

## Komunikasi Antarpribadi

*Konsep dan Kajian Empiris*

Sebagai storytelling animal, manusia perlu membagikan ide-ide, persepsi, dan berperilaku dengan pertimbangan kognitif, emosi, dan psikis. Sejurus kemudian perlu secara kritis ditanyakan kepada siapa dan bagaimana manusia menyampaikan keinginan, harapan, dan tujuan dalam hidupnya? pun kepada siapa juga hal-hal tersebut justru tidak dapat kita sampaikan? apakah informasi yang dibagikan penting dalam konteks memelihara citra diri, akan beresiko kepada diri dan orang lain, atau mendatangkan keuntungan pada diri sendiri dan orang lain?

Peran sosial yang dijalankan dalam hubungan dengan significant others turut membentuk persepsi atas bermacam manusia dan peristiwa yang terjadi. Cara pandang terhadap tema-tema pribadi, sosial, dan publik yang melibatkan kehadiran proses yang tidak gradual. Model individu dalam berbagi tentang informasi publik dan pribadi juga terjadi secara idiosinkratik. Konsep diri, penghargaan diri, dan pengungkapan diri merupakan bagian dari bagaimana manusia secara aktif melakukan komunikasi dengan diri dan orang lain.

Buku ini ditulis dengan nuansa yang cair karena hubungan manusia juga sangat dinamis. Komitmen dalam pembangunan, pemeliharaan, dan resolusi konflik antarpribadi dalam buku ini disajikan secara ekliktika dengan memadukan kerangka konseptual dan ragam kajian empiris yang pernah dilakukan terkait dengan tema yang dibahas. Buku ini adalah pengantar untuk membagi konsep-konsep tentang bagaimana manusia sebagai individu dan makhluk sosial membutuhkan hubungan. Melakukan investasi dalam sebuah hubungan, akan membuat manusia mengenali diri sendiri dan orang lain. Berawal dari interaksi yang dilakukan pada awal kehidupannya, manusia berkembang dan mempertukarkan simbol serta memberi makna dalam rangkaian konteks yang melekat dalam peran sosialnya.

Setiap manusia membutuhkan hubungan untuk belajar, untuk terikat, untuk membantu, dan tentu saja untuk bahagia. Tidak semua hal tentang manusia dan hubungan disajikan dalam buku ini. Tetapi dari sebagian kecil yang mampu penulis abstraksikan, semoga dapat memberi warna dalam memahami diri sendiri dan berperilaku secara lebih dinamis terutama dalam pemeliharaan hubungan dengan beragam dinamika yang melingkupinya.

Selamat Membaca.



Yuliana Rakhmawati



# Komunikasi Antarpribadi

*Konsep dan Kajian Empiris*

Editor: Nikmah Suryandari

# **KOMUNIKASI ANTARPRIBADI**

## **Konsep Dan Kajian Empiris**

Yuliana Rakhmawati



2019

**PERPUSTAKAAN NASIONAL REPUBLIK INDONESIA  
KATALOG DALAM TERBITAN ( KDT )**

**KOMUNIKASI ANTARPRIBADI  
Konsep Dan Kajian Empiris**

Penulis

Yuliana Rakhmawati

Editor

Nikmah Suryandari

Desain Cover

Ahmat Naf'an Jazuli

Layout

Mohammad Soeroso, BE

Copyright © 2019 **PMN** Surabaya

Diterbitkan & Dicitak Oleh

**CV. Putra Media Nusantara (PMN), 2019**

Jl. Griya Kebraon Tengah XVII Blok FI - 10, Surabaya

**Telp/WA : 085645678944**

E-mail : perwiramedia.nusantara@yahoo.co.id

**Anggota IKAPI no.125/JTI/2010**

**ISBN : 978-602-1187-67-8**

**Hak cipta dilindungi oleh Undang-undang**

**Ketentuan Pidana Pasal 112 - 119**

**Undang-undang Nomor 28 Tahun 2014**

**Tentang Hak Cipta.**

**Dilarang keras menerjemahkan, memfotokopi, atau  
memperbanyak sebagian atau seluruh isi buku ini tanpa izin  
tertulis dari penerbit**

## Kata Pengantar

*Eureka...eureka...* sebuah reaksi verbal spontan dari seorang Archimedes ketika berhasil menemukan formula hasil dari eksperimen dan verifikasi berulang ulang pada satu zat cair yang bernama air. Sementara di belahan dunia yang lain pada abad awal dimana berdasarkan mainstream sejarah, filsafat barat berkembang pada dua dominasi entitas, Athena dengan para sophis (cendekiawan) dan Sparta dengan para ksatria. Dua entitas tersebut memenangkan “pertarungan” dengan hakikat dan cara tersendiri. Bagaimana dengan Alfred Nobel pembangun reaktor nuklir pertama, Jabir Bin Hayyan yang dikenal sebagai Bapak Ilmu Kimia Modern, Ibnu Majid dengan masterpiece “Al Fawaid” pelaut ulung dan penemu kompas, Al Zahrawi ilmuwan kelahiran Andalusia pelopor kedokteran bedah, Einstein, Alva Edison, Hellen Keller?, hal yang mungkin dapat ditarik dari beberapa realitas sejarah diatas adalah bahwa segala hal memerlukan proses.

Penarikan benang merah dari *inspiring peoples* seperti yang dihadirkan oleh para ksatria-ksatria tersebut adalah untuk memberikan gambaran bahwa dalam setiap aktifitas diperlukan kesungguhan. Apabila hal tersebut ditarik dalam ranah komunikasi tentulah akan dapat juga memberikan inspirasi apabila selama ini, para pecinta komunikasi mulai dari akademisi, sarjana, praktisi dan *pseudo* komunikator bergunjing sebenarnya hakikat komunikasi apakah sebagai sebuah ketrampilan (*skill*) atau ilmu (*science*)?, maka mungkin akan lebih baik apabila melihat bilamanakah lebih bermanfaatnya.

*Communications is omnipresent*, komunikasi hampir selalu berada pada setiap kesempatan. Sebuah adagium yang perlu digaris bawahi, ditebalkan dan diperjelas. Apabila menilik dari konsep komunikasi dari Littlejohn bahwa komunikasi terbentang dari konsep yang sangat sederhana sampai dengan bentuk yang paling rumit maka alangkah baiknya apabila gambaran dari setiap konteksnya perlu ditampilkan untuk mempermudah pemahaman. Dalam terminologi John Kecil (Littlejohn, 1999), komunikasi dapat dikenali dari sudut pandang model pengirim (*sender*)- penerima (*receiver*), model penerima (*receiver*), model perilaku komunikasi (*communication behavior model*).

\*\*\*

Komunikasi sebagai sebuah disiplin ilmu selalu berkembang dalam fenomena (penampakan realitas), kajian dan temuan-temuan. Dimensi yang hadir dalam ruang lingkup komunikasi semakin beragam

dan kompleks. Dari perspektif jumlah peserta, media yang digunakan, pesan yang disampaikan, serta komponen yang terlibat didalamnya. Salah satu dimensi komunikasi yang menurut penulis menarik untuk dikaji lebih dalam adalah tentang komunikasi antarpribadi. Sebagian orang menganggap bahwa komunikasi antarpribadi sebatas pada bentuk komunikasi dengan melibatkan dua orang atau lebih dengan tatap muka atau bermedia. Padahal dalam pembelajaran literatur lebih lanjut ditemukan beragam tulisan tentang aksioma dan literatur-literatur lainnya sebagai syarat menjadi komunikasi antarpribadi (*interpersonal communication*).

Buku “Komunikasi antarpribadi: konsep dan kajian empiris” hadir sebagai pengantar untuk pemahaman awal tentang komunikasi antarpribadi dan beberapa domain yang melekat dalam kajiannya. Dari sekian bab dalam tulisan ini akan dijumpai beberapa contoh fenomena terbaru dari ranah komunikasi dan temuan-temuan dari hasil penelitian teman-teman sarjana dari Prodi Ilmu Komunikasi Universitas Trunojoyo Madura dimana penulis menjadi salah seorang staf pengajar. Selain itu tulisan-tulisan dalam buku ini akan diberikan sentuhan populer untuk merangkul (harapan) sebagian besar segmen dari pembaca buku ini para mahasiswa komunikasi. Dalam naskah buku ini disajikan beberapa sub bab sebagai bagian dari kerangka kerja tentang pembahasan komunikasi antarpribadi.

Bagian pertama diawali dengan pengantar tentang komunikasi? mengapa perlu disajikan kembali tentang konsep komunikasi secara umum dalam buku ini?. Menurut pandangan penulis, tema komunikasi perlu disajikan bukan hanya sebagai pengingat secara konseptual tentang hakikat komunikasi tetapi juga untuk membawa pembaca memahami perbedaan komunikasi dan komunikasi antarpribadi. Dalam bagian ini disampaikan tentang elemen dan bagaimana elemen-elemen komunikasi antarpribadi saling bekerja sebagai bagian dari sistem.

Ragam hubungan yang terjadi dalam konteks komunikasi antarpribadi dibahas dalam bagian kedua. Bagian ini menyajikan kerangka konseptual dan literatur teoretis tentang pembangunan hubungan dan pemeliharaan hubungan. Teori-teori untuk memahami bagaimana cara bekerja model-model dalam pengembangan hubungan dan pemeliharaan juga disampaikan. Beberapa teori yang dibahas: teori atraksi (*attraction theory*), teori pertukaran sosial (*social exchange theory*), teori kecukupan (*equity theory*), teori aturan hubungan (*relationship rules theory*), dan beberapa teori pengembangan hubungan lainnya.

Memahami orang lain pada hakikatnya adalah kita memahami tentang diri sendiri. Bagian ketiga dari buku ini menyampaikan tentang konsep-konsep yang terkait tentang diri (*self*) dan kontribusinya dalam

interaksi dengan orang lain. Bagaimana individu melihat diri, menilai, dan melakukan penyingkapan diri dalam konteks hubungan. Individu melakukan penilaian pada dirinya sendiri didasarkan pada kemampuannya mempersepsi respon dari eksternal dalam bentuk pesan simbolik.

Bagian keempat secara khusus membahas tentang kemungkinan terjadinya hambatan dalam pengembangan hubungan dalam komunikasi antarpribadi. Dinamika dalam sebuah hubungan dikaji dalam perspektif konflik antarpribadi. Definisi dan konsep serta manajemen dan strategi mengatasi konflik dalam komunikasi antarpribadi. Konflik yang terjadi dalam komunikasi antarpribadi dapat hadir dalam semua dimensi hubungan. Pada hubungan pribadi dan intim (keluarga dan pasangan) atau dalam hubungan profesional (persahabatan dan rekan kerja).

Tersusunnya buku ini tentu saja karena dukungan dari berbagai pihak yang secara langsung atau tidak langsung menjembatani kognisi penulis dan publikasi tercetak. Terima kasih kepada Dekanat FISIB UTM, Jajaran Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Trunojoyo Madura, kolega sejawat dosen Ilmu Komunikasi, civitas Ilmu Komunikasi. Khusus untuk tiga Prast, terima kasih untuk pinjaman waktu dan kasih sayangnya. Harapan terbesar dari penulis terhadap buku ini adalah sudilah kiranya para pembaca untuk memberikan tegur sapa dengan penulis terkait dengan masukan, kritik, dan isu-isu komunikasi yang akan selalu lebih kontemporer.

Bangkalan, Juli 2019

Yuliana Rakhmawati



## Daftar Isi

<b>Bagian 1</b>	1
<b>Komunikasi Antarpribadi : Pengantar</b>	1
Pengertian Komunikasi	3
Dimanakah Komunikasi Antarpribadi?	14
Model Komunikasi	17
Komponen dalam Komunikasi Antarpribadi	23
Prinsip Komunikasi Antarpribadi	29
<b>Bagian 2</b>	39
<b>Hubungan dalam Komunikasi Antarpribadi</b>	39
Mengapa Manusia Perlu Hubungan?	39
Fungsi Hubungan	44
Pengembangan Hubungan ( <i>Developing Relationship</i> )	46
Konteks dalam Komunikasi Antarpribadi	67
Struktur Sosial ( <i>social structure</i> )	69
Lingkungan ( <i>environment</i> )	71
Tahapan Hubungan dalam Komunikasi Antarpribadi	74
Teori Hubungan dalam Komunikasi Antarpribadi	79
Teori Ketertarikan ( <i>Attraction Theory</i> )	79
Teori Aturan Hubungan ( <i>Relationship Rules Theory</i> )	81
Teori Dialektika Hubungan ( <i>Relationship Dialectics Theory</i> )	84
Teori Penetrasi Sosial ( <i>Social Penetration Theory</i> )	86
Teori Pertukaran Sosial ( <i>Social Exchange Theory</i> )	93
Teori Kecukupan ( <i>Equity Theory</i> )	95
Teori Kesopanan ( <i>Politeness Theory</i> )	97
Teori Pengurangan Ketidakpastian ( <i>Uncertainty Reduction Theory</i> )	103
Teori Prediksi Nilai Hasil ( <i>Predicted Outcome Value Theory</i> )	112
Teori dalam Pembangunan Hubungan	113
Teori Pertukaran Sosial ( <i>social exchange theory</i> )	113
Teori Kecukupan ( <i>equity theory</i> )	115
<b>Bagian 3</b>	117
<b>Diri (<i>self</i>) dalam Komunikasi Antarpribadi</b>	117
Memahami Diri ( <i>Self</i> ) : dalam Komunikasi Antarpribadi	117
Konsep Diri ( <i>self concept</i> )	124

Penghargaan Diri ( <i>self esteem</i> )	136
Pengungkapan Diri ( <i>Self-Disclosure</i> )	146
Keuntungan Pengungkapan Diri	150
Resiko Pengungkapan Diri	152
Persepsi dalam Komunikasi Antarpribadi	155
<b>Bagian 4</b>	159
<b>Dinamika Hubungan</b>	159
Model Perkembangan Hubungan	160
Model Dialektika Hubungan	163
Hubungan Persahabatan ( <i>Friendships</i> )	166
Karakteristik Persahabatan	166
Harapan dalam Persahabatan	168
Pengembangan Persahabatan ( <i>Friendship</i> )	170
Hubungan Keluarga ( <i>Family</i> )	174
Terbentuknya Keluarga	175
Tahapan Terbentuknya Keluarga	177
Tema Dalam Keluarga	182
Tujuan Dalam Keluarga	184
Hubungan Romantis ( <i>Romantic Relationships</i> )	184
Karakteristik Hubungan Romantis	185
Jenis Pasangan Romantis	186
Komitmen dalam Hubungan Romantis	188
Dimensi pada Hubungan Romantis	188
Jenis Cinta	189
Proses Terjadinya Hubungan Romantis	191
Jenis hubungan Pernikahan	186
Hubungan di Tempat Kerja ( <i>Relationships in the Workplace</i> )	197
Harapan komunikasi dalam tempat kerja	198
Konflik dalam Komunikasi Antarpribadi	206
Komponen konflik antarpribadi	209
Gaya konflik	211
Manajemen konflik	214
Respon terhadap Konflik	217
<b>Daftar Pustaka</b>	221
<b>Indeks</b>	231

## Daftar Tabel

Tabel 1.1 Definisi komunikasi dari beberapa perspektif	7
Tabel 1.2 Bentuk-bentuk Komunikasi	9
Tabel 1.3 Efektivitas Komunikasi	27
Tabel 1.4 Fungsi Dan Tujuan Dalam Komunikasi Antarpribadi	31
Tabel 1.5 Perbedaan komunikasi impersonal dan komunikasi interpersonal	36
Tabel 2.1 Feeling yang diungkapkan dengan komunikasi verbal	40
Tabel 2.2 Maksim kesopanan	66
Tabel 2.3 Level kemunduran	78
Tabel 2.4 Faktor atraksi	80
Tabel 2.5 Rules dalam hubungan	82
Tabel 2.6 Manusia dan hubungan dalam SET	94
Tabel 2.7 Strategi kesopanan untuk menghindari FTA's	101
Tabel 2.8 Asumsi URT	105
Tabel 2.9 Aksioma URT	108
Tabel 3.1 Beragam konsep diri menurut para ahli	118
Tabel 3.2 Jenis dan bentuk konsep diri (self)	131
Tabel 3.3 Tiga kebutuhan antarpribadi	139
Tabel 3.4 Panduan pengungkapan diri	154
Tabel 3.5 Strategi organisasi dalam Persepsi	156
Tabel 4.1 Tahapan pembentukan hubungan	161
Tabel 4.2 Dialektika dalam hubungan	164
Tabel 4.3 Tema dalam keluarga	182
Tabel.4.4 Jenis Cinta	190
Tabel 4.5 Tahap pengembangan dalam hubungan romantis	192
Tabel 4.6 Tahap kemunduran dalam hubungan romantis	195
Tabel 4.7 Jenis pernikahan	196
Tabel 4.8 Peran dalam Tim	205
Tabel 4.9 Tujuan dalam Konflik	215

## Daftar Gambar

Gambar 1.1 Model linier	11
Gambar 1.2 Model interaksional	12
Gambar 1.3 Model transaksional	13
Gambar 1.4 Model Komunikasi Antarpribadi Hartley	15
Gambar 1.5 Model shanon dan weaver	18
Gambar 1.6 Model Komunikasi Osgood dan Schramm	18
Gambar 1.7 Model Komunikasi Berlo	19
Gambar 1.8 Model Komunikasi Jakobson	20
Gambar 1.9 Model Komunikasi Newcomb	21
Gambar 1.10 Model Komunikasi Gerbner	21
Gambar 1.11 Model Andersch, Staats dan Bostrom	22
Gambar 1.12 Model dari Komunikasi Antarpribadi	23
Gambar 2.1 Manusia adalah makhluk sosial	45
Gambar 2.2 Hubungan dialaktika antar level dalam	48
Gambar 2.3 Interaksi Sosial	51
Gambar 2.4 Perbedaan interaksi dan hubungan.	53
Gambar 2.5 Model curvilinear pengungkapan diri	61
Gambar 2.6 Model linier pengungkapan diri	62
Gambar 2.7 Komponen Konteks Sosial	68
Gambar 2.8 Perbedaan Nuansa dari Ruangan	72
Gambar 2.9 Tahapan pembangunan hubungan	75
Gambar 2.10 Kontradiksi dalam hubungan pribadi	86
Gambar 2.11 Tahapan dalam penetrasi sosial	88
Gambar 2.12 Keluasan dan kedalaman tema dalam pengungkapan diri	90
Gambar 2.13 Ilustrasi dialog untuk mendapatkan	96
Gambar 2.14 Pengurangan ketidakpastian	104
Gambar 2.15 Rencana hierarkis untuk mencapai tujuan komunikasi	111
Gambar 3.1 Kesadaran ketika kita berinteraksi dengan orang lain	117
Gambar 3.2 Model Diri Sibernetik	123
Gambar 3.3 Diri dalam pribadi	125
Gambar 3.4 Ilustrasi multikonteks diri	126
Gambar 3.5 Johari Window	126

Gambar 3.6 Sumber Pengembangan Konsep Diri ( <i>Self Concept</i> )	130
Gambar 3.7 <i>Looking glass self</i>	131
Gambar 3.8 Model identitas pada interaksi antar individu	145
Gambar 3.9 Dimensi dalam CPM	148
Gambar 4.1 Persahabatan	167
Gambar 4.2 Tahapan Persahabatan	170
Gambar 4.3 Awal perkenalan	171
Gambar 4.4 ilustrasi hubungan pertemanan	171
Gambar 4.5 Menuju persahabatan ditunjukkan dengan keakraban	172
Gambar 4.6 Menuju persahabatan ditunjukkan dengan keakraban	172
Gambar 4.7 keakraban dan pengungkapan diri mulai	173
Gambar 4.8 Pemutusan hubungan persahabatan ditandai	174
Gambar 4.9 Potret Keluarga	175
Gambar 4.10 Segitiga cinta	188
Gambar 4.11 Tahap pembangunan hubungan romantis	192
Gambar 4.12 Bentuk jaringan dalam kelompok	201
Gambar 4.13 Interaksi dalam lingkungan kerja	204
Gambar 4.14 Tiga komponen konflik	211
Gambar 4.15 Gaya konflik	212
Gambar 4.16 Respon atas konflik	210



## Bagian 1 Komunikasi Antarpribadi : Pengantar

*You think the only people who are people are the people who look and think like you. But if you walk the footsteps of a stranger, you'll learn things you never knew you never knew.*

(Pocahontas)

Perbincangan seorang *sales representative* dari diler mobil melalui telepon kepada calon klien, sekumpulan orang yang menyaksikan pertandingan sepakbola bersama di sebuah kafe, *air navigator* yang mengarahkan pesawat atau bahkan pedagang sate dengan bunyi “krincing” khasnya. Dari orang mengibaskan tangan kepada penjual bakso yang melintas, pengendara berhenti di lampu *traffic* yang menyala merah, sampai anak-anak yang bersorak kegirangan ketika menerima selebar kertas bertuliskan “lulus”. Dari sekian banyak aktifitas tersebut apakah kemudian dalam wacana keilmuan dapat digolongkan sebagai komunikasi.

Bilamanakah realitas diatas disebut komunikasi?. Batas yang ringan dan tipis antara hakekat komunikasi dan bukan komunikasi menjadikan terminologi komunikasi pantas untuk dibahas dengan argumentasi teoretis dan praktis. Mengapa perlu diketengahkan perspektif teoretis dalam memberikan justifikasi atas label “komunikasi” dalam dialektika ini?karena menurut hemat penulis kajian ini sekaligus untuk memberi gambaran akan konsep komunikasi sebagai sebuah ketrampilan (berorientasi pada nilai-nilai utilitas praktis) atau sebagai katalisator dasar dalam pengembangan ilmu pengetahuan.

Dalam ranah ilmu komunikasi, penyebutan dan penandaan pada segenap aktifitas manusia sebagai komunikasi dibantu dengan beberapa indikator. Pemberian batasan-batasan pada beberapa definisi oleh para teoretisi ilmu komunikasi- atau komunikolog begitu Prof. Engkus, guru besar Ilmu Komunikasi dari Universitas Padjadjaran sering menyematkan istilah-untuk membantu peminat komunikasi mengidentifikasi kajian komunikasi baik sebagai sebuah ilmu maupun keterampilan.

Aktifitas manusia dalam membentuk hubungan dengan entitas diluarnya *pun* dengan dirinya sendiri memerlukan sarana atau media.

Segecap kegiatan tersebut seringkali disadari dan bertujuan tertentu akan tetapi kadangkala juga hanya merupakan aktifitas refleksi yang tidak disadari. Dalam konteks yang demikian maka beberapa teoretisi komunikasi membantunya dengan identifikasi batasan-batasan dari komunikasi. West & Turner (2010) memberi gambaran bahwa komunikasi adalah sebagai sebuah kemampuan untuk memahami orang lain (*ability to understand one another*). Tujuan utama komunikasi adalah untuk memahami. Dalam terminologi ini semua kegiatan kita pada hakikatnya adalah perbincangan dengan individu lain. Bahkan pada beberapa tahun belakangan, dengan membanjirnya buku-buku pengembangan diri (*self-help*) menempatkan komunikasi sebagai *panacea* untuk beragam penyakit sosial.



Riset pada kajian seputar proses interpersonal sering dititikberatkan pada penelitian tentang pertukaran pesan dan rangkaian pesan. Sedangkan dalam kajian yang lebih luas pada riset-riset terdahulu proses ini secara umum melakukan meta-analisis pada tema-tema individu (penghargaan diri, kompetensi komunikasi, dan penggunaan bahasa) dan tema hubungan diadik (identitas, ketertarikan, pengungkapan diri, serta pengaruh) (Gayle, 2002).

Komunikasi didefinisikan secara luas sebagai “berbagi pengalaman” (Tubbs & Moss., 2005:4). Sampai batas tertentu, setiap makhluk dapat dikatakan melakukan komunikasi dalam pengertian berbagi pengalaman. Manusia memaknai dan membagi pengalaman yang dimilikinya dengan manusia lain secara simbolis. Dalam proses tersebut terjadi pertukaran yang sering didefinisikan sebagai interaksi simbolis (*symbolic interactionism*) Denzin (2005), Littlejohn (2013) menyebut aktifitas memaknai sebuah peristiwa untuk kemudian memahami bagaimana menggunakan peristiwa tersebut sebagai pengetahuan adalah hasil dari interaksi simbolik.

Pertukaran simbol tersebut terjadi secara terus menerus dan pada akhirnya membentuk sebuah pola. Keajegan dengan kualitas dan penekanan yang berbeda dapat saja terjadi selama berlangsungnya proses tersebut. Pola yang berulang dan membentuk penguatan-penguatan dan berbagai penyesuaian pada akhirnya ditengarai dan dikumpulkan oleh para ilmuwan komunikasi menjadi sebuah simplifikasi dari sebuah

fenomena proses dan aktifitas dalam bentuk model komunikasi (Littlejohn, 2000).

