebutuhan untuk kebebasan berpikir dan berperasaan sehingga seseorang yang mempunyai kebebasan berpikir dan berperasaan akan tumbuh menjadi manusia dengan rasa percaya diri. Salah satu langkah

pertama dan utama dalam membangun rasa percaya diri dengan memahami dan meyakini bahwa setiap manusia memiliki kelebihan dan kelemahan masing-masing. Kelebihan yang ada didalam diri seseorang harus dikembangkan dan dimanfaatkan agar menjadi produktif dan berguna bagi orang lain.

Seseorang yang percaya diri dapat menyelesaikan tugas atau pekerjaan yang sesuai dengan tahapan perkembangan dengan baik, merasa berharga, mempunyai keberanian, dan kemampuan untuk meningkatkan prestasinya, mempertimbangkan berbagai pilihan, serta membuat keputusan sendiri merupakan perilaku yang mencerminkan rasa percaya diri.

Percaya diri merupakan dasar dari motivasi diri untuk berhasil. Agar termotivasi seseorang harus percaya diri. Seseorang yang mendapatkan ketenangan dan kepercayaan diri haruslah menginginkan dan termotivasi dirinya. Banyak orang yang mengalami kekurangan tetapi bangkit melampaui kekurangan sehingga benar benar mengalahkan kemalangan dengan mempunyai kepercayaan diri dan motivasi untuk terus tumbuh serta mengubah masalah menjadi tantangan.

Menurut Thursan Hakim rasa percaya diri tidak muncul begitu saja pada diri seseorang ada proses tertentu didalam pribadinya sehingga terjadilah pembentukan rasa percaya diri.

Terbentuknya rasa percaya diri terjadi melalui proses:

1. Terbentuknya kepribadian yang baik sesuai dengan proses perkembangan yang melahirkan kelebihan-kelebihan tertentu.
2. Pemahaman seseorang terhadap kelebihan-kelebihan yang dimilikinya dan melahirkan keyakinan kuat untuk bisa berbuat segala sesuatu dengan memanfaatkan kelebihannya.
3. Pemahaman reaksi positif seseorang terhadap kelemahan yang dimilikinya agar tidak menimbulkan rasa rendah diri atau sulit menyesuaikan diri
4. Pengalaman didalam menjalani berbagai aspek kehidupan dengan menggunakan segala kelebihan yang ada pada dirinya.

10.6 Aspek Aspek Kepercayaan Diri

Menurut Lauster orang yang memiliki kepercayaan diri yang positif adalah:

- a. Keyakinan akan kemampuan diri yaitu sikap positif seseorang tentang dirinya bahwa benar-benar tahu apa yang akan dilakukannya.
- b. Optimis yaitu sikap positif seseorang yang selalu berpandangan baik dalam menghadapi segala hal tentang dirinya, harapan dan kemampuan.
- c. Objektif yaitu sikap orang yang percaya diri memandang segala permasalahan sesuai dengan kebenaran semestinya, bukan menurut kebenaran pribadi.
- d. Bertanggung jawab yaitu ketersediaan seseorang untuk menanggung segala sesuatu yang telah menjadi konsekuensinya.
- e. Rasional dan realistis yaitu analisa terhadap suatu masalah, suatu hal, suatu kejadian dengan menggunakan pemikiran yang diterima oleh akal dan sesuai dengan kenyataan.

10.7 Faktor Faktor yang mempengaruhi Terbentuknya Kepercayaan Diri

Kepercayaan diri dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor yang dapat digolongkan menjadi 2, yaitu faktor internal dan faktor eksternal.

a. Faktor Internal Meliputi

1. Konsep Diri

Terbentuknya kepercayaan diri pada seseorang diawali dengan perkembangan konsep diri yang diperoleh dalam pergaulan suatu kelompok. Konsep diri merupakan gagasan tentang dirinya sendiri

2. Harga Diri

Yaitu penilaian yang dilakukan terhadap diri sendiri. Orang yang memiliki harga diri tinggi akan menilai pribadi secara

rasional dan benar bagi dirinya serta mudah mengadakan hubungan dengan individu lain. Orang yang mempunyai harga diri tinggi cenderung melihat dirinya sebagai individu yang berhasildan percaya bahwa usahanya mudah direrima oleh orang lain. Akan tetapi orang yang memiliki harga diri rendah, bersifat tergantung, kurang percaya diri biasanya terbentur pada kesulitan sosial serta pesimis dalam pergaulan.

3. Kondisi Fisik

Perubahan kondisi fisik juga berpengaruh pada kepercayaan diri. Menurut Anthony mengatakan penampilan fisik merupakan penyebab utama rendahnya harga diri dan percaya diri.

4. Pengalaman hidup

Dalam bukunya Lauster mengatakan bahwa kepercayaan diri diperoleh dari pengalaman yang mengecewakan adalah paling sering menjadi sumber timbulnya rasa rendah diri. Lebih lebih jika pada dasarnya seseorang memiliki rasa tidak aman, kurang kasih sayang dan kurang perhatian.

b. Faktor Eksternal meliputi

1. Pendidikan. Pendidikan mempengaruhi kepercayaan diri seseorang. Anthony (1992) lebih lanjut mengungkapkan bahwa tingkat pendidikan yang rendah cenderung membuat individu merasa dibawah kekuasaan yang lebih pandai, sebaliknya individu yang pendidikannya lebih tinggi cenderung akan menjadi mandiri dan tidak perlu bergantung pada individu lain. Individu tersebut akan mampu memenuhi keperluan hidup dengan rasa percaya diri dan kekuatannya dengan memperhatikan situasi dari sudut kenyataan.
2. Pekerjaan. Rogers dalam bukunya mengemukakan bahwa bekerja dapat mengembangkan kreatifitas dan kemandirian serta rasa percaya diri. Lebih lanjut dikemukakan bahwa rasa percaya diri dapat muncul dengan melakukan pekerjaan, selain materi yang diperoleh. Kepuasan dan rasa bangga di dapat karena mampu mengembangkan kemampuan diri.

3. Lingkungan dan Pengalaman hidup. Lingkungan disini merupakan lingkungan keluarga dan masyarakat. Dukungan yang baik yang diterima dari lingkungan keluarga seperti anggota keluarga yang saling berinteraksi dengan baik akan memberi rasa nyaman dan percaya diri yang tinggi. Begitu juga dengan lingkungan masyarakat semakin bisa memenuhi norma dan diterima oleh masyarakat, maka semakin lancar harga diri berkembang. Sedangkan pembentukan kepercayaan diri juga bersumber dari pengalaman pribadi yang dialami seseorang dalam perjalanan hidupnya. Pemenuhan kebutuhan psikologis merupakan pengalaman yang dialami seseorang selama perjalanan yang buruk pada masa kanak kanak akan menyebabkan individu kurang percaya diri.

Berdasarkan uraian di atas dapat disimpulkan bahwa terdapat dua faktor yang mempengaruhi rasa percaya diri pada individu, yaitu faktor internal dan eksternal. Faktor internal meliputi konsep diri, harga diri dan keadaan fisik. Faktor eksternal meliputi pendidikan, pekerjaan, lingkungan dan pengalaman hidup.

10.8 Kiat Sukses Membangun Kepercayaan Diri

Banyak ahli menilai, percaya diri merupakan faktor penting yang menimbulkan perbedaan besar antara sukses dan gagal. Karenanya, tidak sedikit pula yang memberikan pandangannya mengenai teknik-teknik membangkitkan rasa percaya diri.

Dalam dimensi yang sangat luas, sukses adalah milik semua orang. Tetapi, tidak semua orang tahu bagaimana cara mendapatkan atau meraih kesuksesan. Kebanyakan orang menilai bahwa kesuksesan adalah milik orang-orang yang ber-IQ tinggi, lulusan sekolah terbaik dan memilih spesialisasi yang paling terkenal.

Penilaian ini memang tidak sepenuhnya salah, tetapi kita juga harus melihat fenomena yang lebih luas, bahwa tidak sedikit orang-orang sukses yang tidak mengenyam pendidikan tinggi. Dengan kata lain, IQ tinggi, lulusan sekolah terbaik dan spesialisasi yang terkenal hanyalah bagian dari penunjang kesuksesan. Di luar kemampuan itu, ada faktor lain yang tidak kalah pentingnya dalam memprediksi kesuksesan seseorang; itulah yang kita sebut, antusiasme, hasrat, ketekunan, kerja keras, serta kebulatan tekad seumur hidup yang dimilikinya.

Sebagian pakar menilai bahwa untuk mencapai sukses, kematangan pribadi seseorang sangat dibutuhkan. Sebab kematangan pribadi akan mengantarkan seseorang pada sikap optimis dan kesadaran bahwa apa yang dicita-citakannya akan mudah diraih.

Di sisi lain, meraih kesuksesan jelas bukanlah perkara gampang. Ketika kita berusaha untuk meraih apa yang kita inginkan, tentu banyak tantangan yang harus dihadapi. Ada kalanya seseorang begitu tegar, tetapi tidak sedikit juga yang patah semangat bahkan menyerah karena merasa tidak sanggup menghadapi tantangan yang ada di depannya. Pada saat semacam inilah, rasa percaya diri sangat penting ditumbuhkan. Banyak ahli menilai bahwa percaya diri merupakan faktor penting yang menimbulkan perbedaan besar antara sukses dan gagal. Karenanya, tidak sedikit pula yang memberikan pandangannya mengenai teknik-teknik membangkitkan rasa percaya diri. Berikut ini adalah beberapa kiat guna membangun percaya diri.

Dan sifat tersebut adalah rasa tanggung jawab yang mendorong mereka untuk tampil "sempurna" tanpa peduli pada hambatan apapun yang menghadangnya. Sebaliknya, manajer yang berkinerja buruk dan gagal mencapai kapasitas maksimum cenderung melimpahkan kesalahan pada siapa saja.

1. berani menerima tanggung jawab. Gerald Kuschel, Ed.D., direktur *The Institute of Effective Thinking*, pernah mengadakan penelitian terhadap sejumlah manajer. Dari penelitian tersebut, Kuschel menyimpulkan bahwa ia menemukan sifat terpenting yang dimiliki oleh hampir semua manajer yang memiliki kinerja tinggi.

2. Kembangkan nilai positif. Jalan menuju kepercayaan diri akan semakin cepat manakala kita mengembangkan nilai-nilai positif pada diri sendiri. Menurut psikolog Robert Anthony, salah satu cara untuk mengembangkan nilai-nilai positif adalah dengan menghilangkan ungkapan-ungkapan yang mematikan dan menggantinya dengan ungkapan-ungkapan kreatif. Dia menganjurkan membuat peralihan bahasa yang sederhana tapi efektif dari pernyataan negatif ke pernyataan positif.
3. Misalnya mengganti kata “Saya tidak bisa” menjadi “Saya bisa”.
4. Bacalah potensi diri. Segeralah lacak, gali, dan eksplorasi potensi sukses yang ada pada diri kita. Misalnya dengan bertanya kepada orang-orang terdekat. Termasuk juga mengikuti psikotes dan mendatangi para ahli seperti psikiater, dokter bahkan kiai untuk melacak potensi kita. Karena bisa jadi sangat banyak potensi yang kita miliki tanpa kita sadari, sehingga tidak berhasil kita gali.
5. Berani mengambil risiko. Keberanian dalam mengambil risiko ini penting, sebab daripada menyerah pada rasa takut alangkah lebih baik belajar mengambil risiko yang masuk akal. Cobalah menerima tantangan, kendati terasa menakutkan atau menciutkan hati. Cari dukungan sebanyak mungkin.
6. Tolaklah saran negatif. Bisa jadi, tidak semua orang di sekitar kita memberikan dorongan, dukungan, dan bersikap positif pada kita. Sebagian dari orang yang ada di sekitar kita mungkin berpikiran negatif. Hal inilah yang tak jarang malah melunturkan rasa percaya diri kita dengan mempertanyakan kemampuan pengalaman dan aspirasi kita.
7. Ikuti saran positif. Rasa percaya diri merupakan sifat "menular". Artinya, jika kita dikelilingi oleh orang-orang yang memiliki cara pandang positif, bersemangat, optimis, dsb, maka kita memiliki kecenderungan untuk meniru sifat tersebut. Karena itu, carilah lingkungan yang bisa memotivasi kita untuk sukses. Kita harus mulai senang bergaul dengan orang-orang yang mempunyai kemampuan untuk bangkit. Bergaul dengan orang-orang yang percaya diri akan berbeda dibandingkan bergaul dengan orang-orang yang gagal. Sebab bergaul dengan orang-orang yang percaya diri, semangatnya akan menular kepada diri kita.

8. Jadikan keresahan sebagai kawan. Banyak peristiwa atau saat-saat dalam kehidupan yang dapat membuat kita mengalami rasa cemas atau gelisah. Akibatnya, kita mengalami krisis percaya diri. Saat itulah kita harus mulai mengingatkan diri sendiri bahwa rasa cemas dan gelisah merupakan kawan. Tingkatkan energi, tajamkan kecerdasan, tinggikan kewaspadaan, dan kembangkan pancaindera. Daripada menyia-nyiakan energi untuk kecemasan yang sia-sia, lebih baik menghadapi tantangan itu secara tegas dan efektif.

BAB

11

Etika Komunikasi

11.1 Pengertian Etika

Etika berasal dari bahasa Yunani yaitu *ethos* yang berarti karakter, watak kesusilaan atau adat kebiasaan di mana etika berhubungan erat dengan konsep individu atau kelompok sebagai alat penilai kebenaran atau evaluasi terhadap sesuatu yang telah dilakukan.

Etiket adalah suatu sikap seperti sopan santun atau aturan lainnya yang mengatur hubungan antara kelompok manusia yang beradab dalam pergaulan.

Etika adalah pedoman tingkah laku dan penilaian moral. Etika komunikasi merupakan pertimbangan kebenaran atau kesalahan

tindakan komunikasi tertentu. Pada komunikasi etis harus dapat menjawab pertanyaan sebagai berikut:

1. Apakah informasi merupakan manfaat jangka panjang?
2. Apakah permintaan informasi merupakan minat pihak-pihak yang terlibat komunikasi?
3. Semua pihak memiliki informasi dan pemahaman yang diperlukan untuk membuat pilihan yang diinformasikan?
4. Apakah informasi itu benar atau berdasarkan kenyataan?

Banyak orang beranggapan bahwa dalam sebuah pembicaraan, kita harus menggunakan etika untuk menghargai dan menghormati lawan bicara. Ada sebuah teori yang mendefinisikan etika sebagai, “sebuah cabang ilmu filsafat yang berbicara mengenai nilai dan norma, moral yang menentukan perilaku manusia dalam hidupnya”. Dalam teori ini, etika memiliki 3 tujuan, yaitu:

- Membantu manusia untuk bertindak secara bebas dan dapat dipertanggung jawabkan
- Membantu manusia mengambil sikap dan tindakan secara tepat dalam hidup ini
- Tujuan akhir untuk menciptakan kebahagiaan.

Terlepas setuju atau tidaknya kita dengan teori di atas, namun ada hal yang bisa kita sepakati bahwa etika berhubungan dengan moral, yaitu “sistem tentang bagaimana kita harus hidup secara baik sebagai manusia.”

Secara umum, komunikasi dengan siapapun adalah penting, dan dapat meningkatkan keakraban, saling mengenal, dan saling cinta. Namun, terkadang diketahui ataupun tidak, ketika seseorang berkomunikasi biasanya ada kata-kata yang salah, kurang pas, kurang berkenan, dan sebagainya, yang membuat orang yang mendengar merasa kurang nyaman.

Ada pepatah, lidah lebih tajam daripada pedang. Pedang untuk menembus hati masih melalui kulit, sedangkan kata-kata dapat membuat hati sakit ketika kata-kata yang keluar kurang tepat, kurang pada tempatnya, hingga menyinggung perasaan orang lain.

Berkomunikasi yang baik kepada siapapun dan dimanapun akan mempengaruhi suasana komunikasi dan hati antar orang yang sedang melakukan komunikasi. perkataan yang baik, pas, dan tepat waktu, dapat membuat hati si pendengar senang dan merasa nyaman didekat orang yang perkataannya selalu menyenangkan itu.

Berbeda dengan orang yang selalu berkata kasar, sungguh akan menyakitkan hati, bahkan akan mengundang kemarahan yang berujung pada kekurangsenangan hingga permusuhan. Untuk itulah, maka Etika dan tata cara berkomunikasi yang baik sangat penting dipahami dan dilaksanakan, sesuai dengan forum yang ada.

Hidup bersama tentunya akan membutuhkan etika. Secara sederhana, etika berkaitan dengan apa yang baik dan apa yang buruk atau apa yang patut dan yang tidak patut. Membantu orang lain merupakan pekerjaan yang baik. Mencelakakan orang lain merupakan pekerjaan yang buruk.

Dalam pergaulan hidup manusia manapun pastilah ada norma-norma yang mesti ditaati. Norma itulah yang mengajar apa yang baik dan apa yang buruk atau apa yang patut dan tidak patut dilakukan oleh manusia. Sedangkan etika lebih banyak berkaitan dengan “teori nilai”, yakni menjelaskan mengapa sesuatu itu baik atau buruk.

Masyarakat menggunakan komunikasi untuk berhubung antara satu individu dengan individu yang lain. Melalui komunikasi masyarakat atau individu dapat menyuarakan pendapat mereka dan juga untuk pergaulan sesama mereka.

Dari segi etimologi (asal kata), istilah etika berasal dari kata Latin *ethicus* yang berarti kebiasaan. Sesuatu dianggap etis atau baik, apabila sesuai dengan kebiasaan masyarakat. Kenyataannya, banyak orang tertarik untuk mempelajari etika, sehingga terdapat pengertian lain tentang etika ialah sebagai suatu studi atau ilmu yang membicarakan perbuatan atau tingkah laku manusia, mana yang dinilai baik dan mana pula yang dinilai buruk. Etika juga disebut ilmu normatif, maka dengan sendirinya berisi ketentuan-ketentuan

(norma-norma) yang dapat digunakan sebagai acuan untuk menilai tingkah laku, apakah baik atau buruk. Dengan demikian etika diharapkan berperan untuk membuka wawasan tentang kebaikan dan keburukan atas tindakan seseorang. Courtland L. Bovee dan John V. Thill (Alih bahasa Doddi Prastuti, 2007: 31) mendefinisikan etika adalah prinsip perilaku yang mengatur seseorang atau sekelompok orang. Orang yang tidak memiliki etika, melakukan apa pun yang diperlukan untuk mencapai tujuannya. Orang-orang yang memiliki etika umumnya dapat dipercaya, adil, dan tidak memihak, menghargai orang lain, dan menunjukkan kepedulian terhadap dampak atas tindakannya di masyarakat. Seringkali orang mencampur aduk istilah etika dan etiket. Etika adalah cabang filsafat yang mempelajari pandangan-pandangan dan persoalan moral atau kesusilaan. Sedang etiket ialah tata karma atau sopan santun.

11.2 Kategori Etika

Dalam menelaah ukuran baik dan buruk ini, kita bisa melakukan penggolongan etika menjadi dua kategori, ialah etika deskriptif dan normative.

a. Etika Deskriptif

Etika deskriptif merupakan usaha menilai tindakan atau perilaku berdasarkan pada ketentuan atau norma baik-buruk yang tumbuh dalam kehidupan bersama, baik dalam keluarga maupun di dalam masyarakat. Kerangka etika ini pada hakikatnya menempatkan kebiasaan yang sudah ada di keluarga atau di masyarakat sebagai acuan etis. Apakah tindakan seseorang itu etis atukah tidak, tergantung kesesuaiannya dengan yang dilakukan oleh kebanyakan orang. Jadi ukuran etisnya sederhana saja, kalau tidak bertentangan dengan kebiasaan, maka tindakan itu dikategorikan etis. Namun, apabila berbeda dengan yang dilakukan oleh sebagian besar orang merupakan tindakan yang tidak etis.

b. Etika Normatif

Etika normatif berusaha menelaah dan memberikan penilaian etis atas tindakan dengan cara yang berbeda, yaitu dengan menggunakan norma yang dibuat oleh otoritas tertentu. Dengan demikian apakah tindakan itu etis atau tidak, tergantung dengan kesesuaiannya terhadap norma-norma yang sudah dibakukan oleh sebuah institusi atau masyarakat. Apakah terlambat datang pada saat menghadiri undangan rapat merupakan pelanggaran etika? Tergantung norma yang berlaku di sana. Sekali lagi ukuran etika terletak pada kesesuaian tindakan dengan norma yang berlaku. Di kalangan masyarakat Barat, terlambat datang pada pertemuan resmi sudah menjadi beban tersendiri, misalnya merasa malu dan bersalah, mungkin juga dilarang masuk ruangan rapat. Akan tetapi di Indonesia, hal itu tampaknya tidak terlalu menjadi masalah. Mengapa demikian? Karena norma yang dipakai berbeda. Norma rujukan yang digunakan untuk menilai tindakan, wujudnya bisa bermacam-macam. Mungkin tata-tertib, mungkin pula kode etik. Kode etik disusun untuk dipergunakan sebagai perangkat nilai yang mengarahkan dan mengawasi tindakan para anggotanya.

Etika komunikasi merupakan suatu rangkuman istilah yang mempunyai pengertian tersendiri, yakni norma, nilai, atau ukuran tingkah laku yang baik dalam kegiatan komunikasi di suatu masyarakat. Pada dasarnya komunikasi interpersonal dapat berlangsung secara lisan maupun tertulis. Secara lisan dapat terjadi secara langsung (tatap muka), maupun dengan menggunakan media seperti telepon, SMS, facebook, e-mail, dan sebagainya. Baik komunikasi langsung maupun tidak langsung, norma etika perlu diperhatikan. Komunikasi interpersonal merupakan proses komunikasi antar pribadi atau individu. Untuk menjaga agar proses komunikasi tersebut berjalan baik, agar tujuan komunikasi dapat tercapai tanpa menimbulkan kerenggangan hubungan individu, maka diperlukan etika komunikasi interpersonal ialah, pihak-pihak yang terlibat dalam proses komunikasi, bahkan kita semuanya sebagai anggota masyarakat, perlu memperhatikan beberapa hal berikut ini:

1. Nilai-nilai dan norma-norma sosial budaya setempat
2. Segala aturan, ketentuan, tata tertib yang sudah disepakati
3. Adat-istiadat, kebiasaan yang dijaga kelestariannya
4. Tata karma pergaulan yang baik
5. Norma kesusilaan dan budi pekerti
6. Norma sopan santun dalam segala tindakan.

Dalam pergaulan dan kehidupan bermasyarakat, antara etika dan komunikasi merupakan dua hal yang tidak dapat dipisahkan. Di manapun orang berkomunikasi, selalu memerlukan pertimbangan etis, agar lawan bicara dapat menerima dengan baik. Berkomunikasi tidak selamanya mudah, apalagi kalau kita tidak mengetahui jati diri (latar belakang sosial budaya) mereka yang kita hadapi, tentu kita akan menebak-nebak dan merancang persiapan komunikasi yang sesuai dengan tuntutan etis kedua belah pihak. Ketika kita paham tentang karakter orang yang kita hadapi kita akan lebih mudah berusaha menampilkan diri sebaik-baiknya dalam berkomunikasi. Etika yang tergambarkan dalam tata karma berkomunikasi adalah kebiasaan dan mungkin merupakan kesepakatan dalam hubungannya antarwarga di masyarakat. Ukuran etika itu berlaku sevara selingkung dan kadang-kadang sulit dimengerti akal sehat. Misalnya ada bangsa lain yang makan sambil mengeluarkan bunyi *keciplak*, hal ini tidak dianggap tidak sopan, malah sangat sopan karena menunjukkan kesungguhan menikmati hidangan, sebaliknya bagi kebanyakan orang asli Indonesia hal itu dipandang tidak sopan.

11.3 Etika dalam Berkomunikasi

Berikut adalah beberapa etika dalam berkomunikasi antara manusia dalam kehidupan sehari-hari.

1. Jujur dan tidak berbohong
2. Bersikap dewasa serta matang.
3. Mempunyai sifat yang terbuka dalam berkomunikasi
4. Menggunakan panggilan yang bersesuaian kepada seseorang individu
5. Menggunakan bahasa yang efektif dan efisien

6. Tidak terlalu emosional dalam sesuatu perbincangan
7. Berinisiatif sebagai pembuka bicara
8. Berbahasa yang baik, ramah dan sopan santun
9. Memakai pakaian yang bersesuaian dengan keadaan atau tempat.
10. Mempunyai tingkah laku yang baik.

Khusus pada dunia bisnis atau kerja, kita harus memperhatikan beberapa hal atau etika berkomunikasi untuk menjaga perasaan, kepercayaan dan harga diri seseorang, yaitu antara lain:

1. Berbicara dengan suara yang jelas, dalam arti suara tidak kecil maupun tidak terlalu kencang.
2. Tidak berbicara terlalu cepat maupun terlalu lambat.
3. Saat berbicara dengan lawan bicara maupun saat mendengarkan lawan bicara, mata kita harus saling melihat, sehingga tidak terkesan malu ataupun tidak mendengarkan lawan bicara.
4. Berbicara seperlunya, tidak panjang lebar tanpa arti yang jelas ataupun berputar-putar (berbelit-belit)
5. Memberikan kesempatan kepada lawan bicara untuk berbicara, sehingga tidak terkesan mendominasi berbicara.
6. Jangan menyela atau memutuskan pembicaraan lawan bicara apabila lawan bicara kita belum selesai berbicara, karena itu akan membuat lawan bicara kita tidak senang dan tidak dihargai.
7. Dalam berkomunikasi diharapkan menjaga emosi kita, yaitu jangan sampai terbawa emosi sehingga marah-marah kepada lawan bicara.
8. Tidak tertawa secara berlebihan dan terus menerus.
9. Sebaiknya tidak menguap saat lawan bicara sedang berbicara, karena lawan bicara akan merasa kita bosan dengan pembicaraannya.
10. Tidak mengerjakan sesuatu saat lawan bicara sedang berbicara (misalnya sambil menulis, mengetik, dan lain sebagainya).
11. Menghargai pendapat, masukan atau kritik dari lawan bicara. Artinya tidak langsung membantah.

Tetapi secara umum ada beberapa etika dan tata cara komunikasi yang perlu diperhatikan, antara lain:

1. Menyapa dengan Santun

Ketika bertemu dengan orang lain yang kita kenal, sapa lah dengan santun, dengan salam dan senyum. Mendekati dan bersalaman akan lebih membuat rasa persaudaraan semakin erat. Ketika di ruang tunggu dan di sebelahnya ada orang yang tidak kita kenal, lebih elok jika menyapa dan berkenalan, tentunya dengan santun juga. Menyapa dengan santun dapat membuka hati orang yang tak dikenal agar bisa menerima kita menjadi kawan atau teman atau yang lain. Sedangkan menyapa dengan santun untuk orang yang sudah kita kenal, dapat memperakrab dan memperkuat Tali persaudaraan.

2. Menjadi pendengar yang baik.

Ketika sudah memasuki tahap komunikasi, tentu kita harus siap menghadapi cara berkomunikasi mereka. Mungkin ada yang omongnya banyak atau cerewet, ada yang pendiam dan sebagainya. Untuk menghadapi orang yang banyak omongnya, sehingga terus menerus, maka jadilah pendengar yang baik. Meskipun itu kurang menyenangkan. Pendengar yang baik bukan hanya mendengarkan, melainkan dengan perilaku yang lain, misalkan sekali-kali tatap matanya sebagai tanda kita memperhatikan, senyum, dan sekali-kali menganggukkan kepala. Sehingga orang lain merasa senang, nyaman, dan diperhatikan atau didengarkan.

Saat mendengarkan, jangan pernah dalam hati Anda berkata yang tidak-tidak, dengarkanlah saja seperti itu, pasti ada manfaatnya di balik itu semua. Lalu apabila berhadapan dengan orang pendiam, dan omongnya sedikit, harus dapat memancing agar ada komunikasi timbal balik.

3. Mengajukan pertanyaan sederhana.

Jangan menanyakan namanya dahulu, karena kadang bisa dinilai terlalu pribadi dan umumnya jawabannya akan singkat. Sampaikan pertanyaan yang kira-kira dia akan menjawab agak panjang atau sepadan.