### Pengertian Komunikasi

Keluarga ini terdiri dari ayah (A), ibu (I), anak laki-laki (L) dan anak perempuan (P). Interaksi yang terjadi dalam keluarga ini berlangsung secara singkat akan tetapi sebenarnya dapat dijadikan panduan gambaran tentang pola komunikasi dan konteks-konteks komunikasi yang terjadi. Penggalan sketsa kehidupan dalam dialog keluarga berikut dapat dijadikan sebuah kajian untuk memahami konsep komunikasi di dalam kehidupan sehari-hari. Selama berlangsungnya dialog coba Anda identifikasi bahwa terdapat banyak indikator yang menunjukkan bahwa komunikasi yang melibatkan antar manusia dan manusia dengan menggunakan alat (sarana) merupakan hal kompleks yang menarik untuk dikaji lebih lanjut.



Pasangan A dan I merasa bahwa kebahagiaan keluarga tersebut sudah lengkap. Mereka memiliki dua orang anak L dan P. orang tua (A dan I) beranggapan bahwa selama mereka menjalani kehidupan rumah tangga dan membina anak-anak semua berjalan dengan wajar dan sesuai dengan harapan. L dan P menjadi anak yang berprestasi dibidangnya. Sampai suatu saat L diketahui bermasalah dengan rekan kerjanya dan P melakukan pencurian barang. Alhasil A dan I sangat kecewa dan ketika mereka bertanya kepada anak-anaknya mengapa mereka melakukan tindakan tidak terpuji tersebut jawaban ini yang mereka dapatkan “kami (L dan P) kecewa terhadap ayah dan Ibu”.....

Satu potongan kecil dari realitas yang terjadi dimasyarakat. Bahwa sebuah pola komunikasi yang dilakukan oleh individu dan menurut individu tersebut efektif ternyata tidak seutuhnya benar. Apabila melihat contoh kasus diatas menurut persepsi (*perception*) (Hartley, 1999) orang tua selama melakukan pendidikan dan komunikasi di rumah semua berjalan secara wajar dan sangat ideal. Akan tetapi ternyata dari sisi anak-anak, standar-standar ideal dan “harapan” (*expectation*) dari orang tua yang terlalu tinggi membuat anak-anak tertekan dan justru merasa sisi kualitas *family relationship* tidak berlangsung secara transaksional diantara kedua belah pihak.



Naluritasari (2014) melakukan riset tentang *family relationship* pada keluarga kembar identik. Temuan di lapangan menunjukkan pola *family relationship* keluarga dengan remaja kembar identik laki-laki berbeda dengan remaja kembar identik perempuan. Dalam penggunaan peran (*roles*), keluarga dengan anak remaja kembar identik pria tidak ada pembagian peran secara khusus, tidak ada penetapan dan pengaturan sehingga peran terjadi dengan alami sebagaimana mestinya. Tanggung jawab emosional cenderung memakai model keluarga moderen, mempunyai *family stories*, tetapi cenderung menganut budaya individualis. *Family relationship* di dalam keluarga remaja kembar laki-laki terbina karena mereka tinggal dalam satu hunian. Ada anggota keluarga remaja kembar laki-laki yang menetap sementara waktu di luar kota adalah bagian yang terpisah. Namun komunikasi tetap terjalin dengan baik sehingga dapat menguatkan hubungan. Sedangkan, dalam keluarga dengan anak remaja identik perempuan, *roles* telah ditetapkan oleh orang tua, memiliki tanggung jawab emosional yang cukup besar, mempunyai *family stories*, lebih cenderung menganut budaya kolektivis.

Atau suatu ketika anda sedang merasa bermasalah dengan pekerjaan atau rumah tangga dan anda melakukan pengungkapan (*self disclosure*) (Hartley, 1999) kepada sahabat anda dan diakhir sesi tersebut sahabat mengulurkan dua tangannya dan mengedipkan kedua matanya secara perlahan dan hangat, bagaimana perasaan anda?. Tanpa mengeluarkan kata-kata sebenarnya sahabat anda sedang mengutarakan maksudnya. Suatu waktu ada waktunya bahwa "*communication mean if you want saying something you don't need to say it*".

Komunikasi bagi sebagian orang ditempatkan sebagai proses, alih-alih sebagian menempatkannya sebagai cara atau metode dan sebagian lain memilih reaksi sebagai indikator dari komunikasi. Apakah pendapat-pendapat tersebut berada dalam kuadran benar dan salah?. Persinggungan dari ragam pendapat tersebut menurut hemat penulis justru menempatkan komunikasi sebagai sebuah disiplin yang komprehensif. Konsep komunikasi sebagai sebuah proses merujuk pada beberapa maksim model komunikasi. **Harold Laswell** dengan matrik klasik komunikasi "*who says what in which channel to whom with what effect*" menjadi gambaran akan konsep komunikasi yang merujuk pada transmisi informasi dari satu entitas kepada entitas lainnya (Hill, 2007).



Pedersen & Higbee (1969) menuliskan hasil risetnya tentang hasrat individu untuk melakukan pengungkapan diri berhubungan dengan karakteristik pribadi (sebagai pengungkap) dengan atribusi kepada pihak tempat diungkapkan (individu target). Konteks hubungan antara pengungkap dan pihak tempat diungkapnya informasi menjadi salah satu variabel penting dalam hal ini. Empat individu target yaitu: ibu, ayah, teman pria, dan teman perempuan dijadikan subjek dalam riset tersebut. Dengan menggunakan instrumen *JouRARD Self-disclosure Inventory* (SD-60) penelitian mengukur sepuluh pernyataan dengan enam area topik untuk setiap pertanyaan yang meliputi: sikap dan opini, keinginan dan kesukaan, status bekerja (atau studi), pendapatan, kepribadian, dan hobi. Hasil penelitian menunjukkan korelasi yang signifikan antara derajat pengungkapan diri dan hubungan pengungkap dengan pihak tempat diungkapnya informasi (target person). Untuk laki-laki dan perempuan, pengungkapan kepada orang yang dituju secara umum menghasilkan lebih banyak korelasi dengan peringkat orang yang dituju daripada dengan peringkat dari orang yang dituju. Ini memberikan beberapa validitas konstruk untuk TPRS, karena diharapkan bahwa pengungkapan satu orang ke orang lain akan lebih banyak berkorelasi dengan hubungannya dengan orang yang dia ungkap daripada dengan hubungannya dengan orang lain.

Model merupakan salah satu metode yang digunakan untuk memahami hakikat dari komunikasi. Mengingat definisi bulat dari terminologi komunikasi dalam perspektif para sarjana komunikasi masih sangat beragam. Hanya dalam berbagai dimensi kehidupan kesepakatan akan kehadiran komunikasi dalam perilaku manusia dan struktur masyarakat sudah berlangsung. Selain model, teori komunikasi dapat menjadi rujukan pada banyak perspektif untuk membantu menggambarkan dan menjelaskan hakekat komunikasi.



Model merupakan sebuah struktur simbol-simbol dengan aturan main tertentu yang berhubungan dengan seperangkat poin dalam sebuah proses. Dengan kata lain, merupakan penyederhanaan dari realitas yang dapat digunakan untuk memahami hakekat komunikasi dalam konteks sosial masyarakat. Model secara ideal dapat menggambarkan secara akurat elemen-elemen terpenting dari dunia nyata dan dinamika hubungan diantaranya (Deutsch, 1952).

Deutsch (1952) menyebutkan setidaknya model mempunyai empat fungsi. *Pertama* memberikan gambaran sebuah sistem yang

kompleks artinya model harus mampu menunjukkan gambaran secara umum tentang sistem. *Kedua*, menyediakan fungsi heuristik untuk memberikan stimulus bagi pertanyaan-pertanyaan selanjutnya. *Ketiga*, model harus mendekati fenomena aslinya. *Keempat*, model harus menyediakan bentuk pengukuran dan mekanisme pengukuran atas sistem yang sedang diobservasi.

Membaca model atau teori sebagai salah satu kajiannya bukan dalam konteks untuk menyebutkannya sebagai “benar” atau “salah”. Setiap teori dan model dalam komunikasi dipercayai dapat digunakan dalam menjelaskan fenomena tertentu. Bahkan dalam konteks tertentu, sebuah fenomena baru dapat dijelaskan dengan “lensa” beberapa teori komunikasi. Model adalah alat yang dapat membantu dalam riset apabila teori dalam kondisi tertentu tidak dapat digunakan untuk menjelaskan. Hanya diakui beberapa sarjana komunikasi, meskipun model dapat digunakan untuk menjawab pertanyaan “apa” dan “bagaimana” tetapi tidak dapat diandalkan untuk menjawab pertanyaan tentang “mengapa”.

Relevasinya apa antara konsep diri dengan komunikasi?. Kalau kita menilik ke belakang bahwa definisi komunikasi tidak menganut terminologi benar atau salah. Seperti Mulyana (2007) dalam bukunya “Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar” menuliskan bahwa pada hakekatnya semua definisi komunikasi harus dilihat dari segi kemanfaatannya untuk menjelaskan fenomena yang didefinisikan dan mengevaluasinya. Kembali ditulis oleh (Mulyana, 2007) definisi komunikasi sebagai “penyampaian pesan melalui media elektronik” akan terlalu sempit dan komunikasi sebagai proses interaksi antara dua makhluk hidup atau lebih akan menjadikan kajian terlalu luas.

Frank Dance (1970) seperti dikutip Littlejohn, (2000) mencoba mengambil langkah besar dalam mengklarifikasi konsep dasar ini dengan menggarisbawahi sejumlah elemen yang digunakan dalam membedakan komunikasi yaitu tingkat pengamatan, tujuan dan penilaian normatif.

**Tabel 1.1** Definisi komunikasi dari beberapa perspektif

	Elemen		
	Pengamatan	Tujuan	Penilaian Normatif
<b>Dimensi</b>	Beberapa definisi termasuk luas dan bebas; yang lainnya terbatas.	Terdapat definisi yang tidak menunjukkan maksud tertentu. Akan tetapi terdapat pula definisi dengan maksud yang sangat khusus.	Menyertakan pernyataan tentang keberhasilan, efektifitas, atau ketepatan. Definisi lainnya tidak berisi penilaian seperti itu.
<b>Contoh</b>	<p>“proses yang menghubungkan semua bagian-bagian yang terputus” (umum/luas)</p> <p>“sebuah sistem (misalnya telepon atau telegraf) untuk penyampaian informasi perintah (misalnya di Angkatan laut)” (bersifat membatasi)</p>	<p>“sebuah sumber yang mengirimkan pesan kepada penerima dengan tujuan untuk mempengaruhi perilaku penerima” (dengan maksud)</p> <p>“ komunikasi merupakan sebuah proses menyamakan dua atau beberapa hal mengenai kekuasaan terhadap seseorang atau beberapa orang” (tanpa tujuan khusus)</p>	<p>“komunikasi dianggap berhasil apabila terjadi pertukaran gagasan atau pemikiran” (dianggap efektif apabila terjadi pertukaran gagasan/pemikiran)</p> <p>“Komunikasi (adalah) penyampaian informasi” disini tidak penting apakah informasi tersebut diterima dan dipahami atau tidak.</p>

Komunikasi berkembang dengan sangat dinamis dan aktual. Komunikasi massa merupakan salah satu dimensi komunikasi yang

berkembang dan berubah secara fluktuatif. Fenomena di”framing” oleh media menjadi realitas dalam agenda media. Sebut saja menjelang pilpres, *trend* media dalam mengemas agenda cenderung bermuatan komunikasi politik, setelah usai pilpres wacana media seakan *cooling down* dengan menyuguhkan realitas “ringan” seperti “cabe-cabean” atau “jilboobs”. Wacana media sebagai salah satu gambaran komunikasi massa melibatkan peserta komunikasi yang anonim di satu sisi.

Bagi sebagian dari kita menempatkan komunikasi sekedar sarana dalam proses penyampaian pesan. Sepanjang pesan tersebut tersampaikan maka dianggap komunikasi tersebut telah efektif. Karena anggapan sederhana terhadap komunikasi, banyak pihak yang menempatkan komunikasi hanya sebagai bagian kecil dari sebuah sistem. Artinya adalah tidak diperlukan untuk mempelajari prinsip-prinsip komunikasi yang baik dan benar.

Dalam sebuah perjalanan sebuah angkot di kota pelajar terjadi perbincangan antar penumpang. Penumpang pertama berkata kepada penumpang disebelahnya “tete punten mau turun dimana?”, sedangkan penumpang perempuan disebelahnya dengan ketus menjawab “kunaon atuh, memang apa urusannya?”

Saya yang berada didepan dua orang penumpang tersebut mencoba menganalisis mengapa penumpang kedua (seorang remaja usia kuliah dengan dandanan khas anak muda *social climber*) dengan tidak ramah dalam menjawab pertanyaan penumpang disebelahnya, yang kebetulan seorang remaja usia dua puluhan dengan tampang dan penampilan yang lusuh. Berikut analisis saya bahwa posisi remaja putri persis tepat di dekat pintu masuk angkot, sedangkan penumpang pria ada disebelahnya. Menurut saya pribadi sebenarnya yang terjadi hanya kesalahpahaman dalam berkomunikasi. Si penumpang pria bertanya hal tersebut karena (mungkin) akan meminta bergeser ke tempat duduk penumpang putri tersebut. Karena menurut dia (penumpang laki-laki) akan segera turun sebentar lagi, jadi apabila si penumpang putri akan turun di tempat yang masih jauh akan diminta tukar tempat. Ya..ternyata dugaan saya (mungkin) tepat karena tidak lebih dari lima menit si penumpang putra tersebut turun sedangkan penumpang putri sampai saya turun sekitar lima belas menit berikutnya dia belum turun dan masih

melanjutkan perjalanan.

Dalam konteks yang lain terjadi “perbincangan” baik dilakukan secara tatap muka atau menggunakan media, baik dilakukan antara dua orang maupun dengan massa. Berikut seperti dikutip dari Hartley (2001) konteks-konteks yang terjadi dalam komunikasi dan bisakah kita mengidentifikasi bilamanakah ini disebut sebagai komunikasi

- a. Perbincangan antara teman lama di sebuah kafe.
- b. Argumentasi sepasang suami istri tentang prestasi anak-anak mereka.
- c. Diskusi seorang dosen dengan mahasiswanya.
- d. Telepon kepada sebuah toko tentang ketersediaan suatu produk.
- e. Sebuah surat anak perempuan kepada orang tuanya tentang pengalaman bekerja di luar negeri.
- f. Soekarno menyampaikan orasi di depan 100.000 orang di Lapangan Senayan pada tahun 1950.
- g. Siaran langsung Sholat Idul Fitri dari salah satu stasiun televisi.
- h. Duduk di rumah menikmati siaran televisi.

Semua contoh di atas melibatkan komunikasi dan melibatkan individu. Tetapi dalam setiap peristiwa komunikasi tersebut terjadi pengalaman komunikasi yang berbeda dikarenakan proses yang terjadi juga berbeda. Dalam rangkaian contoh tersebut terdapat komunikasi yang melibatkan hanya diri sendiri, dua individu, beberapa orang sampai massa. Dalam bentuk hubungan (*relationship*) terdapat kedekatan saling mengenal akan tetapi ada juga hubungan yang tidak saling mengenal. Sedangkan media yang digunakan ada yang langsung tatap muka (*face to face*) dan ada yang menggunakan media, misalnya telepon.

**Tabel 1.2** Bentuk-bentuk Komunikasi

	Individu ke individu	Individu ke massa	Kelompok ke massa
<b>Tatap muka</b>	a,b,c	f	
<b>Bermedia</b>	d,e	h	g

Kemudian dari contoh tersebut di atas bilamanakah dapat disebut sebagai komunikasi antarpribadi?. Hartley (2014) menyebutkan-kan terdapat tujuh proposisi tentang komunikasi antarpribadi yaitu:

### **Pertemuan tatap muka (*face to face meetings*)**

Komunikasi antarpribadi melibatkan pertemuan tatap muka antara dua peserta komunikasi. Pengecualian terdapat pada komunikasi “bermedia” seperti pembicaraan dengan telepon, karena dalam setiap media perantara komunikasi terdapat karakteristik khusus yang dapat memberi dampak kepada komunikasi itu sendiri. Dalam kehidupan sehari-hari, kita mungkin tidak terlalu peduli dengan karakteristik “media” ini. Hal yang dapat terjadi dengan mengabaikan karakter media adalah kesalahpahaman dan ketidakefektifan komunikasi. Sebagai contoh : pembicaraan menggunakan telepon (disampingkan) tatap muka pada konteks tertentu digunakan untuk mengekspresikan pesan-pesan tertentu. Sedangkan norma berkomunikasi menggunakan telepon seperti dalam menerima dan memberi salam dapat berbeda dari satu wilayah dengan wilayah lainnya.

### **Peran (*roles*)**

Komunikasi antarpribadi melibatkan dua orang dengan peran yang berbeda tetapi saling berhubungan. Secara umum dalam komunikasi terdapat dua peran yaitu peran formal (seperti aparat hukum, guru, birokrat dan sebagainya) dan peran informal seperti seseorang yang selalu menjadi “penyejuk” dalam konflik kelompok. Komunikasi antarpribadi terjadi antar manusia, bukan antar peran, selubung maupun stereotipe. Komunikasi antarpribadi dapat terjadi antara anda dan saya hanya ketika kita saling memahami dan berbagi satu pemahaman yang sama tentang bagaimana seharusnya menjadi manusia dan menyadari bagaimana orang lain merasakan.



Komunikasi dapat dilakukan dengan menggunakan peran secara langsung (*face to face communication*). Tetapi dalam beberapa kesempatan peran yang dijalankan menyesuaikan dengan media komunikasi. Dalam perspektif *computer mediated communication* (cmc) komunikator dan komunikan berbagi peran impresi untuk membangun hubungan dan mengekspresikan beragam dimensi pesan (Walther, 1992).

### **Dua arah (*two way*)**

Komunikasi antarpribadi selalu berlangsung secara dua arah. Dalam model komunikasi terdapat bentuk komunikasi yaitu linier, interaksional

dan transaksional. Dalam model linier asumsi yang terjadi adalah bahwa komunikasi berlangsung satu arah dari *sender* ke *receiver*, apabila terjadi pengganggu (*noise*) dinafikan dalam model ini. Model kedua adalah interaksional, dalam model ini dimungkinkan pertukaran antara peserta komunikasi dan bertukar peran dalam konteks hubungan *sender* dan *receiver*. Dalam model transaksional mempersyaratkan kesepakatan diantara peserta komunikasi atas pesan yang sedang dipertukarkan sehingga tercapai kesepahaman (Wood, 2010). Ilustrasi berikut diambil dari Roy Berko “ICOMM: Interpersonal Concepts and Competencies *Foundations of Interpersonal Communication*” (Berko, 2010).

**Model linier** adalah model pertama dari komunikasi dikemukakan oleh Harold D Laswell sebagai komunikasi satu arah. Proses terjadi antar satu individu dengan individu lain. Dalam model ini terdapat lima asumsi verbal tentang isi dari komunikasi yaitu tentang : *Who* (siapa)?, *Says what* (menyampaikan apa)?, *In what channel* (dengan media apa)?, *To whom* (kepada siapa)?, *With what effect* (dengan dampak apa)? Model ini kemudian direvisi oleh Claude Shannon dan Weaver (1949) dengan menawarkan poin hambatan (*noise*) dalam proses linier tersebut. Hambatan merupakan segala sesuatu yang menyebabkan hilangnya informasi atau berkurangnya kuantitas dan kualitas informasi dari pengirim kepada penerima. Hambatan dapat berupa teknis seperti sinyal internet, logat bicara, atau latar belakang peserta komunikasi.



Sumber : (Berko, 2010)

**Gambar 1.1 Model linier**

Dalam model linier memandang komunikasi sebagai proses satu arah, pengirim menyampaikan pesan kepada penerima. Hal ini mengindikasikan bahwa penerima tidak pernah mengirim pesan kepada

pengirim dan hanya secara pasif menerima pa yang disampaikan oleh pengirim. Tetapi dalam kenyataannya komunikasi tidak selalu berjalan seperti model ini. Penerima (komunikan) kadang juga memperhatikan, tersenyum, atau terlihat bosan dengan pesan yang disampaikan oleh pengirim (komunikator). Bahkan secara aktif, komunikasi juga menerima dan mengorganisir pesan tersebut. Model linier menjadi rujukan bahwa komunikasi menjadi sekuensi dari tindakan yang berurutan alih-alih sebagai rangkaian tindakan yang terjadi secara simultan. Dalam model ini ketika pengirim menulis pesan kepada penerima maka dianggap tulisan dan komunikasi terjadi satu per satu, padahal dalam beberapa konteks hal tersebut terjadi secara bersamaan.

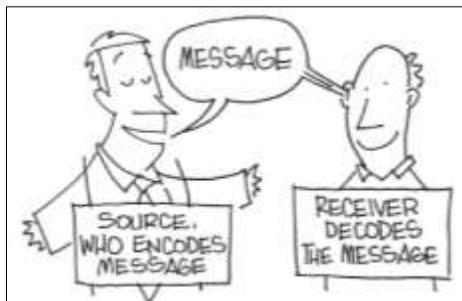
**Model Interaksional** melihat komunikasi sebagai proses dimana penerima (komunikasi) memberikan umpan balik (*feedback*) kepada pengirim (komunikator) terkait pesan yang disampaikan. Interaksional model menyadari bahwa komunikator menciptakan dan menginterpretasikan pesan dengan dasar latar belakang pengetahuan dan pemahamannya. Semakin berpengalaman pengirim pesan (komunikator) maka informasi dan cara menyampaikan informasi akan berlangsung dengan lebih baik. Ketika komunikator dan komunikan berada pada frekuensi pengetahuan yang sama maka terjadinya tumpang tindih informasi akan dapat diminimalisir.



**Gambar 1.2 Model interaksional**

**Model Transaksional** dalam komunikasi antarpribadi menekankan pada dinamika dari hubungan dan peran ganda yang dijalankan peserta dalam komunikasi antarpribadi tersebut. Dalam model ini membutuhkan kemampuan dari komunikator dan komunikan dalam

mengenali pesan, hambatan, dan konteks yang terjadi selama proses komunikasi berlangsung. Model ini menganggap bahwa dalam tidak terdapat dikotomi antara komunikator dan komunikan.



Sumber : (Berko, 2010)

**Gambar 1.3 Model transaksional**

Semua adalah peserta komunikasi yang secara simultan dapat berperan sebagai komunikator sekaligus menjadi komunikan pada saat yang bersamaan. Perkembangan pengetahuan dari peserta komunikasi dari waktu ke waktu selama sekian rentangan masa dapat merubah cara dan isi komunikasi yang dilakukan. Misalnya ketika pertama kali bertemu peserta komunikasi hanya akan membicarakan hal-hal yang umum kemudian pada waktu yang lain pada pertemuan berikutnya wacana dan aktivitas komunikasi sudah bergeser menjadi semakin akrab dan privat.

### **Makna (*meaning*)**

Dalam komunikasi antarpribadi bukan hanya terjadi pertukaran pesan. Proses tersebut juga melibatkan penciptaan dan pertukaran makna. Dalam konteks ini, komunikasi mempersyaratkan transaksi atau kesepakatan akan pesan yang dipertukarkan.

### **Tujuan (*intention*)**

Komunikasi antarpribadi merupakan aktivitas yang dilakukan secara sebagian atau keseluruhan dengan tujuan tertentu.



Dalam komunikasi antarpribadi, “kepercayaan” (*trust*) memberi pengaruh pada efektivitas proses. Pelibatan pertukaran oral-aural-visual dari pesan termasuk didalamnya pemaknaan. Enkoding dalam bentuk bicara, menulis atau dekoding dalam bentuk menyimak, membaca melibatkan *trust* dalam bentuk kredibilitas sumber (Giffin, 1967).