4. Jangan sok tahu

Gaya sok tahu seseorang, sering membahayakan diri sendiri dalam hal berkomunikasi. Ketika berkomunikasi dan ada timbal baliknya, jangan merasa sok tahu tentang apa yang dibicarakan orang yang berkomunikasi dengan kita.

5. Saling Mengisi Cerita

Kadang-kadang, dalam komunikasi Anda memosisikan diri sebagai pendengar dan mencoba memahami yang disampaikan orang lain yang belum begitu Anda kenal atau orang saat orang lain itu sedang bersemangat bicara. Meskipun, sebenarnya Anda tahu apa yang dibicarakan. Tunggu sampai saat yang tepat untuk saling bercerita atau saling mengisi dalam cerita itu. Sehingga keakraban dan komunikasi akan menyambung dengan baik.

6. Jangan memotong pembicaraan

Memotong pembicaraan, kadang dirasakan kurang nyaman dan menyakitkan bagi lawan bicara kita. Apalagi jika pemotongan itu dilakukan pada saat yang kurang, pemahaman yang kita tangkap berbeda dengan apa yang dia ingin sampaikan, karena dia akan merasa seakan apa yang dia bicarakan tidak didengarkan atau akan dinilai sok tahu.

7. Menyela

Sedikit menyela untuk menegaskan jika kita sudah tahu apa yang dibicarakan, kadang bisa membuat komunikasi lebih seru.

Contoh Teknik Komunikasi yang Baik

1. Menggunakan kata dan kalimat yang baik menyesuaikan dengan lingkungan
2. Gunakan bahasa yang mudah dimengerti oleh lawan bicara
3. Menatap mata lawan bicara dengan lembut
4. Memberikan ekspresi wajah yang ramah dan murah senyum
5. Gunakan gerakan tubuh /*gesture* yang sopan dan wajar
6. Bertingkah laku yang baik dan ramah terhadap lawan bicara

7. Memakai pakaian yang rapi, menutup aurat dan sesuai sikon
8. Tidak mudah terpancing emosi lawan bicara
9. Menerima segala perbedaan pendapat atau perselisihan yang terjadi
10. Mampu menempatkan diri dan menyesuaikan gaya komunikasi sesuai dengan karakteristik lawan bicara.
11. Menggunakan volume, nada, intonasi suara serta kecepatan bicara yang baik.
12. Menggunakan komunikasi non verbal yang baik sesuai budaya yang berlaku seperti berjabat tangan, merunduk, hormat, ces, cipika cipiki (cium pipi kanan-cium pipi kiri)

11.4 Etika berkomunikasi dalam Ajaran Islam

Sebagai seorang muslim, Al-Qur'an telah memberikan panduan bagi kita bagaimana etika berkomunikasi. Dan sebagai seorang muslim ada baiknya kita memperhatikan etika yang diberikan oleh Al-Qur'an ini.

Qaulan Sadiidan

“ Hai orang-orang yang beriman, bertakwalah kamu kepada Allah dan Katakanlah Perkataan yang benar”, (QS. Al-Ahzab : 70). Ini adalah perkataan yang benar. Benar disini artinya jujur. Dan kepada siapa saja. Atau bisa juga ketika berbicara kita tidak asal, jadi harus ada dasarnya. Ini juga bisa berarti ketika berbicara kita tidak boleh menyembunyikan kebenaran. Katakan yang benar walaupun itu pahit atau tidak menguntungkan bagi diri sendiri.

Qaulan Baliigha

“...dan Katakanlah kepada mereka Perkataan yang berbekas pada jiwa mereka.” (QS. An-Nisa: 63)

Ayat ini ditujukan kepada orang munafik. Tetapi gak ada salahnya digunakan kepada siapa saja agar perkataan yang kita ucapkan itu

mampu membekas dalam hati mereka. Ahli komunikasi berkata berbahasalah dengan efektif dan efisien. Kita bisa belajar dengan khutbah Rasulullah SAW, walau durasinya tidak panjang tetapi apa yang diucapkan mampu membekas dan memberi resapan makna bagi yang mendengarnya. Atau bisa juga kita belajar kepada Mushab bin Umair tatkala berdakwah di Madinah. Dengan kalimat yang tidak panjang dan ngejlimet ia mampu memikat sang kepala suku untuk memeluk Islam.

Qaulan Tsaqilaan

“ Sesungguhnya Kami akan menurunkan kepadamu Perkataan yang berat.” (QS. Al-Muzzamil: 5)

Yang dimaksud berat di sini adalah berbobot. Maka bicaralah dengan referensi dan dalil yang kuat hingga jatuh hujjah mereka yang menentang Islam. Itulah bahasa dakwah. Kuat dan menggetarkan. Selain menghafal ada bekal agar perkataan yang kita keluarkan itu bisa mengguncang. Sayyid Quthb menjelaskan dalam *Fi Zhilalil Qur’an*, bekal itu ialah Shalat malam di saat manusia tidur nyenyak, memutuskan hubungan dengan kehidupan dunia yang menipu dan rendah nilainya, membaca Al-Qur’an di tengah keheningan malam. Atau silakan baca dan renungi surah Al-Muzzamil dan jangan lupa lengkapi dengan membaca tafsirnya.

Qauluts Tsabit

“ Allah meneguhkan (iman) orang-orang yang beriman dengan Ucapan yang teguh itu dalam kehidupan di dunia dan di akhirat; dan Allah menyesatkan orang-orang yang zalim dan memperbuat apa yang Dia kehendaki.” (QS. Ibrahim: 27)

Kalimat yang teguh. Ini adalah kalimat tentang kekonsistenan seorang muslim. Inilah kalimat yang berbicara tentang prinsip dasar seorang muslim. Maka apapun kondisinya tetaplah istikomah dengan ajaran Islam.

Qaulan Ma’rufan

“ Hai isteri-isteri Nabi, kamu sekalian tidaklah seperti wanita yang lain, jika kamu bertakwa. Maka janganlah kamu tunduk dalam berbicara sehingga berkeinginanlah orang yang ada penyakit dalam hatinya dan ucapkanlah Perkataan yang baik,” (QS. Al-Ahzab: 33)

Ya, perkataan yang baik. Perkataan yang tidak mengumpat, mencela, menggunjing, mengutuk bahkan menciderai lawan bicaranya. Bicaralah yang baik walau sang lawan bicara menyakiti. Inilah ciri-ciri Ibadurrahmah sebagaimana terdapat dalam firman Allah.

“Dan hamba-hamba Tuhan yang Maha Penyayang itu (ialah) orang-orang yang berjalan di atas bumi dengan rendah hati dan apabila orang-orang jahil menyapa mereka, mereka mengucapkan kata-kata (yang mengandung) keselamatan.” (QS. Al-Furqan: 63)

Kaidah komunikasi mengatakan apa yang diucapkan lebih lama melekat dibanding apa yang dilakukan. Maka ada pepatah “mulutmu harimaumu”. Segala perkataan yang akan membawa kepada kedamaian, keteduhan, kesejukan. Dan siapa yang mendengarnya akan selalu terngiang dan teringat kemudian selalu rindu untuk bertemu dan berjumpa dengannya.

Qaulan Layyinan (perkataan yang lembut)

“ Maka berbicaralah kamu berdua kepadanya dengan kata-kata yang lemah lembut, Mudah-mudahan ia ingat atau takut”. (QS. Thaha: 44)
Ya berkatalah yang lembut. Jangan sampai lawan bicara tersakiti oleh kita. Fir'aun saja yang terkenal kejam dan jahatnya tetap harus diperlakukan dengan lembut. Mengapa orang yang tidak lebih buruk darinya harus dikeraskan gaya bicara kita.

Qaulan Karimaan (perkataan yang mulia)

“Maka sekali-kali janganlah kamu mengatakan kepada keduanya Perkataan “ah” dan janganlah kamu membentak mereka dan ucapkanlah kepada mereka Perkataan yang mulia” (Qs. Al-Isra: 23)

Bila berkata ‘ah’ saja kepada kedua orang tua kita. Maka yang lebih dari itu juga jelas terlarangnya. Mari kita belajar untuk lebih bijak

terhadap kedua orang tua kita. Jangan ada lagi kata-kata kasar dan menyakiti hatinya keluar dari mulut kita. Begitu juga dengan cibiran-cibiran dalam bentuk lainnya. Apalagi melecehkannya dengan bahasa tubuh.

11.5 Etika dalam Konteks Komunikasi Antarpribadi

Kita selalu membutuhkan orang lain disekitar kita, walaupun hanya untuk sekedar melakukan obrolan basa-basi karena manusia adalah makhluk sosial dan dari dalam interaksi itulah manusia lambat laun menciptakan nilai-nilai bersama yang kemudian disebut sebagai kebudayaan. Dalam nilai-nilai yang terbentuk tersebut terdapat beberapa kaidah yang bertujuan mengatur tata cara kita berkomunikasi antarsesama tanpa menyakiti hati dan menjunjung tinggi etika sebagai sebuah tanda penghargaan pada lawan bicara kita.

Namun terkadang pemakaian sesuatu yang kita anggap sebuah etika dapat berakibat pada sesuatu yang tidak menyenangkan dan menimbulkan kesalahpahaman antar sesama. Mengapa hal itu bisa terjadi? Padahal tujuan kita menggunakan etika adalah untuk mencoba menghargai khalayak.

Pemakaian etika dalam konteks komunikasi antarpribadi memiliki paradoks tersendiri. Di lain pihak, hal ini dapat menjadi hal yang positif namun terkadang sesuatu yang negatif dan cenderung merusak dan memperburuk keadaan juga dapat terjadi. Berbagai hal dinilai bertanggung jawab atas hal ini. Dari mulai cara kita berkomunikasi antar sesama sampai pada saat kita menggunakan etika dalam berinteraksi.

Persoalan etika yang potensial selalu melekat dalam setiap bentuk komunikasi antarpribadi sehingga komunikasi dapat dinilai dalam dimensi benar-salah, melibatkan pengaruh yang berarti terhadap manusia lain, sehingga komunikator secara sadar memilih tujuan-

tujuan tertentu yang ingin dicapai dan cara-cara komunikasi guna mencapai tujuan tersebut. Apakah seorang komunikator bertujuan menyampaikan informasi, meningkatkan pemahaman seseorang, memudahkan keputusan yang bebas pada orang lain, menawarkan nilai-nilai yang penting, memperlihatkan eksistensi dan relevansi suatu persoalan sosial, memberikan sebuah jawaban atau program aksi atau memicu pertikaian persoalan etika yang potensial terpadu dalam upaya-upaya simbolik sang komunikator.

Demikianlah keadaannya pada sebagian besar komunikasi pribadi, baik komunikasi antara 2 orang, dalam kelompok kecil, dalam retorika gerakan sosial maupun dalam hubungan masyarakat. Bahkan muncul ungkapan bahwa manusia adalah satu-satunya hewan "yang secara harfiah dapat disebut memiliki nilai". Lebih khusus lagi, barangkali esensi tertinggi manusia adalah *homo ethicus*, manusia adalah pembuat penilaian etika. Tetapi muncul pertanyaan, mengapa mempersoalkan etika dalam komunikasi antarpribadi?

Jelas, dengan menghindari pembicaraan mengenai etika dalam komunikasi, orang akan bersandar pada berbagai macam pembenaran:

1. Setiap orang tahu bahwa teknik komunikasi tertentu adalah tidak etis jadi tidak perlu dibahas;
2. Karena yang penting dalam komunikasi hanyalah masalah kesuksesan maka masalah etika tidak relevan;
3. Penilaian etika hanyalah masalah penilaian individu secara pribadi sehingga tak ada jawaban pasti; dan
4. Menilai etika orang lain itu menunjukkan keangkuhan atau bahkan tidak sopan.

Secara potensial timbul ketegangan antara "kenyataan" dan "keharusan", antara yang aktual dan yang ideal. Mungkin terdapat ketegangan antara apa yang dilakukan setiap orang dengan apa yang menurut kita harus dilakukan oleh orang tersebut. Mungkin terdapat konflik antara komunikasi yang kita pandang berhasil dan penilaian teknik tersebut tidak boleh digunakan karena cacat menurut etika. Kita mungkin terlalu menekankan pemahaman tentang sifat dan

efektivitas teknik, proses dan metode komunikasi dengan mengorbankan perhatian pada masalah etika tentang penggunaan teknik-teknik seperti itu. Kita harus menguji bukan hanya bagaimana, melainkan juga apakah kita secara etis harus, memakai berbagai macam metode dan pendekatan. Masalah “apakah”, jelas bukan hanya penyesuaian khalayak, melainkan masalah etika. Kita boleh merasa bahwa tujuan-tujuan etika itu tidak dapat dicapai secara nyata sehingga tidak banyak manfaatnya.

Bagaimana para peserta dalam sebuah transaksi komunikasi pribadi menilai etika dari komunikasi itu, atau bagaimana para pengamat luar menilai etikanya, akan berbeda-beda tergantung pada standar etika yang mereka gunakan. Sebagian diantara bahkan mungkin akan memilih untuk tidak mempertimbangkan etika. Namun demikian, masalah etika yang potensial tetap ada meskipun tidak terpecahkan atau tidak terjawab.

Apakah seorang komunikator menginginkan penilaian etika atau tidak? Komunikan umumnya akan menilai, secara resmi ataupun tidak resmi, upaya komunikator berdasarkan standar etika yang relevan menurut mereka. Jika bukan karena alasan lain, selain alasan pragmatik, yakni untuk kesempatan meningkatkan kesuksesan, komunikator perlu mempertimbangkan kriteria etis para khalayaknya.

Persoalan etika yang potensial selalu melekat dalam setiap bentuk komunikasi antarpribadi sehingga komunikasi dapat dinilai dalam dimensi benar-salah, melibatkan pengaruh yang berarti terhadap manusia lain, sehingga komunikator secara sadar memilih tujuan-tujuan tertentu yang ingin dicapai dan cara-cara komunikasi guna mencapai tujuan tersebut. Apakah seorang komunikator bertujuan menyampaikan informasi, meningkatkan pemahaman seseorang, memudahkan keputusan yang bebas pada orang lain, menawarkan nilai-nilai yang penting, memperlihatkan eksistensi dan relevansi suatu persoalan sosial, memberikan sebuah jawaban atau program aksi atau memicu pertikaian-pertikaian etika yang potensial terpadu dalam upaya-upaya simbolik sang komunikator. Aturan main

tersebut bisa berbentuk adat istiadat. Bisa juga berupa tata krama dan tata cara. Etika praktis seperti itu sering diistilahkan sebagai etiket, yang sebenarnya lebih berkaitan dengan tata karma dan tata cara.

Pemahaman yang berbeda mengenai nilai-nilai etika yang ada membuat setiap orang dapat memiliki penilaian yang berbeda terhadap setia etika komunikasi. Dalam komunikasi antar pribadi penggunaan etika haruslah berhati-hati karena bukanlah tidak mungkin bahwa pemahaman etika kita berbeda dengan komunikan. Kurangnya pemahaman antarsesama dapat memunculkan *miss communication* yang akan berujung pada timbulnya berbagai macam prasangka dan salah paham.

Dalam berbagai macam perbedaan tersebut, kita harus mampu beradaptasi dengan cepat. Nilai-nilai yang membentuk etika harus kita pahami dengan benar karena sebenarnya tidak ada komunikasi yang tidak menggunakan nilai-nilai etika di dalamnya, setiap bentuk komunikasi selalu menggunakan etika walaupun dalam kadarnya masing-masing sesuai dengan konteks, tujuan dan situasi yang ada.

Dalam hubungan interpersonal tentu saja kita harus memperlakukan orang lain sesuai etika agar dalam hubungan tersebut kita merasakan kepercayaan, kesenangan, dan saling menolong. Komunikasi interpersonal pada dasarnya bersifat *relational* atau berhubungan. Dia berada dalam suatu hubungan, dia berpengaruh pada hubungan, dan menentukan hubungan. Jadi kita harus menyadari bagaimana kita berkomunikasi, bagaimana kita berinteraksi karena hal tersebut akan mempengaruhi hubungan seperti apa yang kita hasilkan.

Dalam komunikasi interpersonal komunikasi verbal dan nonverbal juga banyak digunakan. Misalnya dalam keadaan berbicara kita juga menunjukkan ekspresi wajah kita, kontak mata, gerakan anggota tubuh. Sinyal verbal biasanya lebih efektif mengomunikasikan pesan, tentu saja supaya lebih efektif komunikasi verbal dan nonverbal berfungsi secara bersamaan. Komunikasi interpersonal terjadi dalam berbagai bentuk entah itu secara tatap muka atau tidak. Saat ini

komunikasi *online* menggunakan komputer sangat populer. Seperti mengirim *email* dan bahkan *chatting*. Hal ini tentu saja mempermudah kita berkomunikasi dengan orang-orang diseluruh dunia yang kita saja belum pernah bertemu secara langsung.

Sedangkan tipe-tipe hubungan yang spesifik seperti persahabatan dan pernikahan tidak hanya menggambarkan aturan-aturan bagi hubungan biasanya namun juga memiliki aturan yang spesifik yang merefleksikan fungsi hubungan tersebut dan membawa implikasi yang merupakan kelakuan etis. Hubungan persahabatan dikendalikan oleh aturan-aturan yang berkisar antara kesenangan bersama, berbagi, dan saling mendukung. Teman adalah orang untuk berbagi cerita, membantu, mendukung, saling percaya, nyaman satu sama lain, rela untuk membuat temannya senang, saling membela, dan saling menghargai privasi. Melanggar aturan-aturan tersebut dapat merusak hubungan pertemanan. Sedangkan hubungan romantisme, termasuk pernikahan, lebih mementingkan bagaimana untuk menjaga ikatan dan menyelaraskan hidup. Aturan-aturan yang membimbing tipe hubungan yang spesifik seperti pertemanan dan pernikahan tidak diragukan lagi pasti melibatkan pertimbangan etika dalam derajat yang bervariasi.

Terkadang kita merasakan dilema untuk menolong seseorang, terutama jika mereka bukan orang yang dekat dengan kita. Beda hal jika orang tersebut adalah keluarga atau teman dekat kita, kita pasti sebisa mungkin langsung menolong tanpa pikir panjang. Namun jika kita menolong orang lain, suatu saat ketika kita memerlukan bantuan, mereka akan menolong kita kembali. Namun tidak juga harus orang tersebut yang membantu kita, bisa saja orang lainnya.

Hubungan yang baik dan sehat merupakan salah satu faktor kunci yang berhubungan dengan kebahagiaan dan kesejahteraan. Kenyataannya, etika bukan hanya pada istilah pertemuan, kebutuhan dasar, mendorong permainan adil, dan menciptakan komunitas kepedulian, namun juga dalam istilah untuk membantu manusia berkembang.

Tidak hanya komunikasi antardua orang atau komunikasi interpersonal saja yang harus memiliki etika, setiap komunikasi harus memiliki etika dan aturannya masing-masing. Pada komunikasi dalam kelompok kecil, aturan yang diterapkan berbeda dengan hubungan persahabatan dan pernikahan. Kelompok kecil misalnya adalah keluarga, kelompok pertemanan, kelompok kerja. Misalnya dalam suatu keluarga pertama-tama mereka harus tau peran mereka masing-masing dalam keluarga tersebut misalnya suami sekaligus ayah perannya menjaga keluarganya dan mencari nafkah. Kemudian setiap anggota harus menyadari dan bertanggung jawab dalam hubungan keluarga tersebut. Anggota keluarga memiliki cerita untuk dibagi dan mereka memiliki rencana masa depan bersama. Keluarga berbagi tempat tinggal bersama.

Bentuk dari kelompok kecil ini biasanya menentukan bersama bagaimana aturan-aturan yang mereka terapkan, prinsip apa yang paling penting, bagaimana mereka ingin kelompok mereka dilihat oleh orang lain. Ketika kita bergabung dalam suatu kelompok pasti kita merasa ada rasa kepemilikan seperti rasa keanggotaan dalam kelompok tersebut. Ketika kita merasakan hal itu maka kita akan lebih menghargai kelompok tersebut dan anggota-anggotanya. Kita juga akan berpikir bagaimana etikanya sesuai dengan hati nurani kita jika kita melanggar aturan dalam kelompok tersebut. Kelompok kecil biasanya lebih mudah dijalani dan diorganisasi daripada kelompok besar. Karena dalam kelompok kecil, orang yang tergabung lebih sedikit sehingga kita dapat lebih mudah untuk mengenal lebih dalam satu sama lain.

Kompetisi ada dimana-mana, bahkan pada kelompok kecil sekalipun pasti ada saja persaingan yang terjadi, entah itu dengan kelompok lainnya atau bahkan dengan individu. Kita harus memahami bagaimana kelompok mengonseptualisasikan dan menghadapi dilema etikal. Memahami perilaku seperti itu tidak hanya lebih menginformasikan praktik kelompok kecil, namun juga akan menunjukkan lebih jelas bagaimana keputusan-keputusan kecil tersebut dapat mempengaruhi sistem sosial yang lebih besar. Sebenarnya, kelompok memberikan anggotanya dengan peluang

setiap hari untuk model perilaku sosial etis. Semakin baik kita memahami bagaimana dan mengapa kita menyelesaikan dilema-dilema kecil dengan cara kita, semakin baik pula kita akan memahami karakter etikal dalam masyarakat kita yang lebih luas.

11.6 Etika Berkomunikasi dengan Rekan Kerja

Berkomunikasi dengan rekan kerja adalah aktifitas yang mau tidak mau harus Anda kerjakan. Bahkan setiap hari. Anda tidak bisa mengelak dari aktifitas tersebut. Sesungguhnya komunikasi dengan rekan kerja akan selalu Anda kerjakan. Tapi yang perlu Anda perhatikan adalah bagaimana berkomunikasi yang baik dengan mereka. Komunikasi yang baik akan menciptakan suasana yang nyaman bagi Anda dalam meniti karier.

Berikut adalah beberapa tips yang perlu Anda perhatikan dalam berkomunikasi dengan rekan kerja:

1. Menyapa rekan kerja dengan ucapan selamat pagi, merupakan komunikasi pembuka yang paling baik. Anda bisa menyapa dengan “apa kabar?” ketika mereka terlihat kurang ceria. Tunjukkan sikap empati pada saat mereka sedang bersedih atau sedang ada masalah. Anda bisa menawarkan bantuan kalau mereka terlihat membutuhkannya.
2. Berikanlah pujian untuk sesuatu yang patut dipuji kepada rekan Anda. Tapi jangan lakukan kalau hanya berbasa-basi.
3. Kalau Anda meminta bantuan dari mereka, mintalah dengan cara yang sopan.
4. Kalau Anda mengetahui bahwa rekan Anda melakukan kesalahan atau kekeliruan, sampaikanlah dengan cara yang bijak. Jangan sampai mereka merasa dihakimi atau dijatuhkan. Perhatikanlah bahwa Anda melakukannya agar dia menyadari dan menjadi lebih baik.
5. Kalau Anda ingin memberikan pendapat atau masukan dalam suatu pembicaraan, diskusi atau meeting, lakukanlah dengan cara

yang sopan, tanpa ada tendensi hanya menguntungkan diri sendiri.

6. Kalau Anda secara sengaja atau tidak sengaja melakukan kesalahan, maka berbesar hatilah untuk mengakuinya dan meminta maaf kepada orang yang sudah Anda repotkan atau lukai.
7. Jagalah kerahasiaan dari rekan kerja Anda.

11.7 Etika Berkomunikasi dengan Dosen

1. *Say hello to your lecturers. At least smile at them*, walau pun Anda tidak ada kuliah sama beliau. Siapa pun dosennya, paling tidak tersenyumlah jika Anda bertemu dengan beliau-beliau. Dosen anda tidak akan meminta Anda terbungkuk-bungkuk menghormati beliau, atau harus cium tangan setiap kali ketemu. Idealnya, anda dulu yang menyapa/tersenyum. *Why?* Dosen juga manusia biasa, dosen tidak mungkin menghafalkan nama plus wajah semua mahasiswa satu per satu.
2. Mahasiswa yang ramah dan santun cenderung akan selalu diingat oleh dosen. Minimal, dosen akan mengenali wajah Anda. Bagaimana Anda tahu bahwa dosen Anda mengenali Anda. Biasanya beliau akan tersenyum, bahkan mungkin menyapa terlebih dahulu pada Anda. *Be helpful and useful*. Tidak hanya dengan dosen, akan tetapi tentunya dengan siapa saja, hal ini berlaku. Kecuali pada saat anda ujian tentunya. *It is absolutely not recommended, furthermore, it is prohibited*. Tanpa harus diminta, khususnya jika anda melihat orang yang Anda kenal tampak membutuhkan bantuan yang sekiranya bisa Anda lakukan, *don't hesitate to help*.
3. Untuk etika berkunjung ke rumah dosen. Saran kami, tanyakan kepada dosen yang bersangkutan apakah beliau bersedia ditemui di rumah. Kebanyakan dosen sudah *stand by* di kampus dari pagi sampai sore, bahkan kadang sampai malam, bahkan kadang hari Sabtu/Minggu pun juga ada di kampus, banyak dosen yang merasa keberatan jika ditemui di rumah, terutama untuk urusan

akademis. Urusan kampus ya di kampus. Yang terbaik, tanyakan dulu pada beliau.

4. Gunakan jasa ketua kelas untuk berkomunikasi dengan dosen anda. Itu akan lebih efektif. Untuk ketua kelas, tugas anda salah satunya adalah menjembatani dosen dengan rekan-rekan Anda.

11.8 Etika Menelpon dan SMS Dosen

Untuk etika berkomunikasi lewat telpon atau SMS, masing-masing dosen memiliki kebijakan sendiri-sendiri. Ada dosen yang mau dan nyaman memberikan nomor HP-nya kepada semua mahasiswanya. Ada yang sama sekali tidak bersedia mengangkat telepon/membalas SMS dari semua nomor yang tidak tercantum di memori HP-nya. Jadi, ketahuilah karakteristik masing-masing dosen.

Apakah sudah memenuhi etika mengirim sms ke dosen?

Beberapa dosen bersedia untuk membalas SMS dari para mahasiswanya. Bila Anda memiliki dosen seperti itu, bersyukurlah... karena tidak semua dosen bersedia menerima dan menjawab SMS dari para mahasiswa dengan pertimbangan masing-masing. Namun, kadangkala ada mahasiswa yang kurang mengerti tata cara beretika dan tata krama berkomunikasi via SMS kepada dosennya. Mereka masih menganggap bahwa dosen adalah sama seperti teman/pacar mereka (mungkin).

Akrab itu baik, tapi yang kurang baik adalah akrab namun kurang mengerti tata krama dan beretika (dalam bentuk SMS). Dari segi dosen, sering terdengar *curhat* bahwa kadang-kadang beberapa mahasiswa mengirim SMS dengan tata bahasa yang kurang...bahkan tidak sopan. Apa yang terjadiSMS tersebut akan dihapus dan mahasiswa tidak mendapatkan informasi apapun (sebagai balasan SMS). Dari segi mahasiswa, sering mengeluh bahwa SMS mereka oleh beberapa dosen tidak dijawab sama sekali....Ini semua adalah sebuah masalah, masalah tentang bagaimana cara berkomunikasi. Untuk itulah, ada beberapa tips agar SMS mahasiswa minimal dibaca oleh dosen dan kemungkinan besar dibalas:

1. Ucapkan Salam. Selalu dahului SMS anda dengan ucapan salam pembuka. Dapat menggunakan Assalamu'alaikum, Selamat Pagi, Selamat Siang dll. Pemberian salam pembuka umumnya disesuaikan dengan agama dosen. Jangan sampai salah.
2. Perkenalkan diri anda, nama Anda, kelas atau pada mata kuliah apa, jika perlu NIM Anda, (hal ini menunjukkan keseriusan yang anda miliki) Bila menghubungi dosen melalui telepon/sms. Baru kemudian Anda sampaikan maksud Anda. Ingat, walaupun mungkin guru/dosen Kamu menyimpan nomor Kamu di kontaknya, akan lebih sopan jika kita menyebutkan nama kita di SMS untuk orang yang kita hormati.
3. Komunikasikan Maksud Anda dengan Tata Bahasa yang Baik. Maksudnya adalah gunakan bahasa Indonesia yang baku, jangan gunakan bahasa daerah serta hindari penggunaan singkatan yang kemungkinan tidak dimengerti oleh dosen.
4. Jelaskan Maksud Anda dengan Bahasa yang Santun. Gunakan kata-kata yang ramah, lembut dan tidak bersifat memerintah. (contoh: Blz, !!!). Misalnya, "Asswrwb, Pak. Saya Maya, mhsw Bapak. Saya ingin menanyakan, apakah bapak ada waktu luang? Karena saya ingin berkonsultasi agak panjang mengenai kuliah yg kmrn Bpk sampaikan. Trmksh." Gunakan singkatan yang relatif mudah dipahami karena tidak banyak dosen yang memahami Bahasa gaul. Jangan pakai "bls" karena tidak sopan.
5. Sampaikan "maaf" dan "terima kasih" agar isi SMS terkesan lebih sopan.
6. Hindari bertanya yang aneh. Untuk etika ber-SMS atau menelpon dengan dosen, ada satu pertanyaan mahasiswa yang paling dibenci oleh dosen, yaitu: "Bapak/Ibu ada atau kapan di kampus kapan?" dan pertanyaan sejenis itu. Jangan pernah berkata, "soalnya Bapak/Ibu sulit dicari/tidak pernah ada di tempat.
7. Kirim sms dengan bahasa yang sopan dan tahu waktu. Tahu waktu di sini, artinya, kalau anda mau mengirimkan sms atau menelpon dosen anda sebaiknya waktunya harus tepat, seperti siang atau sore hari. Jangan pagi-pagi buta atau malam hari menjelang istirahat beliau.