### **Proses (*process*)**

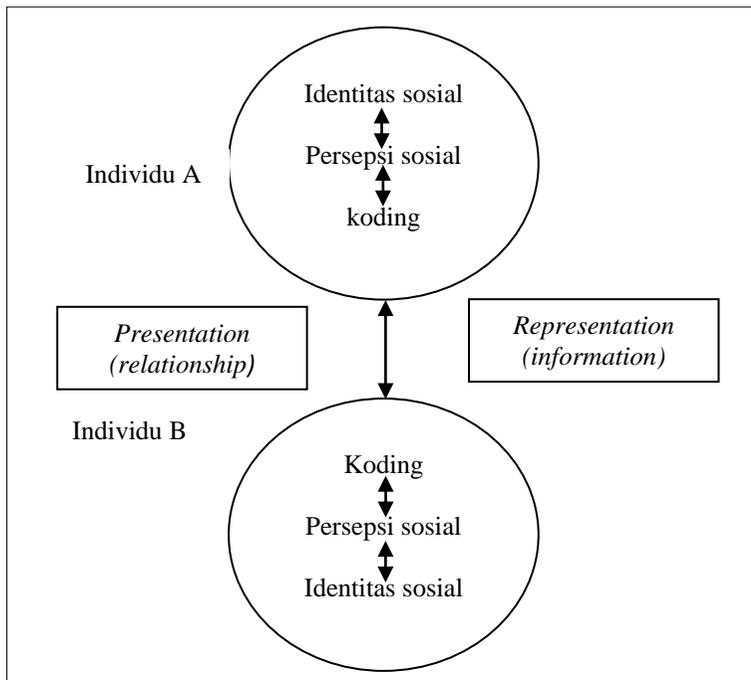
Komunikasi antarpribadi adalah proses yang berlangsung secara terus menerus bukan seperti rangkaian kejadian atau peristiwa saja. Apabila kita bicara tentang peristiwa maka kita akan menentukan kapan berawal dan berakhirnya. Sedangkan dalam komunikasi antarpribadi proses tersebut berlangsung secara terus menerus.

### **Waktu (*Time*)**

Komunikasi antarpribadi terjadi dalam rangkaian peristiwa dari waktu ke waktu dengan proses yang dinamis. Dalam komunikasi antarpribadi, peristiwa yang terjadi dalam konteks sekarang tidak dapat dilepaskan dari peristiwa yang mendahuluinya dan bahkan harapan atas peristiwa kedepannya.

### **Dimanakah Komunikasi Antarpribadi?**

Dalam memahami komunikasi antarpribadi beberapa ilmuwan yang tertarik mengkaji dengan identifikasi pada dua hal utama yaitu (1) mengidentifikasi komponen yang terlibat dalam proses komunikasi antarpribadi dan (2) mengidentifikasi perilaku (*behaviours*) yang terasosiasikan dengan efektifitas komunikasi antarpribadi (Hartley, 1999). Komponen yang terlibat dalam komunikasi antarpribadi pada dasarnya hampir sama pada setiap jenis dimensi komunikasi yang lainnya. Yang membedakan adalah pada bentuk hubungannya yang bersifat “akrab” alih-alih *impersonal*. Komunikasi antarpribadi menekankan bukan saja kepada jenis isi pesan yang dipertukarkan (*presentation*) melainkan juga mempelajari bagaimana anda mempertukarkan (*representation*).



Sumber : (Hartley, 1999. )

**Gambar 1.4 Model Komunikasi Antarpribadi Hartley**

Model diatas dapat menjadi alat bantu dalam mengidentifikasi konsep-konsep dan teori tentang komunikasi antarpribadi. Apabila anda cermati dalam model yang dikemukakan oleh Hartley diatas terdapat beberapa komponen yang menunjukkan bahwa komunikasi antarpribadi melibatkan hal selain “diri” atau pribadi seperti identitas sosial (*social identity*), persepsi sosial (*social perception*), dan koding (*coding*). Contoh kasus Prof.Groban.



A :”Nama anda?”  
 B:”Groban, saya kerja disini”  
 A:”Mana tiket parkirnya?”  
 B:”Anda tidak tahu siapa saya hah?”

Mari kita lihat dari dialog di atas. Tanpa diberitahukan dan membaca dengan seksama dialog tersebut anda mungkin dapat mengidentifikasikan siapa yang berdialog, dimana dialog tersebut berlangsung dan dalam konteks apa. Dari intonasi dan kosa kata

yang dikeluarkan dua orang di atas dapat ditarik sebuah inferensi sementara bahwa keduanya bukan berada pada jenis komunikasi yang akrab. Si A menyapa langsung dengan pertanyaan tentang nama tanpa terlebih dahulu mengawali pembicaraan dengan sapaan pembuka. Sedangkan si B pada akhir dialog seakan ingin menunjukkan bahwa dirinya adalah orang terkenal dan selayaknya si A tahu akan dirinya.



Komunikator yang baik adalah individu yang menguasai kompetensi komunikasi. penguasaan tersebut merupakan bagian dari keterampilan sosial (*social skills*). Model keterampilan sosial dipopulerkan oleh Argyle dan Hargie (Hartley, 2014).

Bentuk komunikasi tatap muka (*face to face communication*) mungkin tidak perlu diragukan lagi menjadi bagian penting dalam kehidupan sehari-hari. Hubungan yang kita jalin dalam dunia kerja, rumah dan teman bermain ikut mempengaruhi psikologis kita sebagai manusia. Bagaimana cara kita berkomunikasi ditemukan ikut mempengaruhi beberapa kesempatan dalam kehidupan kita seperti dalam wawancara pekerjaan atau ketika mendaftar sekolah. Keterampilan antar pribadi dalam pekerjaan sangat dituntut. Bahkan beberapa perusahaan secara khusus mengalokasikan sebagian dana untuk pengembangan kemampuan ini. Beragam pelatihan, seminar, *workshop* dan publikasi yang terkait dengan pengembangan kemampuan ini sangat diperhitungkan meskipun dengan biaya yang relatif tidak murah.

Dalam komunikasi, menjadi komunikator yang baik sama pentingnya dengan menjadi komunikasi yang baik. Tetapi untuk dapat menjadi peserta komunikasi yang baik, bagaimana kita dapat melakukannya?. Setiap konteks dan dimensi komunikasi memerlukan pendekatan dan model yang dapat beragam. Menjadi peserta komunikasi yang efektif memerlukan kemampuan memahami hakekat dari proses komunikasi selayaknya memahami bagaimana manusia berperilaku. Konteks ini akan melibatkan faktor nilai-nilai budaya dan sosial yang dapat mempengaruhi proses dan perilaku komunikasi.

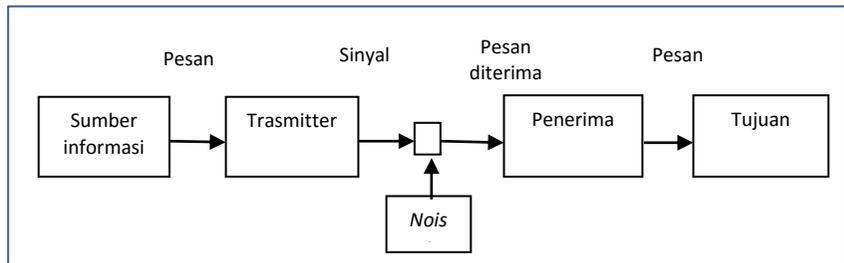
## **Model Komunikasi**

Kata-kata mempunyai keterbatasan dalam menjelaskan sebuah fenomena, selain itu kata-kata pada orang yang berbeda mempunyai potensi makna yang berbeda. Studi dari komunikasi seringkali beralih menjadi studi tentang bentuk proses dalam bentuk garis (*lines*), kotak (*boxes*), lingkaran (*circles*), segitiga (*triangles*), dan spiral (*spirals*) yang dapat disederhanakan dengan bantuan model. Dengan mempelajari model komunikasi dapat digunakan untuk memahami komunikasi antar pribadi.

Model tidak dapat berdiri sendiri, tetapi melengkapi dan mempermudah pemahaman akan teks yang menjelaskan tentang fenomena tertentu. Dalam menjelaskan komunikasi antarpribadi, ilmuwan dan praktisi dapat menggunakan model komunikasi untuk menjelaskan. Meskipun sampai saat ini, belum ada satu model yang dapat secara komprehensif untuk menjelaskan fenomena komunikasi antarpribadi. Evolusi dari model-model komunikasi sejalan dengan perkembangan studi dari komunikasi itu sendiri atau sebaliknya bahwa studi komunikasi berkembang karena perkembangan dari model-model. Setiap model komunikasi dipengaruhi oleh disiplin ilmu lain seperti: sosiologi, psikologi, linguistik, retorika (klasik dan moderen), dan telekomunikasi (Hill, 2007).

### **Model Shanon dan Weaver**

Mengembangkan dari model klasik ala Lasswell menemukan model komunikasi matematis (“mathematical model of communication”). Awal riset dari dua kolega ini –Shanon dan Weaver- adalah tentang cara kerja komunikasi teleponik. Model ini disebut juga sebagai model linier yang mengindikasikan proses. Dalam konteks ini, sumber (*source*) adalah komunikator atau pengirim (*sender*) pesan (*message*) untuk ditransmisikan. Pesan dirubah menjadi sinyal (*signal*) melalui transmiter (*telephone*) menuju tujuan (*destination*) melalui telepon penerima (*receiver*) (Hill, 2007).

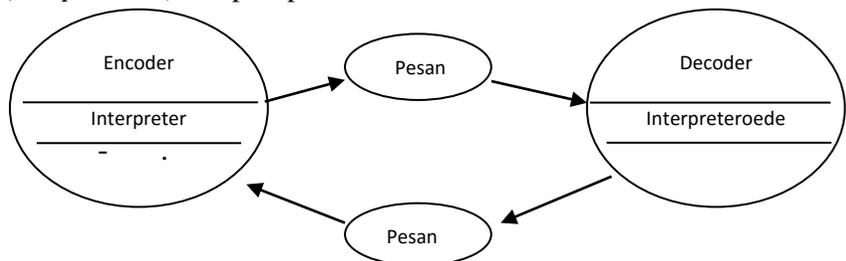


**Gambar 1.5 Model shanon dan weaver**

Setiap model mempunyai fitur-fitur unggulan. Dalam model ini dijelaskan juga adanya kemungkinan kegagalan (*failures*) dalam proses transmisi tersebut. Shanon dan Weaver mengidentifikasi kemungkinan terjadinya gangguan (*noise*) yang menghambat terjadinya komunikasi. Terdapat tiga tingkatan gangguan dalam proses komunikasi menurut Shanon dan Weaver: (1) gangguan teknis, (2) gangguan semantik, dan (3) gangguan efektivitas perhatian dalam penerimaan.

**Model Osgood dan Schramm**

Model ini menawarkan konsep umpan balik (*feedback*) dalam proses komunikasi. Menurut Osgood dan Schramm salah satu mekanisme terselenggaranya komunikasi secara efektif adalah dengan memperhatikan umpan balik. Model ini juga sering disebut sebagai model melingkar (*circular*). Dalam komunikasi antarpribadi model sirkuler lebih dapat diterima dibandingkan dengan model linier seperti yang disampaikan oleh Shanon dan Weaver. Setiap proses komunikasi mempunyai pola yang unik dan khas. Model melingkar ini juga menawarkan gambaran pola transmisi yang lebih sederhana dengan melibatkan pemaknaan (*interpretation*) dari para peserta komunikasi.

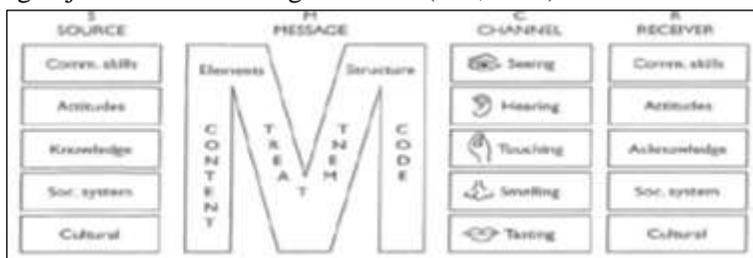


**Gambar 1.6 Model Komunikasi Osgood dan Schramm**

Pemaknaan dalam proses komunikasi melibatkan penerimaan dan pengiriman pesan melalui mekanisme encoding dan decoding. Pemaknaan bukan hanya melibatkan sensasi indera dalam menangkap kata-kata yang dipertukarkan melainkan juga mengamati aktivitas non-verbal lawan bicara. Derajat dari sirkularitas komunikator atas pesan yang dikirim dan diterima, melainkan juga terjadi transaksi didalam diri para komunikator dalam bentuk internalisasi (Hill, 2007).

### Model Berlo

Mayoritas kajian dalam komunikasi antarpribadi melibatkan terminologi “suka” dan tentu “tidak suka”. Kita sebenarnya berkomunikasi bukan hanya berbagi sikap, keyakinan atau nilai-nilai yang relatif sama melainkan juga dengan perbedaan. Mempunyai empati menjadi penting, untuk mencoba memahami apa yang menjadi sebab orang lain melakukan sesuatu “step into others shoes”. Komunikasi dapat berlangsung dengan efektif meskipun dalam perbedaan ketika terjadi kesepakatan atas derajat substansi dalam berbagi pesan. David K Berlo menawarkan model SMCR dalam menjelaskan komunikasi antarpribadi. Berlo mengidentifikasi beberapa faktor yang terlibat dalam komunikasi yang terjadi antara dua orang atau lebih (Hill, 2007).



Sumber : (Hill, 2007)

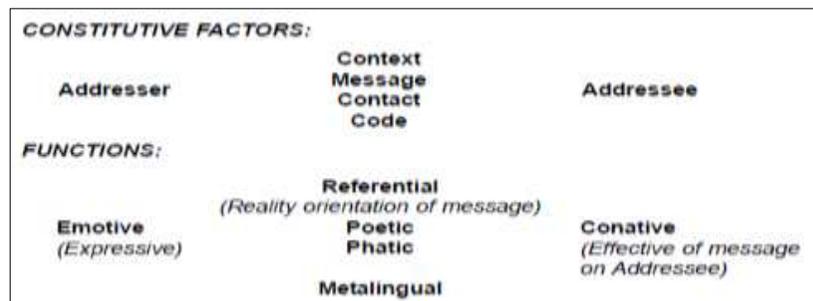
**Gambar 1.7 Model Komunikasi Berlo**

Baik sumber (*source*) dan penerima (*receiver*) dikendalikan oleh ketrampilan, sikap dan pengetahuan serta interaktivitas yang dipengaruhi oleh konteks sosial dan budaya dimana komunikasi dilakukan. Media komunikasi disebut sebagai channel dikoordinasikan oleh indera seperti dengan penglihatan, pendengaran, sentuhan, aroma dan perasaan. Berlo membagi pesan (*message*) dalam dua tema yaitu elemen-elemen dan

struktur. Dalam pesan terdapat isi (content) yang menjadi media menyampaikan ekspresi dengan menggunakan kode dan bahasa.

### Model Jakobson

Kajian model komunikasi juga dilakukan oleh ahli linguistik Roman Jakobson. Model yang disampaikan oleh Jakobson ini menyangginkan antara elemen-elemen dalam komunikasi dan fungsi atau tujuan komunikasi. Dalam konsep Jakobson, istilah “addresser” sebagai substitusi dari “source” dan “addressee” sebagai pengganti “receiver”.



Sumber : (Hill, 2007)

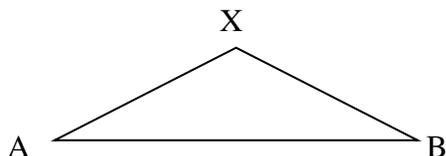
**Gambar 1.8 Model Komunikasi Jakobson**

Konteks komunikasi ikut mempengaruhi situasi komunikasi. Artinya dalam setting komunikasi tertentu akan ikut membentuk pola peristiwa dan tindak komunikasi. Menurut Jakobson (1958) dalam (Hill, 2007), dinamika diantara addresser dan addressee terjadi dalam suasana emosional, puitis, konatif dan fungsi-fungsi metabahasa. Komunikator A dan B saling membuat formulasi pesan untuk kemudian dialihkan dalam bentuk kode-kode bahasa untuk kemudian disampaikan. Kontak dalam proses tersebut memungkinkan terjadinya pertukaran (*exchange*) disebut sebagai fungsi patik (*phatic function*), yang menjadi jembatan bagi media komunikasi.

### Model Newcomb

Pada tahun 1923 Theodore Newcomb menuliskan model segitiga ABX. Dalam model tersebut menggambarkan dua faktor dalam komunikasi : koneksi dan dinamika. Sebuah percakapan melibatkan dua peserta A dan B, sedangkan interkoneksi dan dinamika situasinya ditandai dengan X. Fokus pada komunikasi antarpribadi yang terjadi

antara A dan B, akan tetapi faktor yang mempengaruhi terjadinya pertukaran atau interaksi antara A dan B adalah X (Hill, 2007. )

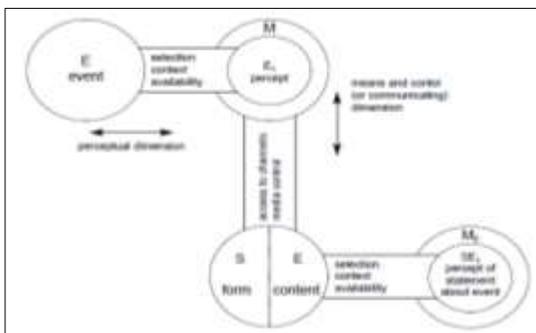


**Gambar 1.9 Model Komunikasi Newcomb**

Faktor X dapat merupakan orang lain seperti: teman, kerabat maupun kolega maupun faktor lainnya seperti: sikap, sudut pandang, isu-isu atau kejadian. Orientasi setiap peserta komunikasi, dalam hal ini A dan B menjadi hal yang signifikan dan mengacu pada X. model Newcomb bersifat simetris. Dalam model ini, konflik menjadi hal yang mungkin dapat terjadi dan justru dapat mengembangkan resolusi untuk pemecahannya.

### Model Gerbner

George Gerbner menawarkan model hubungan antara pesan media dan resepsi individu, menekankan pada perbedaan antara peristiwa (event disebut E) dan persepsi tentang peristiwa tadi (disebut E1) oleh komunikator (M) sebagai bentuk representasi dari bentuk komunikatif yang akan dipersepsikan oleh penerima (M2).



**Sumber :** (Hill, 2007)

**Gambar 1.10 Model Komunikasi Gerbner**

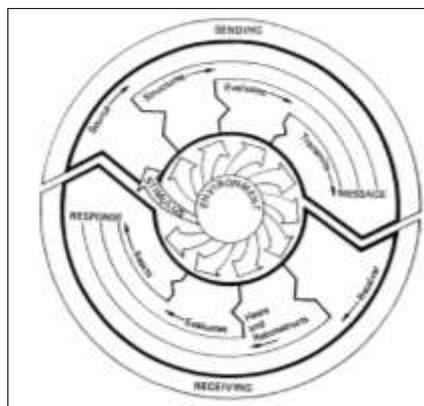
Dalam model ini selama E1 dimainkan maka semuanya menjadi persepsi. Seberapa besar kebenaran dari persepsi atau bahkan kesalahan atau bias yang terjadi, penilaian objektif atau prasangka akan sangat

bergantung kepada rangkaian beberapa variabel. Faktor yang mempengaruhi seperti: jender, kelas sosial, usia, etnisitas, pendidikan, kesejahteraan, kebangsaan dan faktor lainnya (Gerbner, 1956).

### **Model Andersch, Staats dan Bostrom**

Perilaku manusia dalam komunikasi antarpribadi dipengaruhi oleh stimuli dari lingkungannya. Lingkungan tersebut dapat berupa pengetahuan dan pengalaman yang didapatkan pada masa lalu maupun sekarang. Tidak semua pengalaman masa lalu dipersepsi sebagai pengetahuan, akan tetapi tanpa disadari ikut mempengaruhi bagaimana kita dalam mengeksekusi komunikasi yang kita lakukan.

Andersch (1969) dalam Hill (2007) mengemukakan model tentang kontribusi lingkungan dalam membentuk pola komunikasi antarpribadi. Dalam pandangannya, komunikasi terjadi pada suatu waktu dapat bersifat sangat emosional, akan tetapi pada kesempatan lain dapat menjadi sangat logis.



Sumber : (Hill, 2007)

**Gambar 1.11 Model Andersch, Staats dan Bostrom**

Karena pertimbangan masa lalu, kita seringkali menahan diri untuk memberikan respon secara langsung baik verbal maupun non verbal kepada lawan bicara. Suatu peristiwa yang mempunyai kemiripan dengan apa yang pernah kita alami akan membuat respon berkualitas yang akan diberikan. Reaksi yang kita berikan akan melalui serangkaian proses mulai dari stimulus (sumber pesan) untuk kemudian distrukturisasi, dievaluasi baru kemudian ditransmisikan kepada penerima. Sebaliknya

dari sisi penerima akan melakukan rekonstruksi atas pesan yang diterima untuk kemudian dievaluasi dan digunakan menjadi reaksi dalam bentuk respon.

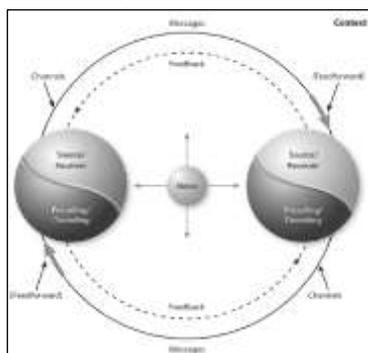
## Komponen dalam Komunikasi Antarpribadi

Dalam komunikasi antarpribadi perpindahan pesan terjadi secara simultan. Pesan dikirim bukan dalam kuadran model linier sekuensial dimana individu A mengirim pesan ke individu B kemudian B berganti mengirim ke A dan seterusnya. Proses simultan tersebut terjadi dengan melibatkan beberapa elemen yaitu: pengirim-penerima, encoding-decoding, pesan atau meta-pesan (*meta-message*), umpan balik atau *feedforward*, saluran, hambatan, konteks, etika.

### Pengirim-penerima

Komunikasi antarpribadi melibatkan paling sedikit dua orang, setiap individu yang terlibat memiliki fungsi. Fungsi pengirim pesan atau fungsi penerima pesan. Pengirim-penerima menunjukkan fungsi dalam identifikasi siapa anda, apa yang anda ketahui, apa yang anda percayai, nilai yang anda anut, apa yang anda inginkan, apa yang pernah disampaikan ke anda, dan apakah sikap anda akan mempengaruhi apa yang anda sampaikan, bagaimana anda menyampaikannya.

Dalam perpindahan pesan tersebut akan terjadi pemilihan pesan yang diterima dan bagaimana pesan akan diterima. Seperti juga bahwa dalam pesan dimungkinkan pengaruh besar dalam komunikasi antarpribadi. Setiap pengirim dan penerima pesan dalam komunikasi antarpribadi adalah individu yang unik dan *khas*.



Sumber : (DeVito, 2013)

Gambar 1.12 Model dari Komunikasi Antarpribadi

### ***Enkoding-dekoding***

Enkoding merujuk kepada penyandian (proses produksi pesan) seperti berbicara atau menulis. Decoding merujuk kepada proses penyandian atas pesan yang diterima seperti aktivitas mendengar atau membaca. Aktivitas pengiriman pesan dengan melibatkan ide-ide dengan menggunakan gelombang suara seperti dalam berbicara atau pidato. Dapat juga menggunakan coretan seperti dalam bentuk tulisan (baik ilmiah, novel, maupun populer). Penulis dan pembicara adalah encoder, sedangkan pendengar dan pembaca adalah dekoder. Kemampuan enkoding dan dekoding selayaknya dimiliki oleh setiap peserta komunikasi antarpribadi.

Penyandian (*enkoding dan dekoding*) merupakan bagian dari kemampuan komunikasi. Keterampilan secara tipikal dan komprehensif melibatkan beberapa kemampuan, antara lain: ❶ komunikasi non-verbal ❷ penguatan (*reinforcement*) ❸ mempertanyakan (*questioning*) ❹ refleksi ❺ membuka dan menutup ❻ menjelaskan ❼ menyimak ❽ pengungkapan diri (*self disclosure*) (Hartley, 2014)

### **Pesan atau meta-pesan (*meta-message* )**

Pesan merupakan sinyal atau stimulus yang diterima dengan menggunakan panca indera. Pendengaran (telinga), melihat (mata), kulit (sentuhan), hidung (penciuman), perasa (lidah) atau kombinasi dari indera tersebut. Komunikasi antarpribadi menggunakan pesan dalam bentuk kata-kata atau kalimat serta dengan menggunakan bahasa tubuh atau sentuhan. Pesan disampaikan dengan menggunakan pakaian, pemilihan aroma parfum, cara kita menjabat tangan orang lain, senyuman, tatanan rambut, pemilihan warna dan model gawai, atau bahkan pemilihan huruf dalam tulisan di komputer. Komunikasi antarpribadi dapat terjadi dengan media telepon, tulisan di dinding, penggunaan internet call, atau secara langsung dengan tatap contoh riset KAP jurnal muka (*face to face*).