11.9 Etika Berkomunikasi ketika Wawancara Kerja

Dalam setiap akan memasuki dunia kerja, tentunya sebelumnya kita akan mencari suatu perusahaan yang sedang membuka lowongan kerja, tentunya perusahaan yang terkenal dan pekerjaan yang ditawarkan adalah sesuai dengan bidang keahlian dan pendidikan kita. Setelah kita menentukan mana perusahaan yang akan dilamar, apabila kita telah mendapat panggilan dan akan diwawancara, seringkali kita tidak mengetahui apa yang harus dilakukan dan tidak jarangpun para pelamar kerja terjebak dan akhirnya gagal di tahap wawancara.

Oleh sebab itu, kita harus memperhatikan beberapa etika dalam menjalani wawancara pekerjaan, yaitu antara lain:

1. Usahakan untuk tiba di lokasi lebih awal.
2. Sapalah petugas atau pekerja di perusahaan tersebut dan berikan senyum.
3. Sebaiknya mengingat nama dan muka pewawancara.
4. Jangan duduk apabila apabila belum dipersilakan duduk.
5. Jangan sampai menguap di depan pewawancara.
6. Berapakaian yang rapi dan formal, yaitu memakai kemeja dan celana bahan, tetapi jangan sampai terkesan berlebihan.
7. Duduk yang tegak dan jangan bungkuk atau menunduk karena akan terlihat tidak percaya diri dan tidak memiliki semangat.
8. Sebaiknya saat ditanya berapa gaji yang diinginkan jangan menjawab terserah, jawablah gaji yang diinginkan sesuai dengan kemampuan dan posisi pekerjaan serta pengalaman yang dimiliki.
9. Tatapan mata harus tertuju pada pewawancara saat sedang diwawancara dan fokus pada pertanyaan-pertanyaan yang diberikan, sehingga tidak salah menjawab atau meminta pewawancara untuk mengulangi pertanyaan.
10. Menggunakan bahasa yang sopan dan formal.
11. Tunjukkan semangat yang tinggi dan rasa percaya diri.
12. Berikan jawaban yang jelas kepada pewawancara. Jangan sampai ngawur atau melewati konteks pertanyaan yang diberikan.

13. Bicara dengan nada yang jelas, dan cukup keras sehingga terkesan percaya diri dan memiliki keahlian yang baik.
14. Saat wawancara selesai ucapkanlah terima kasih kepada pewawancara.

11.10 Berkomunikasi dengan Sahabat

Setiap orang pasti memiliki yang namanya sahabat. Tak seorang pun dapat hidup sendiri tanpa memiliki seorang sahabat. Umumnya persahabatan tumbuh karena kebutuhan akan adanya orang yang dapat dipercaya berdasarkan persamaan keadaan, karakter dan latar belakang yang menimbulkan suatu ikatan kebersamaan dan kepercayaan. Sebab itulah seseorang menjalin persahabatan agar dapat belajar berinteraksi secara sosial dengan maksud menumbuhkan rasa kebersamaan, percaya sepenuhnya, saling menghormati dan mengasihi dalam menjalani kehidupan.

Langkah awal inilah yang membuat persahabatan mulai terjalin. Dapat disimpulkan, persahabatan adalah sebuah hubungan timbal balik yang dilakukan oleh dua orang atau lebih dengan tidak memandang persamaan jenis kelamin, tetapi didasari oleh kasih dan persamaan watak dan karakter serta geologis dengan kepercayaan penuh di dalamnya.

Persahabatan memberikan warna baru bagi kehidupan seseorang, karena mereka dapat saling mengasihi, menguatkan, menghibur dan saling melengkapi (memberi dan menerima). Bahkan dapat dikatakan persahabatan sangat menguntungkan, sebab memberikan pengaruh baik bagi mereka; baik dalam prestasi, nilai hidup dan pengembangan diri serta interaksi sosial yang ada dalam kehidupan bersama. Tetapi tidak menutup kemungkinan juga, persahabatan dapat berpengaruh buruk bila tidak dijaga sepenuhnya kepercayaan dalam hubungan yang ada. Bila kesalahpahaman tidak segera diselesaikan dengan komunikasi yang baik, dampaknya adalah kepahitan.

Berikut adalah tips persahabatan:

1. Berani menerima kelemahan/kekurangan sahabat kita, persahabatan jadi tidak asyik lagi bila ternyata kita hanya bisa menerima kelebihanannya dan tidak mau menerima kekurangannya.
2. Tidak hanya mau diuntungkan, tapi juga mau 'dirugikan'
3. Lakukan komunikasi yang wajar
4. Siap jadi tempat curhat, sahabat yang baik siap jadi tong sampah, meski cerita itu membosankan dan kita ingin meledak karena ceritanya sangat tidak masuk akal.
5. Bersikap jujur, namun tidak sinis dalam mengungkapkannya
6. Mempercayai sahabat dan tidak meragukannya
7. Berani berkata 'tidak' untuk hal-hal yang tidak kita inginkan
8. Tidak posesif

BAB 12

Mengendalikan Marah

12.1 Pengertian Marah

Marah atau kemarahan merupakan bagian dari beragam emosi manusia. Siapa orangnya di dunia ini yang tak pernah marah? Rasanya mustahil ada manusia yang tak pernah merasakan kondisi marah. Kemarahan adalah suatu emosi yang secara fisik mengakibatkan antara lain peningkatan denyut jantung, tekanan darah, serta tingkat *adrenalin* dan *noradrenalin*. Raymon (2006) mengatakan, bahwa rasa marah menjadi suatu perasaan yang dominan secara perilaku, kognitif, maupun fisiologi sewaktu seseorang membuat pilihan sadar untuk mengambil tindakan untuk menghentikan secara langsung ancaman dari pihak luar.

Saat seseorang mengalami marah, maka ada ekspresi yang dapat diamati secara langsung dengan melihat dalam bentuk raut muka, bahasa tubuh, respons psikologis, dan kadang-kadang tindakan agresi publik. Manusia dan hewan lain sebagai contoh dapat mengeluarkan suara keras, upaya untuk tampak lebih besar secara fisik, memamerkan gigi mereka, atau melotot. Marah adalah suatu pola perilaku yang dirancang untuk memperingatkan pengganggu untuk menghentikan perilaku mengancam mereka. Kontak fisik jarang terjadi tanpa ekspresi kemarahan paling tidak oleh salah seorang partisipan. Meskipun sebagian besar pelaku menjelaskan bahwa rasa marah timbul karena "apa yang telah terjadi pada mereka," ahli psikologi menunjukkan bahwa orang yang marah sangat mungkin melakukan kesalahan karena kemarahan menyebabkan kehilangan kemampuan pengendalian diri dan penilaian objektif

Marah tak selamanya buruk, manakala kemarahan ditempatkan pada situasi dan kondisi yang tepat. Bahkan dalam ajaran Islam, marah itu dihukumi secara wajib, sunah, mubah, maruh, dan haram, disesuaikan dengan konteksnya. Marah itu adalah sesuatu yang manusiawi. Siapa pun pasti pernah merasakan marah.

Apapun dan bagaimanapun hukumnya, sikap dan tindakan marah menimbulkan banyak persoalan bagi seseorang yang melakukannya. Bukan saja menyerang mental, tetapi juga dapat menurunkan kesehatan fisik seseorang. Marah dapat memicu banyak hal seperti sakit kepala, tekanan darah tinggi, penyakit darah tinggi, hingga impotensi. Oleh karena itu, sangat penting bagi kita untuk memahami bagaimana cara melatih diri dalam mengendalikan marah yang berlebihan.

12.2 Tips untuk Mengendalikan Marah

Ketika marah yang kita lakukan sudah tidak wajar, maka seha rusnya si pemarah melakukan upaya untuk mengendalikannya. Sebab jika tidak, marah akan mengantarkan kepada masalah baru yang lebih rumit, yang akhirnya menimbulkan kesedihan bagi si pemarah

tersebut. Elga (2012) dalam bukunya “Jangan Suka Marah!!” menguraikan beberapa *tips and trick* untuk meredam marah seseorang.

a. Bersikap tenang

Memang tidak mudah bagi orang yang sedang emosional mengendalikan amarahnya dengan bersikap tenang. Meskipun kedengarannya mudah, tapi bersikap tenang itu jauh lebih sulit untuk dilakukan daripada kelihatannya. Di mana-mana, orang cenderung lebih suka meluapkan amarahnya. Hanya sedikit orang yang mampu bersikap tenang meskipun ia sedang marah dan perasaannya tersinggung. Bagaimana pun, ketika kita terlanjur bersikap gampang marah dalam setiap keadaan yang kita hadapi, maka kesehatan kita yang akan menjadi taruhannya. Berbagai penyakit juga akan mudah datang. Karena itu, agar kita terhindar dari risiko-risiko buruk yang diakibatkan oleh rasa marah, sangat penting bagi kita untuk belajar mengendalikan amarah dan menenangkan diri. Tenang dalam setiap keadaan, terutama saat kita sedang menghadapi masalah, pasti akan memberikan dampak yang positif bagi kita.

Lalu bagaimana cara untuk tetap tenang saat amarah tengah menggelegak? Bersikap tenang disini berarti mencoba meluaskan hati dan pikiran dalam memandang suatu masalah yang kita hadapi. Sebagai tahap awal, cobalah sejenak saja untuk tidak tersedor pada masalah yang kita hadapi. Jika kita mampu melakukannya, berarti kita sudah berada pada tahap pertama dalam bersikap tenang atau menenangkan diri.

Tenang juga berarti mencoba melepaskan beban-beban pikiran atau beban-beban psikis tentang sesuatu yang membuat kita tersinggung. Karena itu, kalau kebetulan kita marah saat berdiri, maka segeralah duduk. Kalau kita marah saat duduk, maka segeralah berbaring kemudian, tarik napas panjang dengan perlahan-lahan. Ulangi hal ini selama beberapa kali hingga rasa marah mereda. Kenapa harus tarik napas? Mungkin di antara kita

masih ada yang menyangsikan manfaat dari menarik dan menghembuskan napas pelan-pelan.

Tentang menarik napas, Robert Nicholson, Ph.D., seorang asisten profesor dari St. Louis University, mengaakan bahwa saat marah tubuh kita akan merasa tertekan. Bernapas secara dalam dan diketahui bisa menurunkan emosi dan tekanan yang muncul. Dalam konteks ini, seorang profesor yang juga spesialis kanker dari institute Rotary Cancer Hospital, New Delhi, India, Vinod Kochupillai, menganjurkan agar kita mencoba mnarik napas dalam-dalam ketika kita mulai sadar bahwa kita sedang marah atau mengalami emosi yang tidak menyenangkan.

Itulah pentingnya teknik menarik napas dalam-dalam agar bisa mendapatkan rasa tenang. Namun demikian, jika rasa tenang belum juga didapat alias marah tersebut masih menggelegak, segeralah mandi, membasuh tubuh dengan air, atau berwudlu. Tapi, jika dalam hati masih ada semacam gejolak yang tidak boleh tidak harus dikeluarkan secara verbal, maka keluarkanlah. Tapi ingat, tetap kendalikan diri agar kata-kata yang keluar adalah perkataan yang netral, setidaknya bukan mengumpat, ataupun menghujat.

b. Cobalah Tertawa

Saat emosi menegang, bagaiman mungkin kita bisa tertawa? Tertawa saat emosi kita meledak-ledak jelas merupakan sesuatu yang sangat sulit untuk dilakukan. Bahkan hal ini dianggap mustahil bagi beberapa orang. Tapi, bagi sebagian orang yang memiliki pembawaan tenang dan rileks dalam menghadapi sesuatu, tertawa bukanlah sesuatu yang sulit untuk dilakukan. Bahkan, tertawa merupakan upaya menghilangkan paling baik dan paling manjur untuk mengurangi sensitivitas emosi yang berlebihan. Dengan tertawa, terutama saat kita menghadapi masalah, tentu efeknya akan sangat positif bagi tubuh dan pikiran kita.

Dikatakan demikian karena tertawa itu bisa menghancurkan energi negatif yang ada pada diri kita, dalam bukunya, *Tertawalah Biar Sehat* (2011), Asadi Muhammad menyatakan bahwa tertawa itu bisa "melarutkan" kesedihan, kecemasan, dan kemarahan. Selain itu, tertawa juga menyingkirkan energi negatif serta mengeluarkan hormon-hormon bahagia.

Disinilah pentingnya kita untuk tertawa, terutama saat kita berhadapan dengan situasi yang membuat emosi kita meledak-ledak. Bahkan, selain berperan positif bagi mental dan jiwa, tertawa itu dapat menyembuhkan berbagai penyakit fisik seperti jantung, diabetes, kanker, dan penyakit lainnya. Tertawa juga dapat mencegah infeksi-infeksi serta mampu mencegah terjadinya penggumpalan pada pembuluh darah.