Dua studi dilakukan dengan melakukan penilaian relativitas jumlah interaksi sosial yang dilakukan secara online dibandingkan dengan tatap muka dan panggilan telepon. Pada survey pertama hasil menunjukkan bahwa meskipun internet sudah mulai masuk dalam kehidupan sosial mahasiswa, tetapi secara dominan interaksi tatap muka masih menjadi mode interaksi dominan. Penggunaan internet dan media telepon masih seimbang. Sedangkan dalam survei kedua didapatkan bahwa lingkaran sosial lokal dan jauh dalam penggunaan media internet dianggap berkualitas tinggi tetapi sedikit lebih rendah dibandingkan media lain. Hasil dibandingkan dengan konseptualisasi sebelumnya dari peran internet dalam kehidupan sosial seseorang (Baym dkk, 2004).

Pesan dapat dilakukan dengan tujuan tertentu atau terjadi secara spontan. Strategi penyusunan pesan secara hati-hati dan profesional dapat digunakan untuk menyampaikan pesan bertujuan. Tetapi tidak jarang pesan terjadi karena ketidaksengajaan seperti: keseleo lidah, aroma tubuh selepas berolah raga, atau suara yang bergetar ketika presentasi. Pesan dapat merujuk pada segala sesuatu seperti tentang manusia, beragam kejadian, atau tanda. Pesan tentang pesan menurut (DeVito, 2013) disebut sebagai meta-pesan (*meta-message*). Penggunaan meta-pesan ini seringkali terjadi dalam komunikasi sehari-hari seperti ucapan:”anda paham yang tadi saya katakan?”, “gue ngomong bener kan ke elu?”, “apa yang anda ucapkan tadi?”, “sebenarnya saya ingin bicara jujur tentang...”, dan sebagainya.

Dua bentuk meta-pesan adalah umpan balik (*feedback*) dan *feedforward*. Umpan balik adalah pesan dalam bentuk reaksi yang terjadi dalam proses komunikasi antarpribadi. Sifat pesan dalam umpan balik adalah pertukaran (*exchange*). Dari umpan balik yang diberikan oleh penerima pesan, pengirim pesan dapat melakukan beberapa hal atas pesan yang disampaikan seperti dengan menyesuaikan, memodifikasi, menguatkan, atau merubah isi dan bentuk dari pesan. Umpan balik dapat terjadi pada diri kita atau dari orang lain. Ketika kita mengirim pesan-seperti berbicara kepada orang lain- kita sebenarnya juga sedang mendengarkan apa yang kita ucapkan. Jadi kita juga mendapatkan umpan balik dari pembicaraan kita sendiri, kita merasakan gerakan tubuh kita, kita melihat apa yang kita tuliskan.



Umpan balik dalam komunikasi sebagai respon komunikan kadang tidak berhasil menyampaikan informasi kepada komunikator. Beberapa penyebab terjadinya kegagalan umpan balik antara lain: (1) Umpan balik bersifat prababilistik, (2) umpan balik tidak lengkap, (3) umpan balik tersembunyi, (4) umpan balik ambigu, (5) umpan balik tidak hadir sama sekali, dan (6) umpan balik bersifat bias (Dunning, 2005).

Sedangkan *feedforward* merupakan informasi yang telah kita persiapkan sebelum kita menyampaikan inti dari pesan. Feedforward mengungkapkan sesuatu tentang akan hadirnya pesan. Sebagai contoh: bab pengantar atau daftar isi dalam sebuah buku, paragraph pembuka dari sebuah bab, preview film, halaman sampul majalah, subjek dalam surat elektronik, dan perkenalan dalam pidato publik.

### **Saluran**

Kanal dalam komunikasi merupakan media dimana pesan disampaikan, konsep ini semacam “jembatan” antara pengirim dan penerima pesan. Komunikasi jarang terjadi hanya dengan melibatkan satu bentuk kanal, tetapi justru sering terjadi dengan penggunaan dua, tiga, atau empat kanal secara bersamaan. Sebagai contoh dalam interaksi tatap-muka, selain berbicara (kanal suara) dan mendengar (kanal *auditory*), tetapi juga menggunakan bahasa tubuh dan menerima sinyal secara visual. Bahkan ketika berdialog *face to face* kita mencium aroma tubuh dari lawan bicara, kadang memberi sentuhan. Ketika menggunakan daring, kita kadang mengirim gambar, suara, atau file video secara bersamaan dalam satu pesan. dalam hampir semua situasi kanal komunikasi digunakan secara bervariasi.

### **Hambatan**

Dalam kaidah teknis, hambatan (*noise*) merupakan segala sesuatu yang mengganggu pesan- segala sesuatu yang menghambat penerima untuk menerima pesan dari pengirim. Seringkali, hambatan terjadi pada sebagian pesan atau bahkan keseluruhan pesan yang dikirim kepada penerima. Empat jenis hambatan yang sering terjadi dalam komunikasi adalah: hambatan fisik (*physical*), hambatan fisiologis (*physiological*), hambatan semantik, dan hambatan psikologis.

Hambatan fisik (*physical*) merupakan hambatan yang terjadi

karena faktor diluar pengirim dan penerima. Hambatan tersebut dapat terjadi dalam bentuk gangguan sinyal, kendala transmisi atau pesan yang tertunda. Hambatan fisiologis (*physiological*) terjadi karena kondisi internal pada pengirim (komunikator) atau penerima (komunikan). Hambatan ini seperti adanya gangguan melihat atau mendengar pada salah satu peserta komunikasi, masalah artikulasi atau pengucapan atas pesan, dan kehilangan memori. Hambatan psikologis (*psychological*) adalah gangguan mental pada peserta komunikasi seperti pemahaman terdahulu, tidak konsentrasi, bias dan prasangka, pikiran yang tertutup, dan emosi yang cenderung ekstrim. Hambatan semantik () terjadi ketika komunikator dan komunikan mempunyai sistem pemaknaan yang berbeda terhadap pesan termasuk bahasa, perbedaan dialek, penggunaan jargon, atau penggunaan tanda yang cenderung mendatangkan misinterpretasi. Dalam meningkatkan efektivitas komunikasi, hambatan (batasan) komunikasi diminimalisir dengan menguatkan kompetensi komunikator dan komunikan. Kompetensi komunikator meliputi :

**Tabel 1.3** Efektivitas Komunikasi

Kewajiban Komunikator ( <i>sender</i> )	Kewajiban Komunikan ( <i>receiver</i> )
1. Klarifikasi ide sebelum berkomunikasi	1. Berhenti berbicara sendiri
2. Mengevaluasi tujuan komunikasi	2. Buat pembicara nyaman
3. Memperhatikan kondisi fisik dan konteks komunikasi	3. Tunjukkan bahwa komunikasi layak dilakukan
4. Melakukan konsultasi (bila diperlukan) dalam merencanakan komunikasi	4. Hilangkan gangguan
5. Berhati-hati dalam berkomunikasi	5. Berempati dengan pembicara
6. Mengambil kesempatan untuk membuat komunikan nyaman	6. Sabar dan tekun menyimak
7. Menindaklanjuti komunikasi	7. Jaga emosi
8. Komunikasi kemudia harus lebih baik dari komunikasi hari ini	8. Menyesuaikan argumentasi dan kritik kepada pengirim
9. Meyakinkan bahwa tindakan mereka mendukung komunikasi yang dilakukan	9. Menanyakan kembali bagian dari komunikasi
10. Menjadi penyimak yang baik	10. Berhenti berbicara ketika orang lain sedang berbicara kepada Anda (peringatan pertama dan terakhir)

**Sumber :** Lunenburg (2010)

## **Konteks**

Komunikasi selalu terjadi dalam konteks atau lingkungan yang mempengaruhi bentuk dan isi dari pesan yang ditransaksikan. Konteks tidak selalu merupakan hal yang dikondisikan bahkan tidak jarang menjadi sesuatu yang sangat alamiah. Coba anda bedakan bagaimana ketika anda harus menyampaikan pesan tertentu pada seseorang pada saat pesta pernikahan atau upacara kematian? atau misalnya bagaimana anda akan merespon pesan emosi pada kolega dan kepada keluarga anda?. Konteks dalam komunikasi setidaknya mempunyai empat dimensi dimana setiap dimensi saling berhubungan dan mempengaruhi. *Dimensi fisik*, yaitu lingkungan yang secara fisik dapat dilihat (*tangible*) seperti: ruangan, kamar, lapangan, taman, meja makan, kapur tulis, motor, sepeda, dan sebagainya. *Dimensi temporal* menunjukkan bukan hanya tentang waktu atau kejadian melainkan juga tentang penggunaan pesan khusus yang digunakan dalam peristiwa komunikasi. sebagai contoh: candaan tentang sakitnya seorang sahabat akan diterima dengan berbeda ketika disampaikan dengan media yang berbeda (lewat komunikasi tatap muka, ruang dialog, group wa, atau pesan *instant*). *Dimensi sosial psikologis*, meliputi status hubungan peserta hubungan dalam komunikasi, aturan main dalam hubungan tersebut, norma dari masyarakat, bentuk dan situasi komunikasi yang dijalani. *Dimensi kultural* termasuk didalamnya adalah adat istiadat dan kepercayaan masyarakat.

## **Etika**

Komunikasi antarpribadi membawa konsekuensi dalam konteks dimensi moral (benar atau salah). Komunikasi memiliki pilihan yang dipandu dengan pertimbangan-pertimbangan etis selain tentang efektivitas dan kepuasan komunikasi. Etika memegang peranan penting dalam komunikasi antarpribadi karena mempeleajari tentang tanggung jawab pengirim (komunikator) dan penerima (komunikan), kebohongan, gossip, rumor, dan pembicaraan yang tidak etis. Etika dapat dibicarakan dalam persepektif objektif maupun subjektif. Sudut pandang objektif berpendapat bahwa moralitas adalah mutlak dan terlepas dari nilai-nilai atau kepercayaan, dan budaya individu.



Etika mempunyai dimensi kultural yang dominan. Misalnya di sebuah latar budaya, pernikahan adalah tentang perjodohan yang diatur oleh orang tua dan secara etis anak yang akan dijodohkan tidak ada hak untuk menolaknya. Sedangkan dalam kultur yang lain etika dalam pernikahan adalah ketika anak memilih sendiri dengan siapa dia akan berpasangan dan tidak ada campur tangan orang tua. Pada budaya yang lain etika tentang pernikahan adalah tentang kesepakatan orang tua dan anak (Broude, 1994).

Standar yang sama berlaku untuk semua orang dalam semua situasi setiap saat. Dalam pandangan objektif kesalahan seperti iklan palsu, bukti illegal, atau mengungkapkan rahasia tanpa hak kadalah tidak etis terlepas dari konteks atau keadaan disekelilingnya. Konsep ini tidak membenarkan cara yang salah untuk tujuan yang benar. Tindakan yang tidak etis tidak dapat dibenarkan meskipun terdapat manfaat dan tujuan baik dari tindakan tersebut.

Pandangan subjektif berpendapat bahwa apa yang diebut sebagai etis atau tidak terikat oleh nilai-nilai budaya dan kepercayaan serta keadaan tertentu. Dalam posisi subjektif ketika orang berbohong maka akan di telusuri alasan dan tujuannya. Kebohongan putih (*white lie*) dapat saja dianggap cukup etis jika tujuannya adalah untuk membuat kondisi lebih baik atau ketika kebohongan tersebut tidak membahayakan. Ketika kita menyampaikan pesan tetapi melakukan *feedforward* untuk menganalisis lawan bicara sebelum menyampaikan pesan intinya.

### **Prinsip Komunikasi Antarpribadi**

Dalam komunikasi antarpribadi terdapat beberapa prinsip dasar yang membedakannya dengan dimensi komunikasi lainnya. Individu-individu yang terlibat dalam komunikasi antarpribadi menggunakan prinsip dalam proses interaksi tersebut. Menurut (DeVito, 2013) dan (Hutchinson, 2013) beberapa kaidah atau prinsip dalam komunikasi antarpribadi yaitu: komunikasi merupakan proses transaksi, terdapat tujuan dalam komunikasi antarpribadi, komunikasi antarpribadi bersifat ambigu, dapat berlangsung secara simetris atau komplementer, mempunyai dimensi isi dan hubungan, terjadi dalam serangkaian kejadian atau peristiwa, komunikasi tidak dapat dihindari (*inescapable*), tidak dapat dihapus (*irreversible*), dan tidak dapat diulang (*unrepeatable*).

## **Komunikasi Merupakan Proses Transaksional**

Pesan yang dipertukarkan dalam komunikasi antarpribadi sekaligus menjadi salah satu indikator pada bentuk hubungan yang sedang dijalakan. Seorang komunikator dan komunikasi dalam komunikasi antarpribadi diharuskan memiliki “frekuensi” yang dekat-kalau tidak boleh dikatakan sama- dalam penyandian (enkoding dan dekoding) atas pesan yang dikirim dan diterima. Proses transaksional memungkinkan terjadinya *compliance gaining* dalam komunikasi yang dijalakan. Komunikator dan komunikan bertindak dalam kuadran simultan dan saling tergantung (*interdependence*). Pesan yang dienkode oleh pengirim akan didekode oleh penerima dengan kaidah pemaknaan yang relatif sama. Bilamanakah pengirim dan penerima tidak memiliki kaidah berkomunikasi yang sama? apakah transaksi dalam komunikasi akan terhambat. Dalam beberapa konteks munculnya hambatan komunikasi dalam komunikasi antarpribadi adalah dengan hadirnya gangguan semantik. Gangguan ini hadir ketika “transaksi” tidak dapat dilakukan secara cukup dalam komunikasi tersebut. Perbedaan latar belakang, keyakinan, afiliasi politik, status sosial, tingkat pendidikan dapat menjadi beberapa poin penghambat terjadinya kaidah komunikasi yang transaksional. Dalam proses transaksional, komunikasi antarpribadi melibatkan dua elemen (1) proses, dan (2) interdependensi.

### **Proses Simultan.**

Dalam komunikasi antarpribadi bersifat simultan dimana pengirim dan penerima bukan berdiri sebagai entitas melainkan sebagai fungsi. Dalam komunikasi antarpribadi dimaknai sebagai sebuah proses dinamis yang selalu berubah dalam dimensi proses sirkuler. Semua hal yang terlibat dalam komunikasi antarpribadi dapat berubah. Komunikator, komunikan, lingkungan, konteks semua dapat berubah seiring dengan berjalannya waktu. Perubahan tersebut bahkan kadang terjadi dengan tidak dapat diprediksi dan terjadi dengan sendirinya. Pesan seseorang menjadi stimulus bagi orang lain dan seterusnya. Sedangkan elemen yang terlibat didalamnya bersifat *interdependensi* bukan hanya individu yang terlibat. Elemen lain seperti aturan main, peran, termasuk proses didalamnya. Sebagai contoh: tidak akan ada pesan apabila tidak ada pengirim, tidak akan ada umpan balik ketika tidak ada penerima.

Perubahan satu elemen akan memberi pengaruh pada perubahan elemen yang lainnya.

### **Terdapat Tujuan Dalam Komunikasi Antarpribadi**

Manusia membangun hubungan dengan orang lain mempunyai tujuan tertentu. Tujuan tersebut seringkali bersifat jamak mengingat konteks yang melekat pada individu seringkali terjadi dalam dimensi yang beragam. Menurut (Wood, 2010) membangun sebuah hubungan dalam komunikasi antarpribadi mempunyai beberapa fungsi pada pesertanya yaitu: untuk pemenuhan kebutuhan fisik, pemenuhan kebutuhan keamanan, kebutuhan memiliki, kebutuhan kepercayaan diri, kebutuhan aktualisasi, berpartisipasi pada beragam komunitas.

**Tabel 1.4** Fungsi Dan Tujuan Dalam Komunikasi Antarpribadi

<b>Fungsi</b>	<b>Contoh</b>
Pemenuhan kebutuhan fisik	Pada hampir semua kebutuhan dasar manusia adalah kebutuhan untuk bertahan, dalam konteks ini komunikasi membantu manusia mendapatkan kebutuhan tersebut. Sejak bayi, anak-anak, remaja, dan beranjak dewasa semua tahapan tersebut membutuhkan mekanisme bertahan yang beragam. Kemampuan kita bertahan melewati semua stage tersebut bukan semata karena kemampuan individu kita melainkan juga kontribusi orang lain dalam skema interaksi dan komunikasi.
Pemenuhan Kebutuhan Keamanan	Manusia juga memiliki kebutuhan akan rasa aman. Dengan menggunakan komunikasi kebutuhan ini dapat dipenuhi, seperti misalnya bangunan rumah kita mengalami kerusakan di bagian atap dan berpotensi akan merusak bagian yang lain maka kita berkonsultasi dengan <i>developer</i> yang membangun rumah kita untuk mendapatkan solusi. Ketika teman kita secara sadar mengkonsumsi minuman beralkohol secara berlebihan padahal dia harus mengendarai

mobil dan kita ada di dalamnya, maka kita akan memperingatkannya agar tidak membawa mobil dulu.

**Kebutuhan Memiliki** Kebutuhan untuk memiliki sering disebut juga sebagai kebutuhan sosial. setiap dari kita membutuhkan orang lain untuk menikmati hidup, merasa nyaman dalam bekerja, dan diterima dalam kelompok-kelompok sosial. Kita membutuhkan penerimaan dan afirmasi dari orang lain dengan berdialog, menyimak, dan memberi respon dalam dialog tersebut. Melakukan kegiatan bersama seperti menonton film, menyanyi, bekerja dalam sebuah proyek bersama. Dengan berkomunikasi antarpribadi dapat memperlus wacana dan cara pandang kita terhadap sebuah masalah.

**Kebutuhan Aktualisasi** Salah satu kebutuhan yang abstrak adalah kebutuhan aktualisasi diri. Kebutuhan ini membutuhkan segenap penggalan potensi, bakat, minat, kapasitas dari individu untuk dikembangkan. hal ini meliatkan kemampuan kita mengenali potensi yang sudah ada di dalam diri kita serta mencoba mengenali potensi lain dalam diri kita. Sebagai manusia, kita bukan hanya membutuhkan kebutuhan primer, melainkan juga membutuhkan untuk “berkembang” . kemampuan untuk memahami keterampilan baru dan mencoba diri kita keluar dari zona nyaman. Aktualisasi diri sebagai proses terus menerus dimana membutuhkan interaksi, dan perubahan.

**Kebutuhan Penghargaan Diri**  
(*self esteem*) Komunikasi menjadi salah satu cara kita mengenali diri kita sendiri. Manusia membutuhkan mengenali dirinya untuk dapat memberi nilai dan menghargai dirinya.

Kita memberikan nilai tinggi atau rendah kepada diri kita dipengaruhi pada bagaimana orang di luar kita melihat dan memperlakukan kita. Misalnya kita tumbuh dalam keluarga yang memberikan pujian dan teguran secara seimbang kemungkinan kita akan mengembangkan penilaian diri yang tinggi atas diri kita sendiri. Persepsi tersebut berlanjut dalam kehidupan pada lingkungan sekolah, lingkungan profesional, maupun kehidupan romantic. Bagaimana teman sekolah dan para guru, rekan kerja, serta pasangan kita melihat dan memperlakukan kita akan mempengaruhi bagaimana kita menilai kepercayaan diri kita. Dalam kajian psikologi sosial, penghargaan diri menjadi bagian dari verifikasi identitas dalam konsep diri (Cast & Burke, 2002)

Berpartisipasi pada beragam komunitas      Kemampuan kita untuk berpartisipasi secara efektif pada komunitas akan memberi pengaruh kepada keberhasilan kita memenuhi ragam kebutuhan. Sebagai makhluk sosial, manusia perlu memahami dan belajar dari orang lain yang berbeda dengan kita. Pengalaman bergaul dengan beragam komunitas akan membuat kita semakin kaya akan pemahaman tentang nilai-nilai, adat, keyakinan, dan perilaku sosial yang beragam pula.

### **Komunikasi antarpribadi bersifat ambigu**

Makna pesan terdapat pada individu peserta komunikasi bukan pada pesan itu sendiri. “*words mean nothing, people mean*”, makna dari tanda terdapat secara subjektif pada penerima tanda. Sebuah tanda dalam bentuk pesan dapat memiliki banyak makna tergantung dari perspektif pihak yang mengartikan tanda tersebut. Tanda dimaknai secara konstruktif, bukan hanya berdasarkan kesepakatan semata melainkan lebih pada pengalaman individu tentang tanda tersebut. Jadi, dalam

komunikasi tanda dalam pesan tidak serta merta dapat menyampaikan makna sesuai yang diharapkan oleh komunikator. Peran komunikasi dalam mengenali dan memori akan tanda juga akan berpengaruh pada pemaknaan.

### **Dapat berlangsung secara simetris atau komplementer**

Hubungan antarpribadi dapat bersifat simetris dimana dua individu yang terlibat dalam hubungan tersebut saling menjadi “cermin” dari keduanya. Ketika satu peserta menunjukkan ekspresi marah, peserta satunya akan menunjukkan ekspresi yang sama. Ketika satu peserta bergairah, peserta lainnya akan ikut bergairah. Ketika peserta satu lebih memilih pasif maka peserta satunya cenderung juga akan pasif. Sebuah hubungan yang cenderung memiliki “kesamaan” diantara para pesertanya (dua individu yang terlibat). Perbedaan yang terjadi diantara keduanya justru diminimalisir, meskipun justru dengan “tipe” yang relatif sama kehadiran konflik juga mungkin terjadi. Misalnya seorang yang sangat emosional sedangkan pasangannya juga seorang yang emosional maka manajemen konflik akan lebih bersifat agregasi.



Komunikasi sebagai alat untuk membangun hubungan. Dalam konteks kerja sama tim, komunikasi dapat digunakan dalam proses: pembangunan hubungan, menyampaikan peran dalam tim, menguatkan kemampuan menyimak, menyimak secara aktif, membangun kepercayaan, dan menguatkan kompetensi dalam distribusi komunikasi non-verbal (Goldberg, 2014).

Dalam pola hubungan komplementer, dua individu yang terlibat memiliki perbedaan perilaku. Satu perilaku dari peserta menjadi rangsangan (stimulus) pada peserta lainnya. Hubungan komplementer, perbedaan antara peserta justru dimaksimalkan untuk mendapatkan sudut pandang yang komprehensif. Setiap peserta memiliki peran yang melengkapi misalnya: pasif dan aktif, kuat dan lemah, maskulin dan feminin, atasan dan bawahan, guru dan murid.

### **Mempunyai dimensi isi dan hubungan**

Komunikasi antarpribadi mengandung dimensi isi pesan (*content message*) dan dimensi hubungan (*relation message*). Dalam dimensi pesan, pesan yang disampaikan pada semua jenis hubungan dapat berupa pesan yang sama yang membedakan adalah dimensi hubungan. Sebagai

contoh : seorang guru berkata kepada muridnya “hapus papan tulisnya!”, sebuah instruksi yang wajar ketika pesan tersebut secara pragmatis adalah untuk menyuruh murid menghapus tulisan di papan tulis. Dimensi hubungan yang terjadi adalah guru dan murid, tetapi bilamanakah pesan tersebut disampaikan oleh murid kepada gurunya? secara dimensi isi dapat diterima tetapi melihat dari perspektif dimensi hubungan pesan tersebut akan kurang sopan disampaikan oleh murid terhadap guru.

### **Terjadi dalam serangkaian kejadian atau peristiwa**

Peristiwa komunikasi terjadi dalam proses transaksi yang berkelanjutan. Tidak ada awal dan akhir yang pasti dalam komunikasi. Ketika sebuah peristiwa komunikasi antarpribadi terjadi, identifikasi dari sekuensial dari stimulus dan respon akan sulit untuk dilakukan. Dalam konteks rangkaian peristiwa stimulus- respon ini dirujuk menjadi *punctuation*. Setiap peserta komunikasi melakukan *punctuation* pada sekuensial yang berkesinambungan sampai mendapatkan kenyamanan dalam konteks peristiwa komunikasi.

### **Komunikasi tidak dapat dihindari (*is inevitable*)**

Seringkali komunikasi diidentikkan dengan sebuah proses dengan tujuan, dan secara sadar dilakukan oleh para peserta komunikasi. Tetapi dalam kondisi tertentu pesan terjadi tidak dengan sengaja dan tidak ditujukan untuk kepentingan tertentu. Misalnya ketika kita dalam transportasi umum (bus) kita memandang keluar jendela, sedangkan tempat duduk disamping jendela sudah dipakai oleh orang lain. Kesan yang mungkin ditangkap oleh orang tersebut adalah kita sedang memperhatikan dia, padahal kita sedang melihat keluar jendela bus. Bahkan ketika kita tidak sengaja menguap ketika sedang mendengarkan dosen mengajar, maka aktivitas tersebut dapat menjadi potensi “pesan” bagi orang lain dengan beragam makna yang mungkin dapat ditimbulkan.