Itulah fakta manfaat tertawa pada mental dan kesehatan fisik kita. Dengan demikian, cobalah untuk melatih diri untuk tertawa, terutama saat menghadapi masalah yang pelik. Tertawa dalam konteks ini bukan berarti menertawakan orang lain, tapi cobalah untuk menertawakan masalah tersebut. Dengan begini, akan muncul gagasan baru bahwa masalah adalah sesuatu yang dapat kita kalahkan atau lebih jelasnya bisa diatasi. Terapi tertawa ini telah dibuktikan mampu membuat orang menjadi lebih tenang, rileks, dan enjoy. Dengan tertawa, emosi kita perlahan-perlahan akan mulai mudah dikendalikan.

Steven Sultranoff, mantan presiden *Association for Applied and Therapeutic Humor*, dalam salah satu penelitiannya sebagaimana dilansir prevention.com, menyebutkan bahwa terdapat hubungan yang sangat erat antara tertawa dengan pembentukan kesehatan tubuh secara umum pada sistem imun tubuh secara khusus. Berikut contohnya:

1. Membuat sel-sel imun bergerak dengan lincah
2. Menghapus rasa panik dan takut
3. Menekan rasa nyeri
4. Membebaskan kita dari rasa stress

c. **Bersikap Proporsional**

Bersikap proporsional terhadap masalah yang kita hadapi akan membuat hati kita tenang dan tidak mudah marah. Bersikap proporsional berarti mampu memosisikan diri dalam menghadapi masalah sesuai dengan penyebab atau pemicunya. Artinya, jika masalah itu memang sepele, tidak usah disikapi dengan emosional sehingga menyebabkan adrenalin kita membunyah.

Banyak orang yang marah dalam waktu yang lama karena dipicu oleh hal-hal yang sebenarnya tidak terlalu penting. Itu semua terjadi karena tidak bersikap proporsional. Kita cenderung melebih-lebihkan masalah yang tengah kita hadapi. Puncaknya, kita ketika emosi tidak bisa ditahan lagi alias sudah meluap-meluap, maka masalah yang muncul seolah bertambah banyak. Saat itulah perasaan semakin kalut dan pikiran bertambah kusut.

Kasus seperti di atas sudah begitu sering kita lihat dalam kehidupan sehari-hari. Pemicu dari berbagai insiden pembunuhan, konflik etnis, perang saudara, dan peristiwa besar lainnya, jika ditelusuri secara lebih detail itu adalah hal yang sepele. Tetapi, kenapa dampaknya begitu besar dan memakan korban jiwa yang tidak terhitung jumlahnya? Itu terjadi karena lemahnya sikap proporsional. Kita cenderung membesar-besarkan masalah alih-alih berfokus mencari solusinya sehingga potensi munculnya emosi yang meledak-ledak (marah) pun tak terhindarkan. Maka, tidak heran jika peperangan, pembantaian, dan konflik horisontal kerap kali terjadi.

Dengan demikian sangat penting bagi kita untuk bersikap proporsional dalam menyikapi masalah sekecil apa pun. Sikap yang proporsional menuntut kita untuk memahami atau memaklumi perbedaan pendapat. Disitulah pentingnya proporsionalitas dalam mengendalikan rasa marah yang berlebih dan meledak-ledak. Untuk membangkitkan sikap proporsional dalam diri kita, khususnya ketika kita menghadapi sebuah masalah sebesar dan sekecil apa pun, maka biasakan bertanya pada diri kita sebelum bertindak. Dalam konteks ini, menarik apa

yang diungkapkan Redford Williams, direktur Behavioral Medicine Research Center, Duke University School of Medicine, Durham, Carolina Utara. Menurut Williams dalam Elga (2006), ada empat pertanyaan yang perlu kita tanyakan pada diri kita ketika menghadapi sebuah masalah, yakni:

- apakah masalah ini begitu penting bagi saya?
- apakah apa yang saya pikir dan rasakan layak dalam situasi seperti ini?
- apakah situasi ini dapat “dimodifikasi” sehingga akan mengurangi pikiran negatif saya?
- apakah dengan marah saya bisa menyelesaikan masalah ini?

Keempat pertanyaan tersebut, demikian kata Williams, akan membantu kita untuk mengelola amarah. Dengan mengajukan pertanyaan-pertanyaan itu pada diri saat marah, kita akan bertindak jauh lebih proporsional dari sebelumnya.

Dengan demikian, proporsionalisme menuntut bagaimana agar kita mampu mengendalikan marah dalam berbagai situasi yang kita hadapi. Dalam konteks ini, Wayne Dyer (1977) memberikan kiat-kiat khusus untuk mengatasi kemarahan pada berbagai situasi yang mencakup 18 cara. Berikut ini cara-cara nya.

1. Selalu mengingatkan diri agar tidak cepat marah.
2. Berusaha menunda kemarahan selama 15 detik 30 detik dan seterusnya.
3. Apabila sedang mengajari anak, diperlukan kemarahan yang berpura-pura.
4. Tidak perlu marah terhadap hal yang tidak disukai.
5. Kita harus sadar bahwa orang lain berhak apa yang disukainya, dan kita tak perlu memarahinya.
6. Selalu meminta orang lain untuk menasihati kita.
7. Mempunyai buku catatan kemarahan.
8. Mau mengumumkan bahwa kita telah marah.
9. Untuk menetralkan marah, dekatkanlah diri kita pada orang yang dicintai.
10. Setelah tenang, bicarakan dengan orang yang kita marahi.

11. Gemboskan kemarahan kita pada detik pertama saat kita marah.
12. Kita perlu ingat bahwa 50% orang tidak suka dengan keputusan kita. Jadi, kita tidak perlu marah.
13. Mau menceritakan kemarahannya kepada orang lain.
14. Singkirkan pengharapan-pengharapan yang kita miliki pada orang lain.
15. Ingatkan diri kita bahwa anak-anak akan selalu aktif dan berisik, jadi tidak perlu marah karena itu.
16. Cintailah diri kita sendiri.
17. Dalam kemacetan lalu-lintas, selalu cek seberapa lama kita tidak marah.
18. Alih-alih menjdai budak emosional, lebih baik kita berpikir untuk menganggapnya sebagai suatu tantangan untuk mengubahnya.

d. Sebisa Mungkin Berpikirlah secara Rasional

“Mana ada orang yang masih berpikir secara rasional ketika emosinya sedang naik?” begitu mungkin balasan yang dilontarkan oleh orang ketika sedang marah dan ia disuruh untuk tenang dan berpikir rasional. Semua logika pertimbangan seolah tertutup kabut tebal saat kita sedang marah. Intinya, berpikir secara rasional bagi mereka yang sering marah adalah sesuatu yang mustahil dilakukan saat emosi sedang meledak-ledak.

Berangkat dari fakta ini lah maka penting bagi kita untuk memahami bahwa sangat mungkin rasioanlitas itu tetap digunakan saat kita sedang menghadapi masalah. Hanya saja, kita mungkin tidak tahu caranya dan juga belum terbiasa. Ada beberapa trik dan teknik khusus yang kalau kita lakukan dan latih, masalah apa pun yang kita hadapi dan berpotensi menyulut emosi dapat kita atasi dengan pikiran yang raional dan secara lebih tenang. Lalu, bagaimana cara melatih untuk berpikir rasional saat tengah marah? Berikut ini caranya.

Kiatnya sebenarnya sangat mudah. Hanya saja, kita butuh latihan atau pembiasaan untuk bisa melakukannya secara otomatis.

Ketika sedang menghadapi masalah, sepelik apa pun masalah itu, pastikan kita masih dapat berpikir secara rasional dalam bertindak. Misalnya, ada sekelompok orang yang tiba-tiba memaki-maki padahal kita merasa tidak bersalah kepada mereka, cobalah untuk menahan diri sejenak alih-alih balas memaki. Bagi sebagian orang yang mudah tersinggung, hal ini awalnya tentu saja sangat susah. Mereka jelas akan bersikap reaktif.

Hal yang perlu ditekankan di sini adalah bagaimana respons kita atas masalah yang kita hadapi. Dalam hal ini, usahakan untuk berpikir rasional alih-alih emosional. Misalnya, kita bisa mendatangi mereka dan bertanya dengan baik-baik apakah kesalahan kita hingga mereka memaki-maki. Tindakan seperti ini jauh lebih positif dan membangun ketimbang membalas maki balik mereka. Contoh tersebut mungkin terlalu sederhana. Dalam kehidupan nyata, masalah yang timbul mungkin lebih rumit dan pelik. Namun, percayalah bahwa mengedepankan rasionalitas adalah pilihan yang jelas-jelas lebih menguntungkan ketimbang meluapkan emosi. Mereka yang memilih untuk menggunakan rasionalitas saat emosi tengah tegang biasanya selalu mencoba mengenali atau mengidentifikasi penyebab-penyebab yang membuat dirinya marah.

Setelah mengidentifikasi masalah serta penyebabnya, ia lalu menggunakan rasionalitasnya dan mencoba sebisa mungkin melakukan sesuatu untuk mengubah/memperbaiki keadaan. Hal itu bisa dilakukan dengan cara memberikan pernyataan setelah sebelumnya mengklarifikasi perasaan tentang situasi yang menegangkan. Kemudian, mengenali apakah peristiwa yang bersifat provokatif tersebut memicu amarah karena terkait dengan perasaan negatif di masa lalu atau tidak. Ingatlah, orang yang menggunakan akal sehatnya akan berupaya mencoba mengubah keadaan dengan pikiran yang rasional sehingga masalah itu akan selesai saat itu juga (tidak berlarut-larut). Berikut ini adalah langkah-langkah yang harus diperhatikan jika Anda ingin dapat berpikir secara rasional saat menghadapi masalah, Elga (2006).

1. Pikirkan matang-matang kenapa marah itu muncul dalam diri kita.
2. Jika marah itu dipicu oleh sesuatu yang berhubungan dengan perilaku kita sendiri, maka ke depannya kita harus berhati-hati agar tidak mengulangnya lagi.
3. Jangan meremehkan masalah, sekecil apa pun masalah itu jika dapat membuat kita gundah dan emosi kita meledak-ledak, kita tetap harus melibatkan raionalitas kita dalam memecahkan masalah.
4. Hindari berpikir subjektif, anggaplah sumber masalah yang membuat kita marah adalah kesalahan kita sendiri.
5. Usahakan tenang saat berpikir agar tidak menghasilkan sudut pandang yang sempit.

Langkah-langkah di atas penting untuk kita perhatikan dan lakukan agar kita dapat menjadi pribadi yang tidak mudah meledak-ledak emosinya.

e. Berolahraga Rutin

Selain bagus untuk menjaga kesehatan fisik, berolahraga ternyata juga sangat baik bagi perkembangan emosi. Bagi orang yang mudah tersinggung atau sensitif, olahraga adalah langkah yang tepat untuk melatih diri agar tidak cepat naik pitam. Dengan rutin berolahraga, maka emosi kita yang meluap-luap akan tersalurkan seiring dengan banyaknya keringat yang keluar. Saraf-saraf yang tegang juga akan ikut lentur seiring dengan lenturnya otot-otot kita.

Karena alasan itu lah kita harus membiasakan berolahraga. Dengan demikian, melatih diri dengan kegiatan fisik, seperti berjalan, jogging, berenang, bersepeda, main tenis, dan olahraga ringan lainnya, maka emosi kita yang cenderung meledak-ledak juga akan turut terkendali. Itulah cara paling alami dalam mengendalikan kemarahan. Dengan berolahraga, tubuh akan melepaskan zat kimia di dalam otak yang membantu seseorang untuk santai atau rileks serta memberikan waktu untuk berpikir.

Berolahraga juga meningkatkan kapasitas energi sehingga orang yang gemar berolahraga lebih energik.

Dalam literatur lain disebutkan bahwa manfaat olahraga pada emosi seseorang sama seperti manfaat yang diberikan aspirin saat kita meminumnya ketika sakit kepala. Temuan hasil penelitian ini dipresentasikan pada pertemuan tahunan American College of Sports Medicine di Baltimore yang melibatkan 16 orang mahasiswa yang tegang karena kuliah. Mereka, para mahasiswa itu, dites dengan menaiki sepeda otomatis selama 30 menit. Tapi, sebelum dan sesudahnya, mereka diajak untuk melihat *slide* yang sekiranya mempengaruhi emosi, seperti slide penyiksaan oleh nazi, orang afrika kurang gizi, sampai gambar peperangan.

Setelah itu, mereka dibiarkan istirahat, duduk dengan tenang, dan menonton *slide* itu kembali. Setelah kedua situasi dilewati, mereka dibiarkan meniali sendiri skala marah mereka dari angka 1-20. Hasilnya sangat menakjubkan! Dalam situasi berolahraga, peserta yang tadinya mempunyai poin marah di angka 6-6,3 naik menjadi 7 begitu menyaksikan *slide*. Tetapi, pada saat mereka hanya duduk tenang, poin marah mereka yang tadinya hanya 8 naik menjadi 10 begitu melihat *slide*. Seseorang peneliti bernama Thom mengatakan, walaupun perlu tes lanjutan dalam skala besar, ia yakin bahwa penelitian ini bisa menggambarkan manfaat dari berolahraga.

Berbagai riset dan penelitian juga telah menemukan banyaknya manfaat olahraga dalam mengendalikan amarah yang berlebihan. Salah satunya adalah pernapasan diafragma yang kita gunakan saat berolahraga hingga terengah-engah. Pernapasan ini berfokus pada kontraksi dan pelepasan otot diafragma yang memisahkan dada dari perut. Ketika kita bernapas dalam-dalam, paru-paru akan mengembang sepenuhnya sehingga asupan oksigen berada dalam kondisi yang maksimal. Inilah sebabnya mengapa metode bernapas seperti ini dapat membantu kita untuk bersantai.

f. Waspadai Akibatnya, Jadikanlah sebagai Pengalaman

Karena kita cenderung merespons secara emosional, kita jarang mempertimbangkan dampak atau akibat dari respons marah ini. Karena itu, Syaikh Fauzi Said dalam bukunya *Jangan Mudah Marah* mengatakan bahwa penting bagi kita untuk mewaspadai akibat-akibat yang ditimbulkan. Dengan selalu mengingat akibat-akibat itu, maka kita tidak akan bersikap reaktif emosional dalam menyikapi sebuah masalah. Sebaliknya, bagi yang cenderung menuruti emosi dan nafsunya, maka suatu saat Anda akan menyesali akibatnya.