### **Komunikasi tidak dapat dihapus (*is irreversible*)**

Beberapa sistem memungkinkan kita untuk melakukan koreksi atas aktivitas yang pernah kita lakukan sebelumnya. Misalnya kita dapat membuat air menjadi es, kemudian melelehkan es tersebut menjadi air kembali, atau ketika kita mengetik di msword ada kata-kata yang salah bisa dihapus dan diganti dengan kata yang baru. Sedangkan pada sebagian sistem lainnya, sesuatu yang sudah dilakukan tidak dapat diundo

atau dibatalkan dan dikembalikan dalam bentuk semula. Misalnya kita membuat beras menjadi bubur, maka kita tidak dapat menegmbalikan bubur menjadi beras kembali. Selayaknya komunikasi, apa yang sudah kita komunikasikan tidak dapat dihapus. Sesuatu yang sudah disampaikan (secara verbal maupun non verbal), tidak dapat “dianggap” tidak pernah dikomunikasikan. Meskipun kita dapat mencoba untuk melakukan klarifikasi, menegaskan, atau mereduksi efek dari pesan yang kita sampaikan tetapi memori orang lain yang telah terlanjur menerima pesan kita akan tetap menyimpannya.

**Komunikasi tidak dapat diulang (*is unrepeatable*)**

Selain tidak dapat dihindari dan tidak dapat dihapus, komunikasi antarpribadi juga tidak dapat diulang. Hal ini terjadi karena individu dan segala sesuatu diluarnya akan selalu berubah. Ini menjadikan komunikasi menjadi sesuatu yang tidak dapat “identik” dalam konteks yang berbeda. Setelah pesan disampaikan maka kita tidak akan pernah menangkap kembali moment dan kesan yang sama.

**Tabel 1.5** Perbedaan komunikasi impersonal dan komunikasi interpersonal

<b>Komunikasi impersonal</b>	<b>Komunikasi interpersonal</b>
<p><b>Bentuk pesan.</b> Terjadi interaksi dengan orang banyak berdasarkan tanggung jawab sosial yang anda emban. Seperti penjaga toko dan konsumen, pilot dan penumpang, penyuluh lapangan dan petani.</p> <p><b>Peran sosial.</b> Anda berinteraksi sesuai dengan peran sosial yang anda miliki. Seperti guru memberi pengajaran kepada murid, memberikan tugas, dan menilai hasil pekerjaan murid.</p> <p><b>Pesan sosial.</b> Pesan yang dipertu- karkan sangat khusus dengan emosi</p>	<p><b>Informasi pribadi.</b> Anda berinteraksi dominan pada perana pribadi anda, seperti sebagai sahabat, sebagai pasangan, sebagai orang tua atau anak.</p> <p><b>Peran pribadi.</b> Interaksi dilakukan dalam kuadran “kesepakatan” atas peran dalam hubungan. Kesepakatan tersebut terjadi bukan dengan aturan tertulis melainkan prinsip kenyamanan. Seperti peraturan dalam keluarga yang telah dipakai dalam interaksi keluarga selama bertahun-tahun.</p> <p><b>Pesan pribadi.</b> Pesan yang dipertu-</p>

yang minimal dan tanpa pengungkapan diri, seperti tentang produk baju yang dijual di toko, menu dalam restoran.

karkan sangat beragam mulai dari hal yang sangat umum sampai hal yang khusus dengan keterlibatan emosi dan pengungkapan diri (*self disclosure*)

**Sumber :** diolah kembali dari DeVito (2013)



## Bagian 2 Hubungan dalam Komunikasi Antarpribadi

*“When you're different, sometimes you don't see the millions of people who accept you for what you are. All you notice is the person who doesn't.”*

— Jodi Picoult, *Change of Heart*

### Mengapa Manusia Perlu Hubungan?

Dalam pengembangan hubungan manusia melibatkan keterampilan untuk berinteraksi dengan manusia lainnya. Semua manusia secara biologis terprogram membutuhkan orang lain baik dalam konteks konsepsi atau aktivitasnya dari mulai lahir sampai sepanjang hidupnya. Sebuah hubungan yang dibangun tidak dengan garansi bahwa peserta hubungan akan mendapatkan kebahagiaan, untuk kesehatan, atau justru menyakitinya. Tetapi dengan semakin terampil menguasai teknik hubungan dengan manusia, maka akan semakin mudah individu menyejajarkan bahagiannya dan memberi sedikit mungkin kesedihan kepada orang lain. Semua orang yang terlibat hubungan menginginkan dihargai dengan tulus dalam hubungan tersebut.

Keterkaitan merupakan salah satu karakter penting dalam hubungan. Hubungan manusia terjadi dalam ragam keterkaitan dengan manusia lain, seperti: persahabatan, pernikahan, kekerabatan, atau kolega (rekan kerja). Manusia adalah hewan sosial yang tidak dapat menghindari hubungan. Manusia ada bukan dengan kewajiban “hadir” melainkan juga perlu berhubungan. Tetapi dalam pandangan eksistensialisme, manusia juga diperintahkan untuk melakukan isolasi. Artinya bahwa ada satu kondisi dimana hanya orang tersebut yang dapat melakukan dan tidak dapat digantikan oleh orang lain meskipun orang terdekatnya. Misalnya : ketika seseorang sakit, maka tidak ada orang lain yang bisa menggantikan “sensasi” sakit tersebut. “keterpisahan” tersebut menjadi warna pada hubungan yang dijalin antar manusia. Sebuah hubungan dapat terlihat sangat jelas, tetapi dalam prosesnya mengindikasikan beberapa tahapan yang sudah dilalui oleh peserta.

Hubungan personal lebih sering dilakukan dalam jangka panjang. Harapan untuk melanjutkan hubungan dalam kurun “sela-

manya” dan di masa depan. Perasaan keterlibatan, komitmen dan kewajiban selayaknya benci dan putus asa dapat terjadi dalam sebuah hubungan. Oleh sebab itu sebuah hubungan juga membutuhkan perubahan dna penyegaran. Manusia berubah, harapan berubah, keinginan berubah maka dalam hubungan diperlukan penyesuaian (*adjustment*) yang kadang berlangsung berkali-kali.

Pada sebagian pemerhati masalah psikologi keluarga yang pada awalnya menekankan kajian hanya kepada sisi psikologis manusia mulai mendekati fenomena tersebut dari disiplin komunikasi. Seorang akademisi psikologi sekaligus praktisi profesional dalam terapi hubungan manusia, *Dr. John Gottman*, seperti dilansir dalam situs Gottman Institute menyajikan gaya komunikasi dalam sebuah terminologi dikotomi antara perilaku (*behavior*) (DeVito, 2013) yang cenderung ke arah positif atau berlawanan ke arah negatif.

**Tabel 2.1** *Feeling* yang diungkapkan dengan komunikasi verbal

<b>Pasangan kata menurut Gottman</b>	
<b>Saya merasa</b>	<b>Saya harus tenang</b>
1. Saya mulai merasa taka	1. Bisakah anda membuat lebih tenang untuk saya?
2. Tolong sampaikan dengan lebih halus	2. Saya perlu ketenangan sekarang
3. Apakah saya melakukan kesalahan?	3. Saya butuh dukungan saat ini
4. Hal itu melukai saya	4. Dengarkan saja saya sekarang dan cobalah untuk memahami
5. Saya merasakan sebuah hinaan	5. Katakana kalau kamu cinta saya
6. Saya merasa sedih	6. Apakah saya boleh mendapat ciuman?
7. Saya merasa disalahkan, bisakah anda mengulanginya?	7. Dapatkah saya menariknya (ucapan) kembali?
8. Saya merasa tidak dihargai	8. Tolong lebih halus dengan saya
9. Saya merasa dipojokkan, dapatkan anda mengulanginya?	9. Tolong bantu saya lebih tenang
10. Tolong jangan menguliahhi saya	10. Please be quiet and listen to me Saya This is important to me. Please listen.
11. Saya merasa tidak paham	11. I need to finish what I was saying. 12. I am starting to feel flooded 13. Can we take a break? 14. Can we talk about something else for a while

<p>sekarang.</p> <p>12. Sepertinya semua disalahkan ke saya</p> <p>13. Saya merasa dikritik, dapatkah anda mengulangnya?</p> <p>14. Saya mulai merasa cemas</p> <p>15. Tolong jangan ditarik kembali</p>	
<b>Maaf</b>	<b>Berhenti bertindak!</b>
<p>1. Reaksi saya terlalu ekstrim, maasfkan!</p> <p>2. Saya mengacaukan semua</p> <p>3. Biarkan daya mencobanya lagi</p> <p>4. Saya pengen lebih halus tetapi tidak tahu bagaimana melakukannya</p> <p>5. Katakana apa yang kamu dengar tentang saya</p> <p>6. Saya dapat melihat bagian saya dalam masalah ini</p> <p>7. Bagaimana saya dapat menebus kesalahan saya?</p> <p>8. Ayo kita mencobanya sekali lagi!</p> <p>9. Apa yang kamu katakan adalah.....</p> <p>10. Saya akan mencobanya dengan lebih halus</p> <p>11. Saya minta maaf, tolong maafkan saya.</p>	<p>1. Saya mungkin yang salah disini</p> <p>2. Bisakah kita sejenak berhenti</p> <p>3. Ayo istirahat dulu</p> <p>4. Beri saya waktu sendiri sejenak.</p> <p>5. Saya merasa jenuh.</p> <p>6. Tolong berhenti.</p> <p>7. Kita sepakat untuk tidak sepakat.</p> <p>8. Kita mulai segalanya dari awa.</p> <p>9. Tetap bertahan, tidak perlu meninggalkan.</p> <p>10. Saya ingn mengganti topic pembicaraan.</p> <p>11. Kita telah melampaui batas.</p>
<b>Saya setuju</b>	<b>Saya menghargainya</b>
<p>1. Kamu mulai dapat meyakinkan saya</p> <p>2. Saya setuju dengan beberapa bagian pendapat Anda</p> <p>3. Ayo kita berkompromi</p>	<p>1. Saya tahu ini bukan kesalahan kamu semua.</p> <p>2. Menurut saya masalahnya adalah.....</p> <p>3. Saya menangkap pendapat Anda</p> <p>4. Terima kasih untuk.....</p> <p>5. Ah..itu pendapat yang bagus.</p>

4. Kita dapat menemukan persamaannya	6. Kita semua menyampaikan hal yang sama.
5. Saya tidak berfikir sampai di sini.	7. Saya memahami
6. Masalah ini sebenarnya tidak terlalu besar.	8. Aku mencintaimu
7. Saya rasa cara pandang Anda masuk akal.	9. Aku sangat berterima kasih untuk...
8. Kita masukkan semua pendapat sebagai solusi.	10. Satu hal membuat saya tertarik dengan kamu adalah...
	11. Saya memahami apa yang kamu sampaikan
	12. Ini bukan masalah kamu, ini masalah KITA!

**Sumber :** [phttp://www.pinterest.com/pin/133559945172641084/](http://www.pinterest.com/pin/133559945172641084/)

Apabila kita cermati kata-kata dalam matriks di atas seolah itu menunjukkan bahwa ketika kita berada pada suatu peristiwa tertentu kata-kata tersebut mewakili proses internal kita dalam memproses stimulus. (Littlejohn, 2013) menyebutkan bahwa dalam proses komunikasi sebelum pesan dikirimkan dilakukan penyandian oleh komunikator disebut dengan *encoding*. Sedangkan dari sisi komunikan terjadi penyandian juga yang disebut sebagai *encoding*.

Lebih jauh disampaikan bahwa bagaimana kontribusi pasangan pada hubungan akan memberi pengaruh kepada setiap peserta hubungan. Penguatan dan pelemahan kepercayaan diri dapat terjadi sebagai dampak dari hubungan.



Beberapa perubahan dapat dilakukan dalam sebuah hubungan. Misalnya menikah, membeli rumah, dan kemudian memiliki bayi. Atau dalam sebuah keluarga dimana Ayah dan Ibu kadang menghabiskan waktu bersama tanpa diributkan dengan anak-anak.

Lingkungan di luar hubungan kadang juga memberi pengaruh pada perubahan, misalnya: konsep bahwa hanya suami (pria) yang dapat bekerja di ruang publik, sedangkan istri (perempuan) di sektor domestik menjadi berubah bahwa baik suami atau istri dapat bekerja di sektor publik. Prinsi akomodir dalam perubahan hubungan sangatlah penting. Dengan membuka peluang perubahan, sebuah hubungan akan dapat maksimal berkembang dan menguat. Tetapi apabila perubahan dinis-cayakan maka hubungan dapat menjadi layu dan berakhir.

Menurut Jones (1986) individu yang terlibat dalam hubungan mengalami beberapa level yang berbeda. **Pertama**, level intrapersonal. Individu mempunyai hubungan dengan dirinya sendiri, misalnya ketika kita merenung atau berfikir. Hubungan tersebut dapat terjadi secara bervariasi dalam derajat kesejahteraan psikologis. Beberapa orang merasa terisolasi dari dirinya sendiri. Isolasi tersebut dapat dipengaruhi oleh kondisi biologis individu dan kondisi trauma masa lalu yang belum dapat dilupakan. Hasil dari perpaduan tersebut menghasilkan individu dengan ketidakcukupan sensasi dari identitas dan kelemahan dalam akses perasaan dan pikiran. Hubungan diri sendiri dapat diidentifikasi bukan hanya dari masa lalu, tetapi juga dari kondisi sekarang dan masa depan. **Kedua**, hubungan antarpribadi. Level ini menunjukkan adanya hubungan individu satu dengan individu lainnya dengan melibatkan pikiran, perasaan, reaksi fisik dan bagaimana peserta hubungan melakukan tindak komunikasi. Pada semua jenis hubungan terdapat peran dari setiap peserta apakah sebagai pasangan romantis, sebagai pasangan suami-istri, sebagai ayah atau ibu, sebagai anak dan sebagainya. Pada beberapa konteks budaya, peran yang disematkan kepada peserta hubungan dipengaruhi oleh harapan tradisional atas perilaku dari peran yang dijalankan. Hubungan manusia dapat berlangsung secara spontan, meskipun simplifikasi tersebut masih melibatkan proses dalam pembangunan dan perawatan hubungan dengan peran yang dipilih oleh individu yang terlibat. **Ketiga**, konteks sosial dari hubungan. Semua hubungan terjadi dalam konteks sosial tertentu. Dalam sebuah pernikahan bukan hanya melibatkan pasangan pria dan perempuan tetapi dibelakang mereka terdapat konteks latar belakang keluarga, keyakinan, para sahabat, budaya, kelas sosial, tingkat pendidikan, dan sebagainya. selain itu setting dan lokasi terjadinya hubungan memberi pengaruh pada konteks sosial, seperti: di ruang rapat, ruang praktik dokter, kamar tidur, atau tempat publik. Dengan hadirnya konteks sosial, maka aturan main akan pantas dan tidak pantas dari sebuah perilaku dapat diharapkan (Jones, 1986).

### “Inside Out”



Dalam sebuah film animasi rilis tahun 2015 besutan sutradara Pete Docter diceritakan tentang lima perasaan dalam otak Riley. Dalam visual film, Riley digambarkan sebagai anak perempuan berusia sekitar sebelas tahun. Setiap perasaan mempunyai nama: Joy (rasa bahagia), anger (rasa marah), sadness (rasa sedih), fear (rasa takut), dan disgust (rasa benci). Gambaran tentang dinamika yang dialami Riley atas perasaan-perasaan dalam otaknya (*headquarters*). Memori, interaksi, adaptasi, dan harapan dari Riley berkumpul dan membentuk kepribadian dari Riley dan disebut sebagai *Island of personality*.

## Fungsi Hubungan

Manusia adalah makhluk sosial yang tidak hanya membutuhkan pemenuhan kebutuhan *faali* melainkan juga kebutuhan akan rasa aman, afeksi, dan apresiasi. Bagaimana kontribusi sebuah hubungan dalam membangun manusia yang positif?. Dalam berinteraksi dengan entitas lain di luar dirinya, manusia mendapatkan beberapa manfaat langsung maupun tidak langsung. Beberapa hal yang didapatkan dari hubungan tersebut antara lain: belajar (*to learn*), berhubungan (*to relate*), untuk mempengaruhi (*to influence*), untuk bahagia (*to happy*), dan untuk membantu (*to help*) (Konijn, 2008).

### Belajar (*to learn*)

Dalam interaksi komunikasi antarpribadi manusia dimungkinkan untuk belajar, mendapatkan pemahaman lebih dalam tentang dunia di luar mereka. Manusia, objek, kejadian, dan peristiwa yang silih berganti dalam beragam bentuk dan konteks. Dengan berinteraksi dengan manusia lain maka alternatif informasi yang masuk semakin beragam. Ragam informasi yang didapatkan dari berbagai sumber dapat memberikan motivasi dan membentuk pengetahuan dan pemahaman kita tentang realitas dan respon kita terhadap realitas tersebut.

Tetapi yang paling penting adalah dengan komunikasi antar pribadi kita belajar tentang diri kita sendiri. Dengan berinteraksi dengan orang lain kita mendapatkan pemahaman tentang umpan balik dari pesan yang kita berikan kepada orang lain (dalam bentuk perasaan, pikiran, dan

perilaku). Kemampuan mempelajari seperti ini juga akan membentuk keterampilan kita dalam membawakan diri kepada orang lain-orang yang menyukai kita, yang tidak menyukai kita beserta penyebabnya.



Sumber : Citra Dairotus Sholichah (2019)

### **Gambar 2.1 Manusia adalah makhluk sosial**

#### **Berhubungan (*to relate*).**

Komunikasi merupakan inti dari kebutuhan manusia dalam berhubungan dengan orang lain. Dengan komunikasi antapribadi kita dibantu untuk membuka dan menjalin hubungan. Kita menyampaikan pesan dan ekspresi dalam hubungan dengan sahabat atau hubungan dengan pasangan. Dalam waktu yang bersamaan terkadang kita perlu memberikan reaksi atau respon atas pesan sayang dan persahabatan dari orang lain. Beberapa jenis hubungan bahkan mampu menjauhkan manusia dari kesepian dan depresi, memungkinkan kita untuk berbagi dan mengembangkan kenyamanan dan menguatkan *positive thinking* pada semua kejadian.

#### **Mempengaruhi (*to influence*)**

Sikap dan perilaku dari orang lain dalam hubungan yang anda jalani akan memberi pengaruh kepada sikap dan perilaku anda, begitu juga sebaliknya.

#### **Bahagia (*to happy*)**

Salah satu cara untuk mendapatkan kebahagiaan adalah dengan mengembangkan komunikasi antarpribadi. Beberapa riset menunjukkan bahwa salah satu fungsi komunikasi adalah persuasif. Hal ini yang melahirkan beberapa aktivitas “bersama” yang melibatkan orang lain dalam mendapatkan kebahagiaan. Teman memberi saran kepada anda tentang metode diet yang baru, membeli buku baru, mendengarkan music-musik billboard, menonton film bertema komedi romantis, mengambil kursus tertentu, dan aktivitas menarik lainnya yang dilakukan dalam konteks komunikasi antarpribadi. Fungsi persuasif dalam komunikasi antarpribadi setidaknya mempunyai dua manfaat yaitu: (1) pengaruh langsung: seperti pada iklan atau teman yang “meminta” kita bergabung dalam kelompok tertentu dan (2) pengaruh tidak langsung (mendengar atau melihat teman kita sudah menyaksikan film atau konser musik dan terlihat bahagia dan kita menjadi tertarik untuk melihat film atau konser yang disaksikan).

**Bermain (*to play*).** Berbincang ringan dengan teman tentang aktivitas akhir pekan, olah raga terkini, makanan diskon, atau tentang model baju terbaru adalah cara-cara kita membuat diri kita bahagia dan menyenangkan. Kadang kita berbagi cerita lucu dengan sahabat atau keluarga, karena seringkali kita berada pada kondisi “hectic” dimana kepenatan karena aktivitas pekerjaan, kemacetan dan sebagainya. Kondisi tersebut dapat diurai dengan berbagi dengan orang-orang terdekat. Bahkan dengan menggunakan teknologi, komunikasi antarpribadi dapat dimediasi dengan komputer (Konijn, 2008).

**Untuk membantu (*to help*),** seorang profesional yang bergerak dibidang konseling dapat menggunakan pendekatan komunikasi antarpribadi untuk melakukan terapi. Tetapi membantu dalam konteks komunikasi antarpribadi dapat juga dilakukan oleh sahabat kepada sahabatnya yang sedang terlibat masalah personal, sesama murid memberi nasehat kepada murid lainnya, atau kolega memberi saran terkait proyek tertentu kepada kolega kerjanya.

### **Pengembangan Hubungan (*Developing Relationship*)**

Bagi sebagian besar dari kita, hubungan menjadi bagian paling penting dalam kehidupan kita. Awal kehidupan kita bergantung pada pengasuh, berinteraksi dengan anggota keluarga, dengan teman sepermainan, dengan guru di sekolah. Hubungan-hubungan yang kita jalani

tersebut turut membentuk kepribadian kita. Pada masa menjelang remaja, hubungan dengan teman sepermainan (terutama yang berbeda jenis kelamin) mulai menjadi tema pergaulan dan akan dikenang sepanjang hidup. Individu yang mempunyai hubungan insani yang cukup relatif memiliki pertahanan dalam melawan gangguan kesehatan fisik dan psikologis. Pada latar belakang budaya berbeda terdapat beragam “psikologi rakyat” semacam pemahaman tentang bagaimana hubungan dibanun dan dikelola (Hinde, 1996).

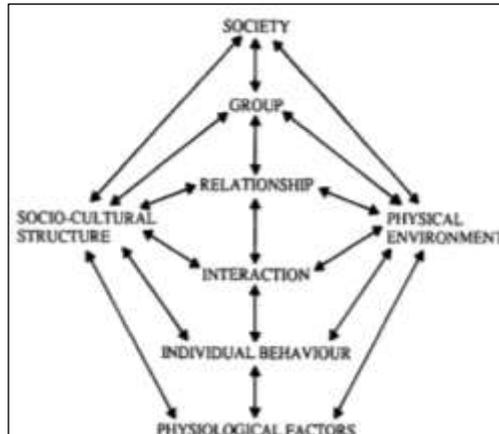
Interaksi antara dua individu yang melibatkan minimal pola individu A menunjukkan perilaku tertentu (X) kepada individu B, dengan kemungkinan B merespon dengan perilaku tertentu juga (Y). Proses itu dapat terjadi secara berulang-ulang dengan perilaku yang konsisten atau berubah-ubah tetapi dalam keterbatasan waktu tertentu. Sebuah hubungan melibatkan rangkaian inetraksi antar individu yang saling mengenal sedemikian rupa sehingga masing-masing interaksi dipengaruhi oleh peristiwa sebelumnya dan biasanya ditandai dengan harapan pada masa datang atas interaksi tersebut (Bateson, 1979).

Perbedaan interaksi yang terjalin lama dan sebuah hubungan adalah tentang perilaku yang dilibatkan. Dalam interaksi maupun hubungan dapat terjadi tanpa perilaku, tetapi dalam bentuk keduanya akan disertai dengan emosi, harapan, penyesalan, keinginan, dan sebagainya. Hal-hal yang menyertai emosi dan kognisi ini mungkin berlangsung di antara interaksi suatu hubungan, dan memainkan peran penting dalam perawatan hubungan tersebut. Dan tentu saja hubungan melibatkan komunikasi.

Mengapa komunikasi dapat menjadi inti dari sebuah hubungan? Perbincangan kecil kita dengan teman bermain, tidak selamanya tidak sepenting tema-tema dialg yang dramatis. Interaksi dan hubungan akan terlihat jelas perbedaannya apabila merujuk pada tingkat kompleksitas sosial yang melingkupinya. Pada beberapa poin, sebuah hubungan memiliki sifat yang tidak relevan dengan interaksi. Misalnya suatu hubungan dapat terdiri dari satu, beberapa, atau banyak jenis interaksi, tetapi dimensi unipleks atau multipleks ini tidak relevan ketika kita membincang tentang interaksi.

Dalam memahami interaksi mungkin kita lebih mendekatinya dengan sifat sementara seperti suasana hati jangka pendek, sementara

hubungan terjadi dalam situasi jangka panjang dan mengikat (seperti perseteruan dengan saudara kandung) atau kebiasaan yang sudah dilakukan lama oleh peserta hubungan. Meskipun perbedaan antara interaksi dan hubungan bermanfaat secara heuristik, ada hubungan dialektis di antara kedua hal tersebut. Hubungan bersifat dinamis, dan setiap interaksi dalam suatu hubungan dapat memengaruhi jalannya masa depan dari hubungan itu: sebaliknya, sifat setiap interaksi dipengaruhi oleh hubungan di mana ia melekat - untuk contoh ingatan interaksi masa lalu atau harapan yang akan datang (Hinde, 1996). Dua tingkat kompleksitas sosial ini dapat dianggap sebagai bagian dari rangkaian dalam sistem pelatihan individu, perilaku individu, interaksi, hubungan, kelompok, dan masyarakat (lihat Gambar dibawah). Setiap level memiliki atribut yang tidak berhubungan dengan level sebelumnya: misalnya, hubungan dalam suatu grup dapat diatur secara hierarkis, sentripetal, dan sebagainya, tetapi atribut ini tidak relevan ketika dilakukan dalam sebuah hubungan. Dan setiap level memiliki hubungan dialektis di kedua sisi. Dengan demikian sifat suatu kelompok memengaruhi dan dipengaruhi oleh hubungan di dalamnya, dan memengaruhi dan dipengaruhi oleh masyarakat yang menjadi bagiannya.