Selain itu penting juga bagi kita mengambil pelajaran atas apa yang telah menimpa kita. Menurut penulis buku tersebut, kalau orang mau sejenak mengingat akibat-akibat dari melampiaskan kemarahan yang pernah ia alami di masa lalu yaitu penyesalan karena tanpa berpikir panjang langsung melampiaskan hawa nafsunya maka ia akan menyadari bahwa menahan marah itu lebih mudah dilakukan daripada harus memperbaiki akibat buruknya kelak.

Orang yang selalu mewaspadai akibat dari setiap perilakunya tentu akan bersikap lebih hati-hati. Dalam menghadapi apa pun yang berpotensi membangkitkan emosinya, ia tidak akan mudah tersinggung. Sebab, yang ada dalam pikirannya pertama-pertama ialah risiko atau akibat buruk yang akan menimpanya kelak setelah emosi itu benar-benar dilampiaskan. Ia benar-benar menyadari bahwa emosi yang tak terkendalikan dapat mengakibatkan kerugian, baik pada dirinya maupun kepada orang lain.

Dengan demikian, mewaspadai akibat yang akan ditimbulkan oleh emosi yang tak terkendali adalah hal yang bagus. Sebaliknya, bertindak tanpa mempertimbangkan akibat-akibatnya jelas akan membuat kita tertimpa sekian masalah, termasuk dalam konteks ini adalah penyakit fisik. Sudah jatuh tertimpa tangga. Sudah hidup tidak tenang, kena penyakit pula.

g. Terima, Gali, Ekspresikan, dan Lupakan

Mengontrol emosi bukan perkara yang mudah itulah sebabnya, banyak orang yang mudah marah padahal masalah yang dihadapi sangat kecil dan sepele. Jika pun bisa dikontrol, amarah itu tetap membekas di dalam hati dan pikirannya. Sehingga, amarah itu meluap-luap hingga menjelma dendam kesumat.

Berangkat dari fakta itulah Charlotte Sanborn, Ph.D., dari Dartmouth College, seperti dikutip dari situs fsap.harvard.edu, memberikan langkah-langkah mengendalikan marah sebagai berikut:

1. *Terimalah*, bila di masa mendatang kita merasa marah, terima saja. Jangan mengingkari perasaan marah, terima saja. Jangan mengingkari perasaan marah atau mencoba untuk menutupinya.
2. *Galihlah*, dapatkan sumber emosinya. Jika sumbernya adalah sesuatu yang dikatakan orang kepada kita, tanya pada diri kita sendiri mengapa kata-kata itu membuat kita marah. Jika sumbernya sesuatu yang dilakukan atau tidak dilakukan orang, cari alasan mengapa kita sampai marah.
3. *Ekspresikan*, jika kita yakin pengekspresian kemarahan kita itu bakal meledak-ledak sehingga mungkin menimbulkan rasa permusuhan, pertama-tama tenangkan diri dulu. Ambil napas dalam-dalam, tahan selama sepuluh detik, dan dikeluarkan. Atau, berjalan-jalanlah sejenak. Ketika kita merasakan bahwa kita sudah dapat mendiskusikan masalah yang mengganjal tanpa meledakkannya, lakukan.
4. *Lupakan*, langkah terakhir ini mungkin paling susah, namun juga paling penting. Begitu kita sudah menyampaikan perasaan kita kepada orang yang membuat kita marah, lupakan masalah itu. Berubah atau tidak sikap dia, tak jadi soal. Yang penting kita telah mengekspresikan kemarahan secara sehat.

Demikianlah kiat-kiat dari Charlotte Sanborn, Ph.D. Jika kita sanggup menjadikannya sebagai langkah meredam emosi, maka

hasilnya akan jauh lebih positif dari pada kita membiarkan amarah itu meledak-ledak.

h. Mendoakan Orang Lain

Berdoa ternyata memiliki dampak yang sangat positif dalam mengendalikan amarah. Sebuah fakta ilmiah menunjukkan betapa doa itu sangat efektif dalam meredakan emosi yang meledak-ledak. Dalam sebuah penelitian yang dilakukan oleh sejumlah ahli di Ohio University, Amerika Serikat, ditemukan bahwa doa memiliki unsur-unsur yang dirasakan langsung oleh pelakunya terkait dengan rasa marah yang berlebihan.

Lalu, berdoa yang seperti apa dan bagaimana caranya yang dapat membuat kita rileks dan tidak terbawa oleh kecenderungan emosi yang meluap-luap? Caranya, sebagaimana diungkapkan dalam penelitian itu, ialah mendoakan negatif sebagai efek dari kemarahan dan kekesalan dapat diredam.

Dalam penelitian itu, para ahli mencoba memprovokasi kemarahan partisipan. Setelah itu, partisipan diminta mendoakan orang lain yang membutuhkan bantuan maupun dukungan. Hasilnya, kemarahan partisipan reda dan lebih tenang. Itulah fakta ilmiah yang terungkap dari penelitian tersebut. Lewat penelitian itu banyak yang percaya bahwa doa (mendoakan orang lain) memang mujarab dalam meredakan emosi yang berlebih.

Brad brushman, seorang penulis studi yang juga pakar komunikasi dan psikologi, mengatakan dalam tulisannya bahwa metode doa itu sepertinya efektif, bahkan untuk orang yang tidak terlalu religius sekali pun. “kami menemukan bahwa doa benar-benar dapat membantu orang mengatasi kemarahan mereka, mungkin dengan membantu mereka mengubah cara mereka memandang kejadian yang membuat mereka marah dan membantu mereka tak terlalu mengambil hati,” katanya. Studi Brad Brushman tersebut diterbitkan secara *online* pada 18 Maret di *Personality and Social Psychology Bulletin* dan mendapatkan banyak apresiasi yang positif.

i. Memaafkan

Tidak semua orang dengan mudah dapat memaafkan kesalahan-kesalahan yang diperbuat orang lain. Saat kita berhadapan dengan sebuah masalah yang cenderung merugikan kita, tentu kondisi emosional kita akan mengarahkan diri untuk marah dan melampiaskan emosi. Jika pun bisa dibendung, mungkin amarah itu hanya bisa diredakan sesaat sebelum kemudian menggelegak lagi di waktu yang lain. Dalam kondisi seperti itu, bisakah kita memaafkan?

Memaafkan bukan perkara mudah memang. Joan Borysenko PhD, penulis buku *Inner Peace for Busy People*, sebagaimana dilansir *kompas.com*, memberikan trik khusus agar hati kita bisa tulus dalam memaafkan. Menurutnya ada lima cara yang bisa dilakukan.

1. Memahami maksud dari memaafkan
Artinya dapat menerima anda salah dan memutuskan untuk membebaskan diri dari hal yang menyakitkan.
2. Duka untuk yang hilang
Agar kita bisa memaafkan dengan tulus, kita harus merasakan kesedihan. Hal itu butuh waktu, tetapi setelah anda memutuskan untuk melepaskan amarah, hati akan terasa lebih ringan secara bertahap. Pada saatnya, memori pada kejadian di masa lalu akan jarang diingat dan rasanya taka lagi menyedihkan.
3. Jangan menunggu permintaan maaf
Terkadang, orang yang kita anggap bahwa perbuatannya itu salah. Atau, mungkin juga mereka tak mampu memhami dan berempati. Permintaan maaf dari orang tersebut bisa menyembuhkan luka, tetapi memutuskan untuk membuang harapan ada permintaan maaf juga memiliki dampak yang sama.
4. Mencoba memahami alasan
Fakta menunjukkan, perilaku buruk adalah hasil emosi yang kurang matang. Inti terbukti dari perilaku kriminalitas yang mayoritas pernah mengalami kekerasan fisik atau psikis pada

masa kecilnya. Empati akan membantu kita mengikis rasa marah, bahkan mengubah hidup kita.

5. **Sambut yang akan datang**

Kehidupan merupakan sebuah sekolah tempat kita belajar banyak hal, termasuk hal-hal yang menyakitkan. Kita tak bisa menghindarkan diri dari rasa sakit, tetapi kita bisa memilih untuk keluar dari bayang-bayang dendam seumur hidup kita.

Dengan demikian, memaafkan merupakan sebuah keniscayaan. Akrena itu, penting bagi kita untuk selalu membiasakan diri. Sebab, dengan begitu, pelan tapi pasti emosi kita akan stabil dan kita terjauh dari segala penyakit fisik.

j. Mengalihkan pada Hal-Hal yang Positif

Saat kita marah, kadang pikiran kita buntu. Kita jadi dengan mudah melakukan hal-hal di luar kontrol sehingga berakibat fatal. Itulah sebabnya, penting bagi kita untuk mengalihkan kemarahan pada hal-hal lain yang bersifat positif ketika kita dihadapkan dengan sebuah masalah yang berpotensi memicu emosi hingga meledak-ledak. Dengan mengalihkan pada hal-hal lain, maka emosi akan mudah diredam.

Lalu bagaimana cara mengalihkannya dan apa saja yang bisa digunakan sebagai medianya? Caranya sebenarnya sangat mudah. Begitu emosi kita terpantik, maka segeralah alihkan emosi itu pada hal-hal yang tidak merusak, seperti nonton tv, membaca buku, atau beraktivitas di dalam rumah dengan menyapu atau membersihkan halaman. Dengan demikian emosi pada hal-hal tersebut, maka amarah yang terpendam dapat sedikit terlampiaskan sehingga membuat hati dapat sedikit terlampiaskan sehingga membuat hati dan pikiran lega. Selain itu, kita juga menjadi lebih produktif.

Saat ini yang terjadi di dunia nyata malah sebaliknya. Begitu kita dihadapkan dengan sebuah masalah, seperti konflik keluarga atau cekcok dengan teman sekolah atau cekcok dengan teman kantor, maka kita jarang mengalihkannya pada hal-hal yang positif. Kita

cenderung memikirkan masalah-masalah sepele tersebut terus menerus. Akibatnya, pikiran kita terkuras hanya untuk memikirkan berulang-ulang, emosi juga kian berkobar-kobar.

Sesungguhnya apa pun masalah yang kita hadapi, penting bagi kita untuk mengalihkannya sejenak pada objek-objek yang lain. Hal ini dimaksudkan agar energi kita tidak terkuras oleh sesuatu yang pada akhirnya malah akan semakin memantik emosi kita. Jika kita terbiasa mengalihkan kemarahan pada hal-hal lain, maka kita akan menemukan ketentraman dan kedamaian. Sebab, pikiran kita tidak terfokus pada sesuatu yang kita hadapi.

k. Atasi Kemarahan dengan mencatat di Buku Harian

Banyak metode yang sebenarnya dapat dipakai dalam meredam marah. Namun, efektif tidaknya metode tersebut bergantung pada sejauh mana kita menerapkannya secara maksimal. Metode yang diyakini sangat efektif meredam kemarahan atau emosi negatif ialah dengan membiasakan diri mencatat di buku harian. Catatan yang dimaksud ialah semacam memoar atau tulisan-tulisan pendek yang memuat tentang peristiwa-peristiwa di mana kita pernah mengalami marah.

Catatan tentang peristiwa tersebut sangat penting kita lakukan. Dalam *Women's Encyclopedia of Health and Emotional Healing* disebutkan bahwa dengan membiasakan diri mencatat di buku harian akan memberikan manfaat bagi kesehatan. Itulah sebabnya, kita dianjurkan untuk mencatat setiap hal yang membangkitkan kemarahan kita.

Catatan yang dimaksud dalam konteks ini meliputi poin-poin “apa”, “siapa”, dan “bagaimana”. Maksudnya, siapa saja menyaksikan situasi tersebut dan apa pendapat kita tentang objek yang membuat marah. Semua itu menjadi poin yang sangat penting. Selain itu, kita juga harus mencatat reaksi yang muncul dan berapa lama perasaan rasa marah itu bertahan. Ada baiknya juga mencatat *mood* kita sendiri sebelum pemicu marah itu muncul. Kita bebas menuliskannya tanpa harus menggunakan

teknik menulis ala jurnalistik. Artinya dalam mencatat peristiwa itu kita bebas menuliskannya dalam bentuk apa saja sebisa yang kita lakukan. Yang penting poin-poin seperti disebutkan di atas dapat tergambarkan secara jelas.

l. Temukan Motivasi Agar Amarah Terkendali

Kadang kala, orang menjadi mudah marah secara berlebihan dikarenakan hilangnya motivasi di dalam dirinya. Karena itu, agar marah itu dapat terkendali, temukanlah motivasi. Misalnya, sebagai sesama manusia kita tidak boleh saling marah-marahan, bermusuhan, melempar iri dan dengki, dan menyimpan dendam yang berkepanjangan. Apa pun bentuk dari sifat marah, yang terpendam atau pun yang diekspresikan, keduanya akan sangat berbahaya baik pada kesehatan fisik dan jiwa.

Cara menemukan motivasi bisa juga ditempuh dengan cara memikirkan kembali bahwa marah itu akan menambah masalah. Ketika masalah sudah bertambah, tentu aktivitas kita akan tertanggu. Selain itu, motivasi juga bisa didapat lewat ajaran-ajaran agama. Nabi Muhammad SAW pernah bersabda bahwa orang yang kuat itu bukanlah orang menang dalam gulat, tetapi orang kuat adalah yang mampu menahan nafsu amarahnya dan bahwa dalam amarah terkumpul segala sifat kejelekan.

m. Bercanda dan Bercerita Lucu

Bercanda penting untuk dilakukan terutama saat kita dihadapkan pada kesibukan seperti bekerja di kantor atau sedang mengikuti aktivitas sosial. Bercanda atau bercerita lucu di saat kita sedang sibuk membuat kita terhindar dari ketegangan yang berpotensi memicu meledaknya emosi.

Dengan bercanda, suasana yang terlalu tegang bisa sedikit dicairkan dan pembicaraan menjadi variatif (tidak menjemukan). Dengan bercerita lucu, saraf yang tegang dan pikiran yang kusut bisa agak dikendorkan. Tidak ada yang tersinggung, apalagi marah yang diungkapkan secara verbal karena semuanya ditujukan untuk menghibur semua orang. Selain menimbulkan rasa rileks,

masih ada banyak sekali manfaat dari bercanda dan bercerita lucu, berikut ini di antaranya:

1. Bercanda bisa mengurangi rasa sakit.
2. Meningkatkan sistem kekebalan tubuh.
3. Mampu mengurangi stres.
4. Mampu membuang rasa takut seseorang.

n. Relaksasi, Kosongkan Pikiran, dan Meditasi

1. Relaksasi

Setiap orang memiliki ambang kemarahan yang unik didasarkan pada bahan kimia seperti serotonin. Menurut Emil Coccaro, ketua departemen psikiatri di Universitas Chicago, tingkat amarah seseorang sering tergantung pada jenis hari dan juga gairah. Amarah akan semakin mudah meledak ketika gairah itu tinggi. Olahraga teratur dan praktik relaksasi, kita akan lebih kebal terhadap ucapan kasar dan tidak mudah terpancing.

2. Kosongkan Pikiran

Pada saat tingkat emosi meninggi, akan lebih baik untuk sejenak menjauh dari masalah untuk menenangkan diri. Salah satu caranya adalah dengan mengosongkan pikiran. Mengosongkan pikiran ini bisa dilakukan sambil mengunyah makanan seperti coklat atau melakukan hobi yang membuat suasana hati ceria. Sebuah riset menemukan hubungan antara hormon serotonin dan reaksi marah seseorang.

Dari hasil penelitian di atas, peneliti menyatakan agar tidak membiarkan perut dalam keadaan kosong saat emosi tengah menggebu. Makanan merupakan penyumbang dalam menghasilkan hormon *serotonin* dalam otak. Hormon ini sendiri berperan dalam mengendalikan *mood* atau suasana hati seseorang. Ini menjelaskan kenapa saat sedang berpuasa, emosi kita biasanya lebih gampang tersulut.

3. Meditasi

Meditasi merupakan cara terbaik untuk menenangkan pikiran. Meditasi, sebagaimana laporan koran Tempo edisi 1 Juni 2009, sudah dilakukan sejak beribu-ribu tahun yang silam. Meditasi di sini bukan berarti harus “menyiksa” diri

dengan bersila dan harus berdiam diri di tempat yang sunyi berjam-jam. Meditasi di masa modern ini telah mengalami modifikasi sesuai kemajuan zaman meditasi dapat dilakukan di dalam kamar dan tidak harus dijalankan dengan bersusah payah seperti zaman dahulu.

DAFTAR PUSTAKA

- Angelis, Barbara De 2001. *Percaya diri Sumber Sukses dan Kemandirian*. Jakarta: PT. Gramedis Pustraka Utama.
- Anita Lie 2004. *Cara Menumbuhkan Percaya Diri Anak*, Jakarta; PT. Eleksmedia Komputindo
- Anthony, R. 1992. *Rahasia Membangun Kepercayaan Diri..* Jakarta: Binarupa Aksara.
- A. Supratiknya, 1995. *Tinjauan Psikologis Komunikasi Antarpribadi*, Kanisius, Yogyakarta.
- A.Yusrianto Elga ,2012.*Jangan Suka Marah!!!* Jogjakarta
- Brooks, W.D., 1976. Emmert, P. *Interpersonal Community*. Iowa. Brow Company Publisher.
- Burn, R.B. 1993. *Konsep Diri: Teori, Pengukuran, Perkembangan dan Perilaku*, alih bahasa Eddy. Jakarta: Arcan.
- Cangara, Hafidz. 2005. *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Jakarta : PT RajaGrafindo Persada
- Chaplin, J.P. 1997. *Kamus Lengkap Psikologi*, Terjemahan Katini Kartono. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Christina. 2003. *Komunikasi Kebidanan*. Jakarta: EGC.
- Daradjat, Zakiah. 1989. *Psikologi Agama*. Jakarta: Bulan Bintang.

- Deddy Mulyana, 2005, *Ilmu Komunikasi: Suatu Pengantar*, Remaja Rosdakarya, Bandung.
- Echols, J.M, and Shadily, H. 1983. *Kamus Inggris-Indonesia*. Bandung :Penerbit P.T. Gramedia.
- Effendy, Onong. 1994. *Ilmu Komunikasi: Teori dan Praktek*. Bandung : Remaja Rosdakarya.
- Fisher, dkk. 2002. *Mengelola Konflik, Ketrampilan Dan Strategi Untuk Bertindak*. The British Council
- Goleman, Daniel.1999. *Kecerdasan Emosi Untuk Mencapai Puncak Prestasi*. Jakarta: Gramedia.
- Handry, M dan Heyes,S. 1989. *Pengantar Psikologi*. Jakarta : Erlangga.
- Hermawan, Herry. 2011. *Reading Kit (Slide Presentation) Mata Kuliah Diplomasi dan Negosiasi, MIKOM*, Pasca Sarjana Univ. Muhammadiyah Jakarta,
- Jalaludin Rakhmat, 1994, *Psikologi Komunikasi*, Remaja Rosdakarya, Bandung.
- Littlejohn, 1999, *Theories of Human Communication*, Belmont, California: Wadsworth Publishing Company.
- Madjid, R. 1997. *Islam Kemoderenan dan Ke-Indonesiaan*. Bandung : Mizan Pustaka
- Mangunwijaya, Y. B. 1986. *Menumbuhkan Sikap Religiusitas Anak*. Bandung : Gramedia
- Mardianto, A. dkk. 2000. *Penggunaan Manajemen Konflik Ditinjau Dari Status Keikutsertaan Dalam Mengikuti Kegiatan Pencinta Alam Di Universitas Gajah Mada*. Jurnal Psikologi, No. 2

- Morissan, 2003. *Teori Komunikasi Individu Hingga Massa*, Prenada Media Group, Jakarta,
- Mulyana, Deddy. 2001. *Ilmu Komunikasi: Suatu Pengantar*. Bandung: Rosdakarya.
- Mulyana, Deddy. 2005, *Ilmu Komunikasi: Suatu Pengantar*, Bandung, Remaja Rosdakarya.
- Musa Hubesia, Lindawati Kartika, RatihMaria Dhewi, 2012. *Komunikasi Profesional*, IPB Press, Bogor
- Monty, P, Setiadarma. 2000. *Dasar-dasar Psikologi Olahraga*. Jakarta: PT Pustaka Sinar Harapan.
- Nasution, M. Farid. 2000. *Sikap Remaja Terhadap Agama*, Medan: IAIN Press.
- Nasution, M. Farid. 2003. 'Pengaruh Persepsi tentang Agama dan Kecerdasan Emosional terhadap Konsep Diri Siswa MAN di Kota Medan' dalam *Jurnal Ilmu Pendidikan*, Jilid 10, No. 2, Juni.
- Nasution, Rusly ZA, 2011. *Kemampuan Lobi dan Negosiasi Menjadi Suatu Keharusan*, EDUCARE: Jurnal Pendidikan Budaya.
- Olii, Helena, 2008. *Teknik Lobi & Negosiasi, Modul Hubungan antar Lobi, Diplomasi, dan Negosiasi, Pusat Pengembangan Bahan Ajar – Universitas Mercu Buana, Jakarta.*
- Panuju, Redi. *Jago Lobi dan Negosiasi*. 2010. Jakarta : Interprebook
- Partao, Zainal Abidin, 2006. *Teknik Lobi dan Diplomasi Untuk Insane Public Relations*, Gramedia, Jakarta.
- Pudjijogyanti, C.R.1988. *Konsep Diri dalam Proses Belajar Mengajar*. Jakarta:Pusat

Rakhmat, Jalaludin. 1994. *Psikologi Komunikasi*. Bandung : Remaja Rosdakarya.

Ruben, Brent D, Stewart, Lea P. 2005. *Communication and Human Behaviour*. USA: Alyn and Bacon

Rubin, Gretchen, 2010. *The Happiness Project - Proyek Kebahagiaan*, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta

Sendjaja, Sasa Djuarsa. 1994. *Pengantar Komunikasi*. Jakarta : Universitas Terbuka.

Sunar Prasetyono, Dwi. , 2007. *Seni Kreatif Lobi dan Negosiasi, Merancang Kiat-Kiat Sukses Lobi dan Negosiasi Untuk Segala Kepentingan Anda (Dari Bisnis, Karir hingga Politik)*. Penerbit Think, Yogyakarta

Tyastuti, dkk., 2008. *Komunikasi & Konseling Dalam Praktik Kebidanan*. Yogyakarta: Fitramaya.

Vardiyansah. 2004. *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Bogor: Ghalia Indonesia.

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

Wiryanto. 2006. *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Cetakan Ketiga. Jakarta: PT Grasindo.

http://id.wikipedia.org/wiki/Komunikasi_interpersonal.

<http://www.lusa.web.id/komunikasi-antar-pribadi-interpersonal-communication/>

<http://kuliah.dagdigdug.com/>

[http://edukasi.kompasiana.com/edukasi-pidato-ala Bung-karno/](http://edukasi.kompasiana.com/edukasi-pidato-ala-Bung-karno/)

<http://Speech.com/>

interpersonalskill

(tips membangun komunikasi dan relasi)

Biografi Penulis



Manap Solihat, Lahir di kota Garut, 1 Januari 1966. Masa kecilnya dibagikan di tanah kelahirannya dengan mengikuti pendidikan Sekolah Dasar SDN Tarongong 1 Garut, Sekolah Menengah Pertama SMPN Tarongong Garut, Sekolah Menengah Atas SMAN Leles Garut. Adapun pendidikan program sarjana ditempuh di Jurusan Ilmu Penerangan (Manajemen Komunikasi), Fakultas Ilmu

Komunikasi Universitas Padjadjaran Tahun 1992, Tahun 2003 lulus S2 Magister Ilmu Komunikasi di alamat yang sama.

Tahun 1994 – 2005 mendidik kari pertamanya sebagai dosen pada Kopertis Wilayah X Kalimantan, PNS di perguruan tinggi swasta di Samarinda. Saat ini tercatat sebagai dosen Kopertis Wilayah IV Jawa Barat dan Banten, PNS di Program Studi Ilmu Komunikasi RISP perguruan tinggi swasta di Bandung dan menjabat periode ke-2 sebagai Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi Filip perguruan tinggi swasta di Bandung Tahun 2010 sampai sekarang.



Melly Maslin Purwaningsih, lahir di Bandung 19 Februari 1977. Menyelesaikan kuliah di Program Sarjana Ilmu Komunikasi Universitas Padjadjaran (1998), kemudian Pascasarjana Ilmu Komunikasi Universitas Padjadjaran (2007). Sekarang menjadi staf pengajar di Program Studi Ilmu Komunikasi perguruan tinggi swasta di Bandung.

Dan dosen luar biasa di beberapa perguruan tinggi swasta di Bandung. Dalam bidang akademik, penulis mengajar beberapa mata kuliah antara lain: Psikologi, Komunikasi, Periklanan, Humas dan Komunikasi Antar Pribadi.



Olih Solihin, biasa dipanggil Uwa. Lahir di Sukabumi 12 Desember 1980. Uwa merupakan alumnus Program Studi Ilmu Komunikasi perguruan tinggi swasta di Bandung, Magister Ilmu Komunikasi Universitas Padjadjaran Bandung. Setelah menggondol gelar sarjana ilmu komunikasi memilih kari sebagai wartawan di harian pagu Pagar Bandung. Selesai meraih gelar Magister, memilih profesi menjadi dosen tetap di perguruan tinggi swasta di Bandung dan dosen luar biasa di beberapa perguruan tinggi hingga saat ini.

Adapun buku yang sudah dibelanya, sebuah biografi Tatan Sophian di Penerbit Ide Jalanan.

Dalam bidang akademik, penulis mengajar beberapa mata kuliah antara lain: Komunikasi Politik, ICT Journalism, Opini Publik, dan Komunikasi Antar Pribadi (KAP). Dalam bidang sosial, penulis berpacu dengan beberapa omras di Kota Bandung.

Dejaring sosial, penulis aktif "mengoceh" melalui akun Twitter @kaparacinta. Bisa berikirim surat melalui email olihmak@gmail.com.



Penerbit
REKAYASA SAINS

Pemasaran: **BI-OBSES**
Pasar buku Palasari 82 Bandung 40264
Tel.(022) 7317812 Fax.(022) 7317896
www.biobses.com

ISBN 978-602-4758-18-5



9 786024 758185

Tak diragukan lagi bahwa kesuksesan seseorang selalu berbanding lurus dengan kecakapannya dalam menjalin relasi. Kecakapan tersebut dikenal dengan Interpersonal Skill (keberampilan interpersonal), yakni kemampuan seseorang secara efektif untuk berinteraksi dengan orang lain maupun dengan rekan kerja, seperti pendengar yang baik, menyampaikan pendapat secara jelas dan bekerja dalam satu tim. Karena itu, interpersonal skill wajib untuk dipahami semua orang yang ingin meningkatkan kualitas hidupnya.

Interpersonal skill sangat berguna untuk: Memahami kebutuhan manusia atau orang lain, berkomunikasi dengan orang lain, dan memahami keinginan orang lain. Semua orang punya kesempatan yang sama dalam upaya melatih kecakapan ini.

Penulis buku ini mencoba menguraikan beragam aspek yang berkenaan dengan interpersonal skill, dengan bahasa yang lugas, tegas, dengan tujuan mudah untuk dicerna oleh semua kalangan. Selain menyodorkan beberapa teori komunikasi berkenaan dengan kecakapan, dalam beberapa pembahasan penulis menyertakan contoh kongkret, sehingga para pembaca akan lebih mudah untuk mengaplikasikan interpersonal skill setelah mempelajarinya.

Buku ini merupakan jawaban, bagi yang memiliki ketertarikan untuk meningkatkan pengembangan diri yakni interpersonal skill. Didahului oleh pembahasan konsep diri, yang tiada lain sebagai bentuk konstruksi pemaknaan seseorang terhadap dirinya. Pada bahasan yang lebih praktis, penulis memaparkan mengenai pengembangan diri. Penulis mengupas secara mendalam perihal kecakapan seseorang dalam melakukan lobi, negosiasi dengan orang atau pihak lain. Diakhiri dengan bahasan mengenai, mengendalikan marah, yang tentunya akan melengkapi kemampuan interpersonal skill seseorang.

Tak berlebihan, bahwa buku ini sangat layak dibaca, dipelajari semua kalangan, terutama kalangan profesional, dosen, guru, mahasiswa, pengacara dan lainnya yang senantiasa mendambakan sebuah bangunan relasi yang sempurna.