Sumber : (Hinde, 1996)

**Gambar 2.2 Hubungan dialaktika antar level dalam kompleksitas masyarakat**

Dalam komunikasi antarpribadi tidak dapat dilepaskan dari komponen hubungan (*relationships*). Bagi sebagian besar dari kita,

memandang hubungan (*relationships*) sebagai bagian terpenting dalam kehidupan kita. Hubungan yang terjadi dengan anggota keluarga, dengan teman sepermainan baik dengan jenis kelamin yang sama atau berlainan, dengan guru ikut membentuk bagaimana kita mengembangkan kepribadian (*personality*). Hubungan antarpribadi dalam konteks tertentu membentuk seperti jaringan yang dapat membantu individu dalam mengembangkan kemampuan proteksi terhadap kesehatan psikologis dan mental.

Hubungan sosial berubah sesuai dengan tingkatan perkembangan dari peserta hubungan, dan hubungan tersebut dapat berubah dari masa kecil hingga masa dewasa. Terutama pada masa remaja atau dewasa awal, seseorang akan mulai memasuki bentuk-bentuk hubungan yang lebih khusus dengan segala hak dan kewajiban yang melekat dalam peran dalam hubungan tersebut. Jenis dan hubungan yang terbentuk dalam perkembangan individu memberikan kontribusi dalam perkembangan hubungan interpersonal selanjutnya. Dalam bentuk hubungan ini, rangsangan dan permintaan akan hubungan yang ideal semakin meninggi. Dalam masa perkembangan tersebut, individu yang tidak mengalami rangsangan (*impulse*) dan permintaan (*demand*) yang positif dari lingkungan terdekatnya akan mengembangkan konsep ideal yang berbeda dengan individu lainnya.

Dalam perspektif psikologi perkembangan ada fenomena terganggunya definisi ideal akan masa pertumbuhan dan perkembangan pada sebagian orang. Istilah *Cinderella complex* mungkin pernah anda dengar karena istilah tersebut mengingatkan anda pada sosok putri cantik, terhormat, independen dan dipandang secara status sosial oleh masyarakatnya (Colette, 1981). Tetapi dalam perkembangannya, orang atribut Cinderella ini tidak mampu untuk merubah kondisi dirinya sendiri tanpa bantuan dari orang lain, dalam *fairy tales* disebutkan ada intervensi dari orang luar dirinya yaitu pangeran (*prince*).

Tokoh anak-anak yang menolak untuk beranjak dewasa secara psikologis diwakili dengan istilah *Peter Pan Syndrome*. Kondisi ini terjadi salah satunya dipengaruhi oleh pola asuh orang tua yang overprotektif yang menyebabkan seseorang menolak atau tidak mempunyai kemampuan untuk berkembang, seseorang dengan tubuh dewasa

tetapi pikiran anak-anak. Seperti dalam salah satu lirik lagu Soko yang direlease tahun 2015 dari judul album “My Dreams Dictate My Reality”.

*“I refuse to grow, I refuse to get old, I have peter pan syndrome  
I refuse to conform, I refuse to transform  
I have peter pan syndrome, I have peterpan syndrome”*

Perubahan dalam rangsang dan permintaan dalam perkembangan seseorang dapat direfleksikan dalam pola struktur dan topik dalam hubungan antarpribadinya (*interpersonal*). Pengamalan sebagai bagian dari akumulasi pengetahuan dalam hidup, kondisi tersebut dapat mempengaruhi perubahan dalam kualitas hubungan yang dibentuk. Apakah manusia mempunyai pola perilaku komunikasi yang relatif sama dari waktu ke waktu?. Perilaku hubungan antarpribadi dapat terjadi dalam beberapa bentuk tema hubungan seperti : pertemanan (*friendship*), pasangan (*lover*), dan keluarga (*family relationship*).

Kita mungkin telah menghabiskan waktu dengan melakukan berbagai aktivitas baik dalam konteks domestik maupun profesional. Hanya saja dalam beberapa kesempatan kita mungkin melupakan “interaksi” dalam menjalani keseluruhan aktivitas tersebut. Perbincangan hangat dengan rekan kerja, menanyakan apakah anak-anak kita nyaman di sekolah, sekedar “say hello” kepada sahabat lama mungkin sebagian hal yang kita lupakan. Setiap dari kita memiliki pengalaman dalam beberapa konteks yang berbeda: dalam komunikasi keluarga, komunikasi dengan rekan kerja, komunikasi dengan pasangan, komunikasi dengan teman satu kos, komunikasi dengan guru atau murid.

Dalam setiap konteks komunikasi dimana kita terlibat didalamnya, peran dan aturan main memegang peranan yang penting. Andaikan kita sebagai anak, bagaimana menyampaikan pesan kepada orang tua atau sebaliknya apabila kita sebagai orang tua bagaimana mengirim pesan kepada anak. Sebagai atasan atau bawahan di kamntor bagaimana kita menempatkan diri dalam berkomunikasi?. Untuk dapat mengenali konteks komunikasi dan model yang relatif “tepat” digunakan coba anda simak ilustrasi dalam dialog berikut:

A : “Kamu kok diam saja?ada apa?”

B : “Nggak papa”

A : “Beneran nggak papa?”

B : “Iya beneran (dengan nada suara yang meninggi)

A : “oke, *whatever* lah” (dengan nada suara yang tidak kalah tinggi)

Dari dialog tersebut, anda mungkin dapat mengidentifikasi *setting* komunikasi, peristiwa komunikasi dan tindak komunikasi yang terjadi. Menurut anda apakah perbincangan tersebut terjadi antar sahabat?, orang tua dengan anaknya?, pasangan suami istri?, atau rekan kerja?. Apakah peserta komunikasi mempunyai jenis kelamin yang sama atau berbeda, dari kelas sosial yang mana?.



Sumber : Dokumen Nurul Hidayah (2019)

### **Gambar 2.3 Interaksi Sosial**

Kita adalah bagian dari sistem yang lebih besar. Dalam keberadaan kita dalam sistem tersebut membuat kita menyadari bahwa kehidupan sosial dan masyarakat memberi kontribusi pada pembentukan proses interaksi kita. Peran dan aturan main merupakan salah satu ketrampilan yang harus dikuasai dalam kehidupan komunikasi dengan masyarakat. Seperti layaknya sebuah permainan, sepakbola misalkan kita harus mengenali dan membuat keputusan yang tepat atas perilaku komunikasi kita. Bilamanakah kita harus *defend*, bilamanakah kita harus menyerang dimana semua hal tersebut untuk mencapai tujuan (*goal*) tertentu.

Mengapa komunikasi merupakan keterampilan yang harus dimiliki oleh setiap individu?. Coba anda bayangkan adan sebagai seorang menantu yang hidup bersama mertua, bagaimana anda harus bersikap dan berperilaku kepada orang dalam satu rumah yang bisa saja memiliki karakter dan pola perilaku yang berbeda dengan anda?.

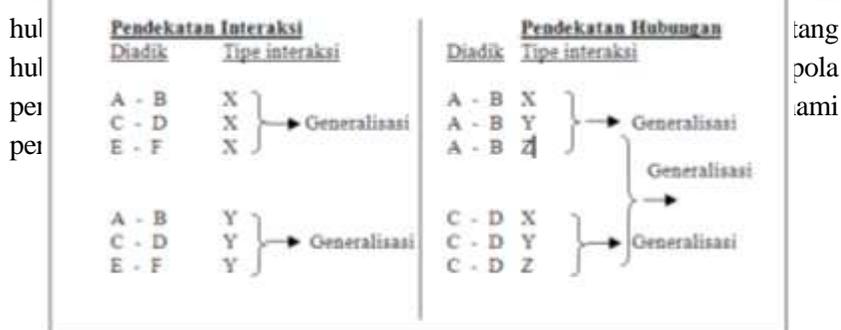
Komunikasi sebagai sebuah ketrampilan tidak dapat dilepaskan dari terminologi pengetahuan. Manusia mengetahui bagaimana cara makan, cara duduk, cara menyapa, cara membaca dan aktivitas lainnya sebagai akibat dari proses pembelajaran sosial (*social learning*). Dalam perspektif teori behaviorial, sikap dan perilaku manusia ditentukan (*determined*) oleh stimulus yang terjadi berulang-ulang dari lingkungan terdekatnya. Lingkungan terdekat adalah keluarga, teman sepermainan, kolega di tempat kerja atau pasangan. Proses perpindahan pengetahuan dengan media pesan dalam konteks antarpribadi sekaligus melibatkan kesepakatan akan pembagian kekuasaan (*power*) dalam hubungan tersebut.

Latar belakang peserta ikut mempengaruhi jenis hubungan yang terjadi, deskripsi tentang konsep hubungan. Riset tentang pola-pola ketertarikan (*attraction*), interaksi yang terjadi secara singkat, proses komunikasi yang terjadi, sistem keluarga dan beberapa tema-tema lain sudah dilakukan. Dalam buku ini konsep hubungan merujuk pada definisi tentang interaksi antara dua individu yang melibatkan individu A dengan perilaku X kepada individu B yang merespon dengan perilaku Y. konsep ini mengakui bahwa dalam proses tersebut dapat terjadi secara berulang dengan pola yang konsisten atau inkonsisten. Konsep tersebut seperti yang ditulis oleh Robert A. Hinde dalam (Auhagen Ann, 1996) berikut:

*In the terminology used here, an interaction between two individuals involve sat a minimum individual A showing behavior X to individual B. B may respond with behavior Y. There may be a number of repetitions of this sequence, involving behavior that is consistent or different, but an interactionis essentially limited in time. A relationship involves a series of such interactions between individuals who know each other, such that each interaction is affected by preceding ones and usually by the expectation of future interactions.*

Catatan diberikan atas tulisan Hinde (1996) tersebut, bahwa baik interaksi maupun hubungan dapat terjadi tanpa melibatkan perilaku, akan

tetapi selalu melibatkan ekspresi atas emosi, harapan, penyesalan, doa-doa dan sebagainya. Disamping itu, faktor kognisi dan emosional akan hadir dalam interaksi dalam hubungan dan memainkan peranan penting dalam



**Sumber :** Auhagen, Ann Elisabeth (1996).

**Gambar 2.4 Perbedaan interaksi dan hubungan.**

Perbedaan antara pendekatan orientasi interaksi dan orientasi hubungan dalam kajian sosial behavioral. Dalam studi tentang hubungan menjadi penting untuk mengenali jumlah jenis perilaku pada setiap proses diadik, membuat generalisasi dari setiap hubungan dan membuat generalisasi antar diadik tentang pola hubungan yang terjadi. Sebuah hubungan (*relationships*) tidak dapat dijelaskan secara lengkap hanya dengan satu deskripsi. Hal inilah yang menjadi tantangan dalam ranah akademik untuk dijelaskan. Satu pendekatan menekankan kepada derajat hubungan yang melibatkan komponen aksi dan fenomena subjektif dalam interaksi. Pendekatan ini menekankan pada interkoneksi antara rantai temporer dari akesi, pikiran dan aksi dari dua individu. Terminologi yang digunakan untuk mengkaji dari beberapa tema yaitu, (1) terjadinya setiap interkoneksi pada satu rantai peristiwa, (2) pola-pola, (3) kekuatan, (4) frekuensi, (5) diversitas dari interkoneksi, (6) perilaku ekstensi dari sebuah rantai aksi, (7) jenis hubungan simetri dan asimetri dan (8) durasi dari interaksi atau hubungan.

Kehidupan kita sehari-hari sebenarnya merupakan praktik dari manajemen membina dan mempertahankan hubungan. Awal terbentuknya hubungan merupakan proses yang melibatkan ketertarikan (*attraction*) atas kondisi fisik dan konteks budaya dari lawan bicara kita. Hubungan adalah bentuk hubungan yang melibatkan bukan hanya sekedar kedekatan fisik melainkan juga kenyamanan psikis. Dalam *Human Relationship*, Steve Duck (2007) menuliskan tentang tahapan-tahapan dalam pembentukan hubungan:

### **Awal Hubungan (*Starting Relationships*)**

Hubungan atau hubungan adalah pengetahuan. Artinya manusia harus secara aktif melakukan aktivitas belajar tentang bagaimana memulai, mengembangkan dan mempertahankan hubungan. Ketika kita memiliki sebuah hubungan, bagaimana anda secara khusus menjaga hubungan tersebut?. Sebuah hubungan yang positif dapat menjadi sumber dari kebahagiaan dan kesenangan akan tetapi dengan berjalannya interaksi dalam kondisi tertentu hubungan tersebut dapat berubah menjadi masalah dan menyebabkan retaknya sebuah jalinan hubungan. Setiap berada dalam sebuah hubungan, kita memiliki harapan atas keberlangsungan hubungan kedepannya. Dalam konteks tertentu awal pembentukan hubungan akan mempengaruhi harapan (ekspektasi) kita atas perkembangan dan keberlangsungan sebuah hubungan. Kita mungkin pernah dihadapkan dalam kondisi dimana kewajiban kita atas peran tertentu menuntut kita berlaku profesional sedangkan di satu sisi ada peran dan obligasi lain atas sebuah hubungan. Pada dasarnya sebuah hubungan diawali dengan ketertarikan (*attraction*) secara biologis (fisik) dan konstruksi budaya (*cultural*). Pengembangan hubungan yang berlangsung secara positif ikut mempengaruhi persepsi kita tentang “memiliki” atas hubungan yang ada dan persepsi atas kemampuan kita (*self-esteem*).

#### **1. *Information and Acquaintance.***

Dalam sebuah pengembangan hubungan, kecukupan akan informasi (*Information and Acquaintance*) atas bentuk dan konteks hubungan menjadi hal yang penting. Pada tahap awal pengenalan, seringkali kita mencoba untuk menggali lebih dalam informasi tentang lawan bicara kita, dengan catatan kita sudah merasakan bahwa komunikasi awal tersebut dapat dikembangkan untuk pola kedepannya.

Sekaligus dalam tahap ini, kita sebagai “self” turut serta untuk menggali kedalam diri tentang kapasitas, peran dan kontribusi yang dapat diberikan oleh kita kepada hubungan yang terjadi pada masa sekarang dan akan datang.



### “Serendipity”

Sebuah konsep sederhana tentang jodoh, kebetulan yang membawa kebahagiaan. Adalah dua orang yang tidak saling mengenal Jonathan Trager (John Cusack) dan Sara Thomas (Kate Beckinsale),”dipertemukan” dalam sebuah momen yaitu acara *sale* toko fashion. Keduanya menginginkan sarung tangan warna hitam sedangkan yang tersedia hanya satu. Insiden berebut sarung tangan tersebut ternyata membawa atraksi pada keduanya. Kesepakatan untuk berbincang lebih lanjut diantara keduanya disepakati di sebuah kafe bernama “Serendipity”. Pada pertemuan pertama itu, John merasa bahwa Sara adalah wanita yang akan menjadi jodohnya “*she is the one*”. Untuk menguji “feeling” John, mereka sepakat membuat permainan apakah mereka benar-benar jodoh.

Permainannya adalah John menuliskan nomor telepon di sebuah uang dan akan dibelikan sebuah buku. Selepas itu uang akan terus berputar apabila suatu saat uang tersebut sampai di tangan Sara berarti mereka jodoh. Sedangkan Sara menuliskan nomor teleponnya di sebuah buku. Apabila suatu saat buku tersebut sampai di tangan John, maka mereka yakin kalau berjodoh. Ternyata permainan itu memakan waktu bertahun-tahun sampai pada suatu saat John mendapat hadiah ulang tahun buku yang ada nomor telepon Sara. Sedangkan Sara menerima uang dengan nomor telepon John. *Serendipity!*

## 2. *Shared meaning (berbagi makna).*

Tahap selanjutnya adalah kemampuan kita sebagai peserta komunikasi untuk berbagi makna (*shared meaning*) dalam melakukan *encoding* dan *decoding* akan pesan komunikasi yang dipertukarkan. Dalam tahap ini peserta komunikasi mengukur kemampuan “self” untuk memahami dan melakukan transaksi makna. hal ini membutuhkan ketrampilan dan kreativitas dalam mengenali konteks komunikasi. Dalam sejarah dikenal tokoh “Pharaoh” atau sering disebut Fir’aun dalam menjalankan pemerintahannya dengan bantuan para menteri, juru tulis dan pendeta. Meskipun dalam masanya sebagian dari Pharaoh ini dikenal sebagai “diri” yang tidak ideal dalam perspektif hubungan

antarpribadi tetapi dalam mengenali dan menciptakan “konteks” pada zamannya dengan simbol-simbol mampu mengendalikan pemerintahan sampai berabad-abad. Sejarah mencatat dari Ramses II sampai Menkhaura, prosesi dan peran yang dijalankan oleh para Pharaoh dengan segala tanda yang dikonstruksikan mulai dari menciptakan metode untuk menyampaikan pesan dengan hieroglif sampai dari sisi transedental dengan menkonstruksikan “kekuatan” Dewa untuk menjaga hubungan dengan masyarakatnya. Pada masa itu setiap desa di Mesir dicitrakan dengan memiliki dewa kesayangan seperti Amon, Isis, Osiris, Anubis, Geb, Horus, Khnum, Sekmet. Dalam konteks itu masyarakat dikondisikan memiliki “makna” yang dibagi bersama, diakui dan dikembangkan serta ikut memberi pengaruh dalam menjalankan hubungan antarpribadi penduduknya.



**Peter Parker** yang berprofesi sebagai wartawan foto di sebuah media adalah representasi dari “ordinary people” pada zamannya. Akan tetapi pada kondisi dan konteks tertentu dapat merubah dirinya menjadi seorang *superhero* Spiderman. Sebagai wartawan, Peter mempunyai hak dan kewajiban yang melekat pun sebagai *superhero* dia memiliki kewajiban. Untuk melawan musuh-musuhnya seperti: Sandman, New Goblin, Green Goblin dan Venom, Spiderman harus “mengorbankan” hubungan interpersonalnya dengan Merry Jane. Meskipun pada akhirnya dikisahkan bahwa Spiderman melakukan “reveal” tentang identitas dia ketika tidak “berperan” sebagai Spiderman. Proses revealing tersebut terjadi bukan dalam waktu dan tingkat hubungan awal, melainkan ketika Peter Parker a.k.a Spiderman sudah melewati rangkaian tahapan dalam pengembangan hubungan sampai pada di kondisi yang merasa cukup nyaman untuk berbagi informasi privat tersebut kepada orang yang dianggapnya terdekat.

Setelah kesepakatan akan makna terjadi, transaksi dalam hubungan dapat berlangsung. Selama proses pengembangan hubungan, peserta komunikasi sekaligus melakukan screening dan mencoba untuk melihat “celah-celah” dalam hubungan yang sudah berlangsung. Selayaknya sebuah proses, kepastian dan kenyamanan merupakan hal yang ikut mempengaruhi. Dalam sebuah hubungan yang dibentuk diperlukan mekanisme untuk pengurangan ketiaktastian (*uncertainty*)

*reduction*). Film klasik “Tarzan” mungkin dapat memberikan gambaran bagaimana individu dari dua latar belakang yang berbeda dikondisikan bertemu dalam waktu dan tempat yang asing. Tarzan, si manusia hutan bertemu dengan Jane, orang metropolitan yang tersesat di hutan. Pertemuan awal tersebut membuat Tarzan dan Jane saling curiga karena dua individu tersebut sama-sama memiliki *frame of preference* tentang komunikasi dan bagaimana berkomunikasi dengan prinsip yang berlainan. Meskipun pada akhirnya Tarzan dan Jane dikenal sebagai pasangan yang *lived happily everafter*, tetapi dalam setiap rilis film dengan tema sejoli ini, selalu digambarkan proses tarik ulur dalam hubungan terutama dalam proses pengurangan ketidakpastian. Jane masuk dalam dunia baru, bertemu dengan orang “baru” yaitu Tarzan dalam kondisi sudah memiliki persepsi tentang “hubungan” *pun* bagaimana hubungan terbentuk dan dikembangkan. Pun sebaliknya, Tarzan yang mempunyai cara berkomunikasi sendiri mencoba menggunakan referensinya dalam membangun hubungan dengan Jane. Pada dasarnya baik Tarzan maupun Jane melalui tahap pengurangan ketidakpastian dalam mengembangkan hubungan. Terminologi ketidakpastian dapat merujuk kepada atribut, peran atau aturan main dalam sebuah hubungan. Seorang ayah dalam keluarga yang mempunyai keyakinan homogen akan relatif mempunyai cara mengembangkan hubungan keluarga dibandingkan dengan ayah dalam keluarga yang heterogen dalam keyakinan.

Aktivitas yang melibatkan hubungan antarpribadi dalam pengembangan lebih lanjut mempersyaratkan kenyamanan. Dalam konteks ini, hubungan selain akrab juga memungkinkan peserta hubungan melakukan pengungkapan diri (*self disclosure*). Dalam pengungkapan diri selain melibatkan hubungan yang intim dan dekat juga melibatkan pertukaran pesan yang eksklusif. Pengungkapan diri dalam komunikasi antarpribadi merupakan salah satu tanda bahwa terdapat proses berkembangnya kedekatan dan kepercayaan kepada partner hubungan kita. Pengungkapan diri seringkali dilakukan dengan komunikasi verbal akan tetapi dalam konteks tertentu dapat dilakukan dengan tanda nonverbal seperti membiarkan pasangan mendekati dan menyentuh bagian dari tubuh kita.

Pengungkapan diri dalam pernikahan juga membawa pengaruh dalam pemeliharaan hubungan. Jorgensen (1980) menggunakan tiga model pengungkapan diri dalam pernikahan: *linier*, *curvilinear*, dan *social desirability* untuk melihat korelasi antara pengungkapan diri dan kepuasan pernikahan. Dalam penelitian didapatkan hasil bahwa model linier yang mendapatkan bukti empiris mempunyai korelasi. Riset terkait dengan pengungkapan diri dan kehidupan pernikahan juga dilakukan oleh Hansen & Schuldt, (1984) dengan hasil semakin besar pengungkapan diri yang dilakukan dalam hubungan pernikahan semakin tinggi tingkat kepuasan dalam pernikahan. Pengungkapan diri dan keakraban dalam pernikahan (Gilbert, 1976)

Kedekatan dalam pemeliharaan hubungan pada tahap berikutnya melahirkan komunikasi yang terbuka (*open communication*) alih alih *self disclosure*. Beberapa komponen dalam komunikasi yang terbuka yang dapat terjadi dalam variasi bentuk hubungan antarpribadi:

**Keterbukaan negatif**, berhubungan dengan informasi privat tentang ketidaksepakatan atau negative feeling tentang situasi dari *partner* kita. Seperti ketika dalam kondisi tertentu kita tidak nyaman dengan habit atau kebiasaan partner kita, dan berusaha untuk menyampaikan kepada yang bersangkutan. Sebagai contoh dalam lingkungan kerja yang ber-AC terdapat kolega kita yang merokok, bagaimana kita melakukan teguran kepada yang bersangkutan untuk tidak merokok dalam ruangan.



Dimensi publik seperti perilaku dan peristiwa disandingkan dengan dimensi pribadi (motif, emosi, sikap, dan fantasi) dapat dikategorisasikan dalam pengungkapan diri. Hipotesis ini dibuat berdasarkan asumsi bahwa pengungkapan diri pribadi lebih intim daripada ketika pengungkapan secara publik. Runge & Archer (1981) menguji hipotesis tersebut dengan melakukan eksperimen dengan subjek sejumlah perempuan diminta untuk melakukan pengungkapan diri dengan melibatkan dua dimensi isi publik vs pribadi, dan positif vs negatif, dan setting (personal vs impersonal). Hasil mengkonfirmasi hipotesis dan tampaknya mengesampingkan penjelasan alternatif berdasarkan kepositifan dan personalisme pengungkapan.

**Keterbukaan nonverbal**, berhubungan dengan ekspresi pengungkapan dari komunikator, tone vocal, postur atau gerakan badan. Ketika kita sedang membicarakan sesuatu dalam konteks hubungan antarpribadi, kadang kita dengan sengaja menyampaikannya bukan hanya semata dengan kata-kata melainkan dengan menggunakan gerakan-gerakan atau penekanan-penekanan pada kata-kata tertentu. Seperti dalam dialog berikut:

Ayah : “mana yang sakit?”

Anak : sambil menunjuk dibagian kaki-tanpa mengeluarkan kata-kata kemudian dilanjutkan dengan ekspresi wajah meringis seperti menahan sakitnya.

**Keterbukaan emosional** berkenaan dengan perasaan atau *mood* dari seseorang yang diungkapkan melalui pernyataan yang emosional. Misalnya orang tua yang kecewa kepada anaknya menumpahkan bentuk kekecewaannya dalam bentuk tangisan. Target (*target person*) pengungkapan diri menurut hasil riset Pedersen (1969) merujuk kepada empat orang terdekat: ayah, Ibu, teman laki-laki, dan teman perempuan.



Hasil riset Jourard (1961) menunjukkan kecenderungan yang berbeda dalam pengungkapan diri berdasarkan beberapa latar belakang. Dalam konteks hubungan keluarga (ayah dan ibu) atau hubungan persahabatan laki-laki-perempuan, perempuan-perempuan, dan laki-laki memiliki pola yang beragam.

**Keterbukaan Reseptif**, indikasi seseorang untuk mendengarkan informasi personal dari orang lain. Tidak semua orang dalam setiap kondisi hubungan tertentu bersedia untuk meluangkan tenaga, pikiran dan waktu untuk mendengarkan informasi personal dari orang lain. Dalam konteks ini kesediaan tersebut bukan hanya dengan mengijinkan indera pendengaran dengan memasukkan sensasi gelombang suara kedalam gendang telinga. Kemampuan ini lebih kepada ketrampilan menyimak, artinya bukan hanya secara verbal menyatakan mau menerima “curhat” tentang informasi personal tetapi juga memberikan segenap perhatian untuk secara sungguh-sungguh menyimak atas informasi personal yang disampaikan.



*f-disclosure* secara sederhana dipahami sebagai mekanisme individu untuk membuat orang lain mengetahui identitas unik dari dirinya. Dalam kaidah kajian ilmu pengetahuan, konsep tersebut dilengkapi dengan sejumlah sistematika pengetahuan atas beberapa indikator, dimensi dan kondisi. Banyak literatur tentang wawancara dan teknik psikoterapi menawarkan petunjuk berharga tentang bagaimana memaksimalkan pengungkapan diri pada klien atau responden yang memiliki batasan (*boundary*) dalam skema pengungkapan diri (Jourard, 1961).

**Keterbukaan Umum** berhubungan dengan keseluruhan impresi yang dilakukan seseorang ketika melakukan pengungkapan diri. Ketika seseorang memutuskan untuk melakukan pengungkapan diri, maka pada saat itulah kemampuan seseorang untuk membuat impresi akan diuji. Dalam pengungkapan diri diperlukan pertimbangan dan mental yang kuat untuk menerima konsekuensi dari hasil pengungkapan diri. Impresi diperlukan kadangkala untuk mendapatkan dukungan sesuai harapan dari individu yang melakukan pengungkapan diri.



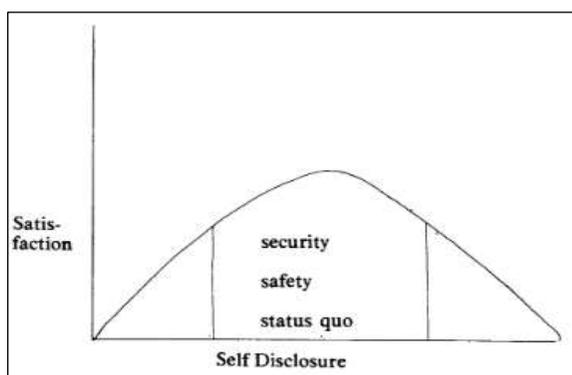
Runge (1981) menemukan beberapa pola pengungkapan diri pada pria dan perempuan dewasa (dengan sifat informasi publik dan pribadi). Pola tersebut terjadi dalam skema: publik/*positive disclosure* contohnya seperti Anda menjadi juara pada kompetisi melukis di kampus Anda, publik/*negative disclosure* seperti informasi Anda mendapat surat peringatan dari kampus karena tidak mengikuti pembelajaran tanpa ijin selama sekian waktu, *private/positive disclosure* contohnya menyampaikan impian Anda di masa depan ingin menjadi diplomat yang prudent, dan *private/negative disclosure* misalnya curhat Anda tentang ketidaknyamanan bekerja di suatu perusahaan dan ingin pindah ke tempat kerja yang lain.

Secara umum dilaporkan bahwa perempuan mempunyai karakteristik melakukan pengungkapan diri (*self disclosure*) lebih tinggi dibandingkan pada pria, perempuan mengkomunikasikan semua aspek dalam kehidupan pernikahannya selayaknya aspek lain dalam kehidupan, pengungkapan dilakukan pada hampir semua topik, dan menjadikan pengungkapan diri sebagai bagian dari alasan menyukai seseorang atau tidak. Sedangkan pada pria melakukan pengungkapan diri untuk mendapatkan pemahaman lebih tentang topik, untuk penyesuaian dan mendasarkan pada kepercayaan (Gilbert, 1976).

Dalam perkembangan kajian tentang hubungan antarpribadi yang melibatkan pengungkapan diri (*self disclosure*) mulai bergeser. Dari paradigma “menghitung” nilai dan derajat kuantitas dari pengungkapan diri yang dilakukan berubah menjadi riset tentang perasaan dan harapan setelah melakukan pengungkapan diri. Pendekatan konstruktivisme dalam

mendekati fenomena pengungkapan diri semakin digemari para ilmuwan psikologi dan komunikasi. Metode kualitatif dapat digunakan untuk menggali pengungkapan diri bukan sebagai variasi nilai atas objek tetapi mendapatkan gambaran lebih komprehensif atas pengungkapan diri yang dilakukan subjek penelitian. Roosdiana (2013) mendapatkan temuan dalam risetnya tentang pengungkapan diri remaja kepada sahabatnya tentang seks bebas yang pernah dijalaninya. Riset Adriyanti (2015) menemukan pengungkapan diri ayam kampus tentang profesinya kepada *significant others*.

Selayaknya dalam pernikahan, pengungkapan diri yang dilakukan pada pasangan melibatkan fisik dan emosional dalam derajat verbal maupun non verbal. Coser (1956) dalam Gilbert (1976) menilai tesis tersebut benar dengan argumentasi bahwa hubungan akan berjalan stabil ketika kapasitas pasangan dalam melalui konflik sudah diuji dan dapat dilihat sejauhmana komitmen dalam mempertahankan hubungan tersebut. Dalam konteks ini artinya bahwa komitmen dapat menjadi variabel atau kerangka kerja kajian tentang keintiman dan pengungkapan diri. Pola hubungan antara pengungkapan diri dan kepuasan dalam pernikahan disajikan dalam salah satu hasil riset Gilbert (1976) sebagai berikut:



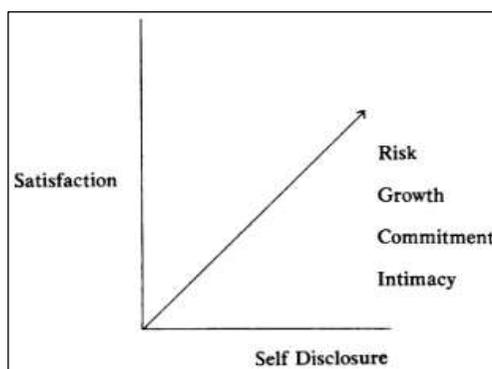
Sumber : (Gilbert, 1976)

**Gambar 2.5 Model curvilinear pengungkapan diri dan kepuasan dalam hubungan pernikahan**

Gilbert (1976) menyebut matrik diatas sebagai model *curvilinear*. Dimana pengungkapan diri dan kepuasan dipengaruhi oleh kebutuhan akan keamanan. Konstruksi selama ini tentang pengungkapan

diri dan keintiman menjadi perlu untuk dipertimbangkan kembali sebagai satu-satunya variabel dalam riset sejenis. Pengungkapan diri sebagai dimensi dari arah sebuah hubungan. Sedangkan kepuasan (*satisfaction*) bertindak sebagai dimensi *curvilinear* dari pengungkapan yang berhubungan erat dengan pengelolaan atas kebutuhan keamanan dalam hubungan. Keakraban (*intimacy*) merujuk kepada kebutuhan akan keamanan dan secara positif berhubungan dengan komitmen terhadap hubungan yang tengah dijalin. Kondisi ini yang menyebabkan akhir dari kontinum pengungkapan diri seringkali bukan sekedar kepuasan melainkan juga resiprositi (timbang balik) pengungkapan diri. Dalam ini melibatkan respon afektif atas penerimaan dan komitmen –sebagai bentuk terdalam- bukan hanya pada bentuk pengungkapan diri melainkan juga pada individu yang melakukannya.

Pengungkapan diri menjadi salah satu indeks dari bentuk terdalam dari hubungan antarmanusia tidak menjamin terjadinya hubungan yang intim. Meskipun secara praktis, pengungkapan diri dilakukan dalam sebuah hubungan tetapi belum ditemukan bukti empiris menjadi variabel penentu pada hubungan intim. Pasangan (seperti layaknya dalam pernikahan) mungkin saling mengetahui informasi tentang pasangannya tetapi hal itu bukan menjadi cukup alasan untuk mendapatkan hubungan yang intim. Dalam pengungkapan diri yang optimal pada hubungan suami-istri ternyata juga melibatkan “pembelajaran” untuk memahami informasi, kekecewaan, dan konflik dimana menjadi potensi resiko “tinggi” sebagai bagian resolusi dari kontinum pengungkapan diri.



Sumber : Gilbert (1976)

Gambar 2.6 Model linier pengungkapan diri dan kepuasan

### **dalam pernikahan**

Salah satu parameter yang dapat digunakan sebagai referensi tentang pengungkapan diri pada kondisi resiko level tinggi adalah model linier seperti dalam matrik diatas. Pada sebagian hubungan tidak dapat bertahan melalui dimensi resiko tinggi dari pengungkapan diri. Beberapa pasangan yang “beruntung” mendapatkan profit seperti kesadaran, perilaku, dan sikap dari pasangan yang saling memahami. Komitmen untuk berinvestasi dan berkontribusi pada hubungan yang menjadikan pasangan dapat menjalin komitmen keintiman yang dibangun dalam kerangka kecukupan atas pengungkapan diri, resolusi konflik, dan penghargaan diri. Hubungan yang paling intim sekalipun (seperti pernikahan) perlu dibangun, dipelihara, dan dijaga untuk beradaptasi dengan dinamika.

Town & Harvey (1981) melakukan eksperimen untuk menguji hubungan antara keakraban (*intimacy*), pengungkapan diri (*self-disclosure*), dan interaksi sosial. Subjek riset diberi perlakuan dengan memasukkan individu lain sebagai stimulus. Hasil riset menunjukkan bahwa prediksi yang sudah dibuat tentang variasi atribusi terjadi dalam interaksi dengan derajat keintiman yang diukur dengan indikator perilaku. Subjek yang terlibat dalam tugas dengan atribusi menunjukkan perbedaan perilaku yang lebih jelas sebagai akibat dari manipulasi keintiman. Sedangkan subjek yang tidak terlibat dalam skema atribusi tidak menunjukkan perilaku yang jelas. Variasi keintiman yang tinggi menyebabkan sejumlah besar aktivitas atribusi dan kecenderungan perilaku positif selama interaksi. Sedangkan variasi keintiman yang rendah akan berlaku sebaliknya.

### **Ketika Hubungan Menjadi Sulit**

Banyak pertanyaan menarik yang dapat ditempatkan dalam konteks pembangunan (*development*) dan pemeliharaan (*maintenance*) sebuah hubungan. Dalam setiap hubungan yang anda jalani, terdapat pengalaman-pengalaman yang dapat dikenali. Seringkali kegundahan dalam menjalani hubungan adalah karena kita terlalu dominan berpikir tentang orang lain seperti pengalaman mendapatkan penolakan dari orang yang kita sukai, melihat orang yang terlalu bangga akan dirinya, melihat penyalahgunaan wewenang, kita menemui banyak “tantangan” dalam

hidup, atau bahkan dalam kondisi tertentu kita merasa menjadi “korban” dari sebuah hubungan. Kemudian bagaimana sebenarnya teori menempatkan pengembangan hubungan dan pemeliharannya? Berikut terdapat beberapa uraian teori yang dapat membantu untuk menjelaskan, memprediksi dan melakukan control atas fenomena yang bernama hubungan (*relationship*).

Pernahkah kita merasa dikecewakan ketika menjalani sebuah hubungan? atau kita menempatkan sebuah hubungan dengan penuh “kehangatan” sedangkan relasi kita memberikan “kehangatan” yang kurang?. Pada prinsipnya sebuah hubungan akan selalu mempunyai potensi untuk gagal (*fail*), mengapa? apakah karena ketidakhadiran hasrat dalam hubungan tersebut? ternyata bukan, yang terjadi justru sebaliknya satu pihak memberi “lebih” sedangkan pihak lain memberi kontribusi dengan “kurang”.

Sebuah relasi boleh kita sebut selayaknya perbincangan (*conversational*). Dalam pola perbincangan tersebut diperlukan beberapa kepatutan (*maxims*). Grice dalam Littlejohn (1999:83) menyebut maxim tersebut sebagai prinsip-prinsip kooperatif menjadi empat yaitu: *quantity maxim*, *quality maxim*, *relevance maxim* dan *manner maxim*.

**Quantity maxim** menyebutkan bahwa kontribusi informasi dari peserta hubungan terutama dari pihak komunikator sangat diperlukan. Berikut contoh ucapan yang menggunakan quantity maksim dan yang tidak mengindahkan *quantity maksim*.

---

A: “kamu hari ini mau kemana kok rapi sekali?”

B: “ada undangan menghadiri serah terima jabatan di kantor”

**Analisis** : pada dialog tersebut B memberikan informasi sesuai dengan yang diharapkan oleh A. Dalam konteks ini maksim telah digunakan oleh B.

---

A: “Besok ada acara nggak?”

B: “Sepertinya saya tidak bisa ikut”

**Analisis** : dalam contoh tersebut, B memberi jawaban kepada A tanpa memberikan informasi tambahan yang menerangkan mengapa dia tidak bisa ikut pada acara yang diselenggarakan oleh A. Jawaban B tersebut kurang memperhatikan maksim karena tidak memberikan informasi selayaknya yang diminta oleh A.

---

**Quality maxim** mempersyaratkan bahwa dalam sebuah dialog selayaknya sebuah hubungan terdapat kepatutan kontribusi penyampaian informasi yang benar dengan memberikan argumentasi yang tepat. Anda perhatikan contoh berikut untuk kemudian silakan dianalisis manakah yang sudah mencukupi kepatutan maksim dan yang belum.

<p>Dalam sebuah perbincangan di telepon          Teman : Bagaimana kabarmu hari ini?          Saya : Bagus</p>	<p>A : mengapa kamu datang terlambat?          B : motor saya bannya bocor.</p>
<p>Saya tidak menjawab dengan jujur ketika teman bertanya dan ini tidak sesuai dengan quality maxim. Saya melakukannya karena tidak ingin merusak suasana teman saya yang sedang bahagia dengan berkata tentang kondisi saya yang sebenarnya kurang bagus karena saya gagal menempuh tes TOEFL.</p>	<p>Dalam contoh tersebut b menjawab dengan jujur bahwa keterlambatan dia menghadiri acara karena fakta ban sepeda motornya bocor.</p>

**Relevance maxim** dalam konteks ini komunikator diminta untuk memiliki relevansi dalam berkontribusi terhadap dialog yang dilakukan. perhatikan dialog berikut :

	<p>Anak : ibu tadi aku lihat capung banyak di halaman belakang..          Ibu : saatnya tidur sekarang, cuci kaki dan sikat gigi terus tidur</p>
---	--

Si Ibu tidak menjawab pernyataan anaknya dan ini dalam konteks dialog melanggar *relevance maxim*. Nada suara yang dikeluarkan oleh Ibu juga cenderung afirmatif dan sarkastik yang pada akhirnya membawa kesan bahasa tubuh yang negatif.

**Manner Maxim** mempersyaratkan komunikator (*speaker*) menghindari ekspresi yang tidak jelas dan ambigu. Dalam manner maxim, komunikator diminta untuk bicara secara singkat dan teratur. Berikut contoh pernyataan yang sesuai dengan *manner maxim* dan yang tidak sesuai:

---

A : Dimana John kemarin malam? B : John pergi ke Surabaya karena ada keperluan keluarga	A : Kapan kira-kira dapur ini mulai dapat dipakai? B : ya kalau sudah selesai
--	--

Dalam contoh di atas, B menjawab sesuai dengan <i>manner maxim</i> yaitu secara lugas dan memberikan argumen-tasi yang jelas.	Jawaban B terkesan ambigu. Ini dapat diinterpretasikan bahwa dapur hanya dapat dipakai kalau sudah selesai atau bahwa pengerjaan dapur masih akan memakan waktu yang lebih lama.
---	--

---

Sedangkan Leech (1983: 132) seperti dikutip (Locher, 2010) membuat formulasi tentang prinsip-prinsip kesopanan dengan melingkupi beberapa maksim seperti disampaikan dalam matriks berikut:

**Tabel 2.2** Maksim kesopanan

<b>Jenis maxim</b>	<b>Contoh</b>
<i>Tact Maxim</i>	Bersifat impositif dan komisif, meminimalisir cost orang lain, dan memberikan benefit terbaik kepada orang lain. Misalnya : ketika relawan mendonasikan tenaga dan pikirannya untuk sebuah aksi sosial tanpa meminta imbalan.
<i>Generosity Maxim</i>	Bersifat impositif dan komisif, meminimalisir benefit untuk diri sendiri dan memaksimalkan cost dari diri sendiri. Misalnya : ketika mempunyai hubungan bisnis dengan orang lain kita mendahulukan kewajiban kita sesuai kesepakatan daripada menuntut hak.
<i>Approbation Maxim</i>	Ekspresif dan asertif, meminimalisir ketidakhormatan pada orang lain dan memaksimalkan penghormatan kepada orang lain.
<i>Modesty Maxim</i>	Ekspresif dan asertif, meminimalisir penghormatan kepada diri sendiri dan memaksimalkan ketidakhormatan kepada diri sendiri.
<i>Agreement Maxim</i>	Asertif dengan pola meminimalisir ketidaksepakatan antara diri dan orang lain, serta memaksimalkan kesepakatan antara diri

dan orang lain.

*Sympathy Maxim* Asetif dengan meminimalisir antipati antara diri dan orang lain serta memaksimalkan simpati antara diri dan orang lain.

### **Konteks dalam Komunikasi Antarpribadi**

Komunikasi merupakan proses sosial yang melibatkan hadirnya konteks didalamnya. Komunikasi mengambil tempat, waktu, dan kondisi lingkungan tertentu. Sebagai contoh sebuah tanda ketika digunakan pada budaya yang berbeda mempunyai kemungkinan mendatangkan kesalahpahaman. Sebaliknya kemampuan komunikasi antarbudaya dapat membangun pemahaman bersama tentang tanda dan bahasa. Relativitas hadir dalam pengalaman peserta komunikasi. Pengetahuan, sikap, dan perilaku peserta komunikasi pada beberapa aspek menjadi nilai universal, tetapi pada sebagian aspek yang lain berlaku sangat khusus dan spesifik.

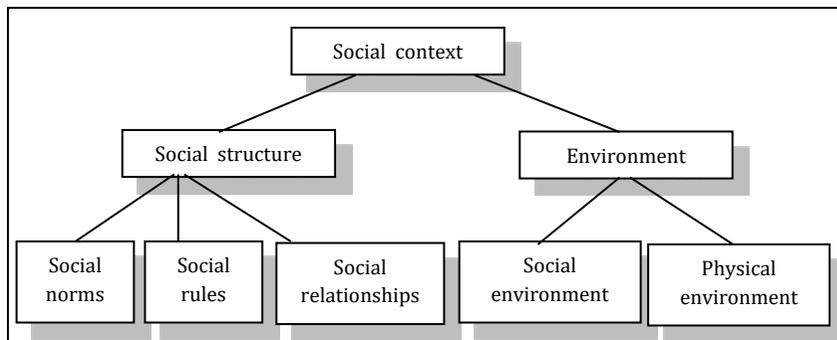
Komunikasi sebagai proses sosial, sistem menerima stimulus, membuat konstruksi dan persepsi atas sebuah peristiwa komunikasi melibatkan faktor diluar komunikator. Sejauhmana pengaruh variabel-variabel di luar komunikator (dan) komunikan dalam memberi kontribusi terhadap proses komunikasi sangat bervariasi. Komunikasi selalu terjadi pada sebuah *setting* tertentu dengan melibatkan peristiwa tertentu dan tindak tertentu pula. Dalam pandangan ini artinya komunikasi selalu ditempatkan sebagai sebuah tindakan yang disengaja dengan tujuan tertentu. Bagaimana kita kemudian mampu menyampaikan pesan (dan atau) menerima pesan dengan cara yang efektif dan terbaik. Satu hal yang perlu kita pertimbangkan adalah konteks sosial.

Manusia hidup dan berkembang selalu dalam bingkai sistem lain yang lebih besar. Dalam sistem mempersyaratkan beberapa hal, yaitu: (1) komponen, (2) atribut, (3) peran dalam sistem dan (4) aturan main yang disepakati. (Hartley, 1999: 80) menyebutkan konteks sosial dalam komunikasi antarpribadi mengindikasikan beberapa hal: (1) komponen yang relevan, (2) faktor yang mempengaruhi peserta komunikasi, dan (3) bagaimana konteks bekerja.



Keluarga merupakan contoh paling kecil dari sebuah sistem. Dalam keluarga ideal terdapat komponen yaitu orang tua dan anak. Setiap anggota komponen melekat atribut dan peran didalamnya, ayah misalnya akan mempunyai atribut sebagai kepala keluarga dengan kewajiban dan hak yang melekat, ibu sebagai pengatur rumah tangga serta dengan kelembutan dan dedikasinya untuk keluarga, anak sebagai anggota terkecil dari keluarga memiliki kewajiban untuk patuh dan taat pada orang tua. Secara sosial dan cultural, sekaligus setiap keluarga memberlakukan aturan main yang disepakati oleh anggota keluarga. Aturan main yang disepakati oleh satu sistem keluarga dapat berbeda dengan aturan main yang disepakati oleh keluarga lainnya.

Konteks sosial merupakan kondisi atau situasi diluar individu yang turut mempengaruhi terjadinya dan proses komunikasi. Manusia mengawali dan mengembangkan sebuah hubungan tidak dapat dilepaskan dari bagaimana persepsi individu tentang makna sebuah hubungan dan bagaimana peran serta dia dalam mengembangkan dan menjaga atau bahkan mengakhiri sebuah hubungan. (Hartley, 1999 ) membedakan konteks sosial dalam dua bentuk besar yaitu lingkungan (*environment*) dan struktur sosial (*social structure*). Dalam konteks sosial, lingkungan (*environment*) dan struktur sosial (*social structure*) memiliki komponen didalamnya yang mendukung. Komponen-komponen tersebut dirangkum dalam ilustrasi berikut ini:



Sumber : (Hartley, 1999. )

**Gambar 2.7** Komponen Konteks Sosial

## Struktur Sosial (*social structure*)

Pernahkah dalam sebuah interaksi kita melakukan kegiatan seperti menyimak padahal yang kita lakukan hanya sekedar mendengar. Coba anda amati dialog berikut:

	Anak : “Ibu, tadi aku dapat menangkap kupu-kupu” Ibu : “Bagus, sekarang ganti baju dan kerjakan peer”
---	--

Dari dialog tersebut hal apa yang dapat anda tafsirkan? Atau suatu ketika kita akan komplain akan suatu produk ke pelayanan pelanggan dan menyampaikan keluhan kita. Pelayanan pelanggan akan meminta kita menghubungi divisi tertentu atau menjanjikan kita untuk memberi kabar tetapi sampai sekian waktu tidak ada kabar dari provider. Dapat terjadi juga bahwa ketika kita mengadukan layanan dengan *coercive* akan melaporkan ke media massa baru mendapatkan perhatian dari perusahaan tersebut.

Masyarakat mengembangkan pola komunikasi yang beragam. Setiap pola komunikasi tersebut terjadi dalam sebuah struktur yang terorganisir. Sebagai contoh apabila kita orang Jawa kemudian menghadiri sebuah ritual seperti “Tedhak Siten” akan dapat membuat prediksi atas konsep dan alur dari prosesi yang terjadi. Dalam pemahaman kita akan peristiwa komunikasi membawa kita untuk memiliki kesadaran (*awareness*) atas peran dari setiap peserta dari prosesi tersebut. Prosesi Tedhak Siten akan diawali dengan orang tua menuntun anakna agar berjalan di atas jadah atau bubur (jajan pasar) sebanyak tujuh buah yang berwarna warni : kuning, biru, putih, merah, hitam, merah muda dan ungu. Kemudian anak akan dituntun untuk menaiki dan menuruni tangga yang dibuat dari tebu Arjuna. Langkah selanjutnya anak dimasukkan dalam kurungan ayam yang didalamnya terdapat bermacam barang seperti alat tulis, kapas, perhiasan, mainan atau benda lainnya. Sampai tahap ini kita akan dapat memprediksi bahwa anak akan diminta untuk mengambil salah satu benda yang terdapat dalam kurungan tersebut. Setelah itu ditaburlah ”udhik-udhik” yaitu campuran beras kuning dan uang logam untuk kemudian diperebutkan oleh anak-anak kecil lainnya. Terakhir anak akan dimandikan dengan air sekar setaman dan memakai baju baru.

Peserta komunikasi dalam struktur sosial mampu mengidentifikasi aturan main baik yang tertulis maupun tidak tertulis dari sebuah peristiwa. Sebut dalam tradisi tedhak siten tersebut kita akan menghadiri dan berperilaku selayaknya “kewajiban” ketika menghadiri ritual ini. Mengapa demikian? karena untuk ritual yang lainnya seperti mitoni (tingkepan), siraman, temu dan sebagainya mempersyaratkan kita sebagai tamu dengan peran yang berbeda-beda. Pun dalam konteks yang lebih moderen kita dapat melihat dalam ragam tayangan, seorang *movie freak* atau penggemar film akan dapat memprediksi sebuah alur dari film yang ditontonnya bukan karena sudah pernah menontonnya melainkan karena menghubungkan dengan memori atas film-film sebelumnya dan mencoba mencari pola, meskipun pada beberapa film kecenderungan pola yang ditebak adalah justru “tidak dapat ditebak”.

**1. Norma Sosial (*social norms*)**

Kita pernah dihadapkan pada kondisi dimana kita tidak nyaman dengan seseorang atau lingkungan fisik dan lingkungan sosial tertentu. Ketika berkomunikasi kita mempunyai harapan (ekspektasi) bahwa lawan bicara kita akan berperilaku sesuai harapan kita begitupun sebaliknya kita memprediksi bagaimana orang lain ingin kita berperilaku kepada mereka. Secara sosial, nilai-nilai yang diharapkan akan dilakukan peserta kelompok dalam perilakunya disebut sebagai norma sosial. Kita akan diterima ketika berperilaku sesuai dengan norma sosial dimana kita berada. Tetapi apabila kita melanggar norma tersebut maka kita akan dianggap tidak wajar dan pada kondisi tertentu akan ditolak.

**2. Hubungan sosial (*social relationships*)**

Komunikasi yang dilakukan antara dua orang melibatkan bukan hanya konteks akan tetapi juga bentuk hubungan yang terjadi. Hubungan yang terjadi dapat berbentuk seperti persahabatan (*friendships*), keluarga (*family*) atau pasangan (*lover*) atau juga kualitas hubungan yang terjadi apakah akrab atau jauh, formal atau informal. Selain itu terdapat faktor perbedaan budaya, perbedaan jender dan perbedaan kelas sosial.

**3. Peran sosial (*social roles*)**

Sebagai bagian dari sistem, peserta komunikasi mempunyai peran dan atribut yang melekat. Secara sosial peserta komunikasi dituntut

untuk berperilaku sesuai dengan peran dan atribut yang melekat kepadanya. Pada beberapa kesempatan terjadi persinggungan antar peran yang kita jalankan. Sebagai contoh kita sebagai pendatang baru di sebuah perumahan diundang untuk bertamu di rumah tetangga yang baru kita kenal. Bagaimana kita akan menjalankan peran sebagai orang baru, siapa yang akan kita sapa, materi pembicaraan apa yang akan kita sampaikan kepada tamu yang lain dan sebagainya.

Situasi yang lain seperti yang dialami tokoh dalam film *Con Air* (1997), Cameron Pie (Nicholas Cage) menjadi narapidana setelah didakwa melakukan pembunuhan kepada seorang pemabuk yang akan melukai istri dan anaknya. Meskipun selama ini, Pie dikenal sebagai seorang yang mempunyai integritas terhadap negaranya Amerika Serikat sebagai anggota pasukan elit Ranger. Karena dianggap mampu menjalankan peran sosial sebagai narapidana yang berkelakuan baik, maka Pie direncanakan akan segera dibebaskan. Dalam suatu penerbangan khusus narapidana yang akan membawa Pie dan para narapidana untuk dipindahkan ke penjara lain, terjadi pembajakan. Dalam situasi seperti itu Pie memilih untuk menjalankan peran menjadi “lawan” bagi sesama narapidana lainnya agar pembajakan berakhir dan dia dapat bertemu kembali dengan keluarganya.

### **Lingkungan (*environment*)**

Kontes sosial dalam bentuk lingkungan ini hadir berupa latar atau setting dari sebuah peristiwa yang memiliki komponen fisik dan sosial. Sebagai contoh misalnya pusat perbelanjaan dengan target konsumen *high-society upperclass* akan memperkerjakan pramuwira dengan postur yang berbeda apabila dibandingkan dengan pramuwira pada pusat perbelanjaan untuk kelas *middle* atau bahkan pasar tradisional. Pada beberapa kesempatan, saya sebagai seorang pengajar mungkin pernah memberikan apresiasi yang berbeda atas penampilan fisik mahasiswa saya, apakah termasuk rapi, kurang rapi atau bahkan berantakan begitu pun sebaliknya kadang mahasiswa mempersepsi kapasitas dosen dari penampilan fisiknya. Dalam sebuah wawancara kerja seringkali dicantumkan pelamar (*applicant*) harus hadir dengan pakaian yang rapi. Definisi “rapi” tidak dijelaskan secara detail tetapi dapat

dipastikan bahwa para peserta wawancara akan berpakaian rapi sesuai kaidah keumuman yang berlaku di lingkungannya. Meskipun kadangkala kaidah yang berlaku disuatu tempat akan berbeda dengan kaidah yang berlaku di daerah lainnya.

### 1. Lingkungan fisik (*physical environment*)

Segala sesuatu disekitar kita yang tampak dan menjadi salah satu variabel determinan yang ikut mempengaruhi bagaimana kita bereaksi. Meskipun kadang kita tidak menyadari bahwa kondisi materi diluar kita akan ikut mempengaruhi reaksi dan *feed back* kita terhadap sebuah proses komunikasi. Misalnya warna, model, temperature dan sebagainya. Dalam sebuah surat resmi instansi akan menggunakan font yang mewakili dengan bentuk garis-garis yang tegas seperti times new roman, cambria, arial sedangkan untuk surat undangan ulang tahun atau *anniversary* pemakaian font akan lebih bervariasi. Coba anda bandingkan dua gambar ruang berikut ini :



Sumber : koleksi pribadi

**Gambar 2.8 Perbedaan Nuansa dari Ruangan**

Kesan apa yang anda rasakan ketika melihat atau masuk ke ruang sebelah kiri ruangan dengan benda-benda dan warna yang simple dan tertata rapi membuat kita akan merasa lebih teratur dalam ritme sedangkan ruang yang sebelah kanan *disetting* dengan buku dan televisi membuat kesan ramai dan atmosfer yang berbeda. Jasa konsultan desain interior pada kota-kota besar sangat laku. Mereka –penduduk kota- memahami bahwa lingkungan fisik

disekitar mereka terutama tempat kerja akan ikut mempengaruhi “mood” mereka dalam bekerja. Efek dari lingkungan fisik tersebut dapat terjadi secara langsung (*direct physical effect*) misalnya suhu ac, sesaknya angkutan umum dan sebagainya. Sedangkan pada lingkungan fisik yang lainnya dapat mempengaruhi reaksi anda meskipun tidak dapat diprediksi (*symbolic meaning*) seperti rambu lalu lintas dengan warna merah untuk menunjukkan larangan dan warna biru untuk menunjukkan bahwa diperbolehkan. Apabila anda berada pada beberapa lingkungan seperti berikut, atmosfer tertentu akan “bekerja” dan ikut mempengaruhi anda:



Narung Kopi di sepanjang Pantura (Pantai Utara) dengan warna yang “berani” dan iringan musik yang atraktif.

- Sebuah klinik skincare dengan pencahayaan yang soft dan alunan musik instrumentalia.
- Laboratorium klinis untuk ruang pengambilan sampel darah anak dihias dengan ilustrasi karakter tokoh-tokoh kartun dan disediakan balon di sudut ruangan.

## 2. Lingkungan Sosial (*social environment*)

Ketika kita berada pada *setting* lingkungan fisik tertentu maka akan membawa atmosfer sosial. Kita dapat merasakan apakah lingkungan fisik kita membawa kita pada lingkungan sosial yang nyaman dan mendukung atau justru sebaliknya.



Disebuah ruang praktek dokter terdapat meja untuk konsultasi. Meja tersebut mungkin seperti meja makan keluarga kecil. Warna dinding plain putih sedangkan alat-alat kesehatan seperti jarum suntik, impul dan sebagainya jelas terpampang pada *display* pada salah lemari kaca di salah satu sudut ruangan.

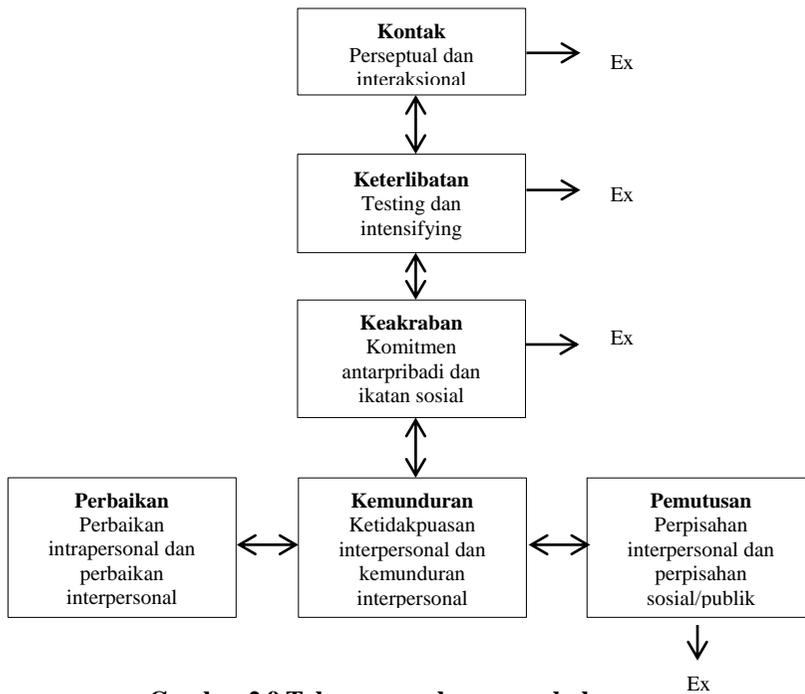
Iklim sosial akan hadir secara beragam tergantung dari bagaimana kita mempersepsi dan harapan kita atas lingkungan fisik tersebut. Sebagian mungkin akan berpendapat seperti saya bahwa ruang praktik tersebut begitu ingin menonjolkan bahwa untuk dapat menjadi sehat kembali kita harus bersentuhan dengan alat-alat kesehatan tersebut. Bagi sebagian kita akan melakukan penilaian atas lingkungan fisik ditempat praktek dokter tersebut. Dengan adanya meja besar diantara dokter dan pasien akan memberi atmosfer “jarak” psikologis antara dokter dan

pasien. Akan tetapi bagi sebagian lain akan menganggap justru dengan penampilan setting lingkungan fisik yang seperti di atas, atmosfer medis semakin dirasakan dibandingkan dengan atmosfer yang keluar dari setting tempat-tempat pengobatan alternatif.

Lingkungan sosial yang hadir sebagai akibat dari persepsi kita akan lingkungan fisik akan mempengaruhi perilaku kita. Seperti dalam fenomena *Whatsapp* grup dimana anggota yang meninggalkan grup (*left*) tanpa memberi pesan dahulu akan ikut mempengaruhi mood kita dalam berinteraksi dengan grup tersebut. Kita akan bertanya-tanya mengapa si A keluar dari grup, apakah ada yang salah dengan dialog yang dilakukan dalam grup, ataukah informasi yang dipertukarkan sudah mengganggu privasi yang bersangkutan, ataukah ada pernyataan yang menyinggung dan sebagainya. Tetapi apabila kita meninggalkan grup dengan memberikan “sentuhan” kepada lingkungan sosial dengan menyebutkan alasan keluar grup-meskipun melakukan *white lie*-, maka lingkungan sosial dalam grup tersebut akan lebih kondusif.

### **Tahapan Hubungan dalam Komunikasi Antarpribadi**

Menurut DeVito (2013) Salah satu karakteristik paling jelas dari hubungan adalah bahwa mereka terjadi secara bertahap, bergerak dari kontak awal ke keintiman yang lebih dalam bahkan kadang bergeser menjadi kerusakan (pembubaran). Kita mempunyai sahabat bukan terjadi hanya dalam waktu sekejap. Pada pertemuan pertama dengan orang lain kemudian kita menjadikannya sahabat, tetapi melewati serangkaian tahapan atau proses. Semua jenis hubungan dalam komunikasi antarpribadi terjadi dalam serangkaian peristiwa atau tahapan proses. Model berikut mendeskripsikan enam tahapan dalam pembentukan hubungan dalam komunikasi antarpribadi: kontak, keterlibatan, keakraban, kerusakan, perbaikan, dan pemutusan. Setiap tahapan mempunyai karakteristik dan fungsi dalam pembangunan hubungan. Tanda panah menunjukkan perpindahan dari tahapan dalam pengembangan sebuah hubungan.



**Gambar 2.9 Tahapan pembangunan hubungan**

**1. Kontak (contact)**

Dalam tahapan kontak, terdapat dua bentuk yaitu perseptual dan interaksional. Perseptual mengacu pada apa yang kita terima dengan indera (lihat, dengar, raba, cium, dan rasa). Seperti kita membaca tulisan, melihat video, mendengarkan musik, atau mencium aroma sesuatu. Dari sensasi perseptual ini kita membentuk gambaran fisik dan mental atas sesuatu tersebut: dapat berupa jender, perkiraan usia, keyakinan, tinggi dan berat badan dan seterusnya. Setelah perseptual proses, kemudian terjadi kontak interaksional. Dalam kontak interaksional, komunikasi yang terjadi masih bersifat impersonal dan superfisial. Informasi yang dibagikan dalam tahapan ini masih bersifat dasar dan tidak mendetail. Sapaan seperti “hai, nama saya rangga” atau mungkin kita meminta seseorang berpindah tempat duduk, atau ada orang yang ingin bergabung dalam meja anda dan membelikan sesuatu untuk anda. Dari tahapan ini seseorang akan membuat gambaran untuk melanjutkan tahapannya dalam membangun hubungan atau tidak.

Dialog yang dilakukan dalam tahap ini biasanya hanya bersifat umum seperti : “apa kabar Anda?”, “kabar baik, terima kasih”

## 2. Keterlibatan (*involvement*)

Pada tahap keterlibatan, mulai terjadi intensitas dan kualitas dari hubungan. Informasi yang dibagikan juga semakin beragam. Dalam tahapan ini mulai muncul rasa “kebersamaan” diantara para peserta hubungan. Tahapan ini memungkinkan para pesertanya untuk saling lebih mengenal satu sama lain dan terlibat dalam perbincangan secara lebih terbuka. Eksperimen dapat saja dilakukan oleh para peserta hubungan dengan memberikan pertanyaan-pertanyaan yang sekiranya akan dapat membentuk keyakinan pada keberlanjutan tahap hubungan selanjutnya. Dalam keterlibatan terdapat dua level yaitu *testing* dan *intensifying*. *Testing* adalah usaha untuk menemukan “pintu masuk” untuk ke level *intensifying*. Salah satu cara yang digunakan adalah dengan menggali kesamaan. Dialog yang dilakukan dalam tahap *testing* dapat dilakukan dengan tema seperti berikut:



A : “Oh jadi Anda suka membaca novel?, wah saya juga suka”  
B : “benarkah?novel atau buku apa yang suka Anda baca?”

Sedangkan dalam level *intensifying* sudah dilakukan pengujian atas pendapat kepada orang lain. Seperti terlihat dalam dialog berikut:

A:”aku...aku menyukai kamu”  
B: “aku juga”

## 3. Keakraban (*intimacy*)

Dalam tahapan ini, “pengujian” atas hubungan sudah mulai berlangsung. Anda sudah mulai menilai apakah informasi yang selama ini diberikan oleh lawan dalam hubungan tersebut benar adanya. Dalam tahapan ini juga anda mulai lebih membuka diri tentang siapa sebenarnya diri anda dengan beberapa strategi awal yang mungkin anda lakukan untuk menyampaikannya. Kontak semakin meningkat secara intensitas dan kualitas misalnya dengan semakin membuka diri untuk kontak fisik dan mengurangi jarak psikis. Atau sudah mulai mengekspresikan

kasih sayang dengan bertukar hadiah, kartu, bunga, dan melakukan manajemen impresi kepada pasangan. Pada tahap ini mulai timbul perasaan takut kehilangan dan membuat komitmen terhadap hubungan untuk menaikkannya menjadi sahabat, pasangan romantik, atau mitra kerja. Kuantitas dan kualitas dari pertukaran informasi antarpribadi semakin meningkat dan saling berbagi jaringan sosial kepada mitra tersebut. Derajat kepuasan akan hubungan mulai didapatkan dalam tahapan ini. Tahapan ini biasanya terdiri dari dua fase: *komitmen antar pribadi* dan *ikatan sosial*.

*Komitmen antarpribadi* merupakan “ikatan” antara dua orang dalam dimensi intim dan privat. Dialog dalam komitmen pribadi ini biasanya terjadi dalam bentuk seperti berikut:

	A: “aku merasa menjadi bagian dari dirimu” B: “Ya aku juga merasa kita adalah dua orang yang menjadi satu”
---	---

Sedangkan dalam *ikatan sosial*, bentuk komitmen tersebut sudah ditunjukkan kepada lingkungan seperti keluarga, sahabat, atau publik pada umumnya bahwa anda dan dia adalah pasangan. Dialog dalam level ini biasanya terjadi dalam bentuk seperti berikut:

A; “Aku ingin selalu bersamamu” B :”ayo kita menikah”
--

#### 4. Kemunduran (*deterioration*)

Setelah mencapai keintiman, tahapan yang mungkin akan dilewati dalam sebuah hubungan adalah mulai melemahnya ikatan. Hal ini ditandai dengan mulai terjadi ketidakpuasan antarpribadi. Masa depan sebuah hubungan sudah mulai diprediksi secara negatif dan mulai terjadi penarikan, atau pengurangan intensitas dan kualitas komunikasi. Menurut Knapp (1984) dalam tahap “coming a part” ini terdapat beberapa level kemunduran yaitu : *differentiating, circumscribing, stagnating, avoiding, terminating*.

**Tabel 2.3** Level kemunduran

	Dialog yang mewakili
<i>Differentiating</i>	A; “saya tidak suka dengan acara kumpul-kumpul dengan melibatkan banyak orang”
	B :”kadang aku nggak paham sama jalan pemikiran kamu”
	A :”justru menurut aku, kamu yang sering tidak berfikir logis”
<i>Circumscribing</i>	A : “enak ya jalan-jalannya?, kira-kira jam berapa tepatnya kita dapat makan?(diucapkan sebagai sindiran)”
<i>Stagnating</i>	A: “apa yang ingin kamu bicarakan?”
	B :”aku tahu apa yang akan kamu omongin dan kamu juga tahu apa yang akan aku omongin”
<i>Avoiding</i>	A: “Aku sangat sibuk tidak ada waktu untuk ketemu kamu”
	B: “kalau aku tidak bisa hadir, kamu sudah tahu sebabnya”
<i>Terminating</i>	A: “Aku pergi dan tidak perlu menghubungi lagi”
	B: “jangan khawatir, aku tidak akan melakukannya”

Dalam menghadapi tahapan ini terdapat dua kemungkinan yang dilakukan dalam hubungan : memperbaiki (*repair*) atau memutuskan (*dissolution*). **Memperbaiki (*repair*)**. Beberapa pasangan melihat kemunduran sebagai mekanisme untuk melakukan perbaikan dalam hubungan. Mereka memasuki tahapan *repair*, dalam tahapan ini pasangan melakukan identifikasi atas masalah yang ada dan mencoba untuk mencari solusi terbaik dalam mempertahankan hubungan. Dalam tahap ini peserta dalam hubungan mulai melakukan perubahan perilaku, merubah harapan pada pasangan, atau mulai mengevaluasi keikutsertaan dalam sebuah hubungan. Pasangan melakukan negosiasi, membuat komitmen baru, dan perilaku baru. **Pemutusan (*Dissolution*)**, ketika tahapan *repair* tidak dapat dijalankan maka terjadi alternatif yaitu pemutusan. Biasanya tahapan ini dimulai dengan bentuk pemisahan antapribadi, misalnya: mulai berpisah rumah. Dalam tahap selanjutnya melakukan pemisahan sosial, dimana “ikatan” yang selama ini sudah diketahui oleh publik dengan sengaja ditunjukkan bahwa “ikatan” tersebut sudah tidak ada dan

terputus. Pada tahap ini peserta hubungan sudah merasa menjadi “individu” yang bebas dan “lajang” artinya mereka membuka kesempatan untuk hadirnya orang baru dalam sebuah hubungan yang baru.

### **Teori Hubungan dalam Komunikasi Antarpribadi**

Beberapa teori digunakan untuk mendeskripsikan, menjelaskan fenomena dalam pembangunan hubungan dalam komunikasi antarpribadi. Beberapa teori yang menawarkan wawasan tentang bagaimana hubungan dibentuk dan dikembangkan antara lain: teori ketertarikan (*attraction theory*), teori aturan hubungan (*relationships rules theory*), teori dialektika hubungan (*relationships dialectics theory*), teori penetrasi sosial (*social penetration theory*), teori pertukaran sosial (*social exchange theory*), teori kecukupan (*equity theory*), teori kesopanan (*politeness theory*) (DeVito, 2013).

#### **Teori Ketertarikan (*Attraction Theory*)**

Menurut Floyd (2011) Pada semua garis besar hubungan dimulai dengan ketertarikan antarpribadi dimana dari awal tersebut dapat berkembang menjadi penyebab kebersamaan dalam hubungan. Menurut teori ini, ketertarikan dapat dibedakan menjadi dua: (1) ketertarikan fisik, (2) ketertarikan sosial, (3) ketertarikan kompetensi. Ketertarikan fisik lebih cenderung melihat dari sisi penampilan orang lain, misalnya kita tertarik karena baju atau aroma parfum yang dipakai. Ketertarikan sosial lebih mengedepankan kepribadian, misalnya kita menghargai rekan kerja kita karena selalu tepat waktu ketika menghadiri rapat. Ketertarikan kompetensi terjadi ketika kita merasa atraksi pada orang dengan kapasitas dan kemampuan tertentu.



Penampilan fisik merupakan karakteristik individu yang sangat jelas dan dapat diakses oleh hampir semua interaksi sosial. Sejarah mencatat penampilan fisik kita dapat menjadi indeks dan informasi atas diri kita dibandingkan dengan kita harus menyatakan siapa diri kita melalui inventaris pribadi, tes kecerdasan, dan skala karakter.

Teori atraksi menilai bahwa pembentukan hubungan berdasarkan alasan-alasan tertentu sebagai daya tarik. Ketika kita tertarik dengan seseorang dan tidak tertarik dengan orang yang lainnya teori ini membantu untuk menjelaskan. Begitu pula mengapa dan bagaimana orang tertentu tertarik

kepada kita dan bukan kepada orang lainnya. Beberapa faktor yang menjadi alasan orang tertarik kepada orang tertentu adalah: kesamaan, kedekatan, penguatan, daya tarik fisik dan kepribadian, sosial ekonomi dan status pendidikan. Tabel dibawah ini mendeskripsikan secara lebih luas tentang faktor-faktor tersebut.

**Tabel 2.4** Faktor atraksi

<p><b>Persamaan (<i>similarity</i>)</b></p>	<p>Umumnya persamaan ini diidentikkan dengan kemiripan dalam kebangsaan, ras, etnisitas, kemampuan, karakteristik fisik, kecerdasan, dan sikap. Ketertarikan yang dipengaruhi oleh kecenderungan persamaan tersebut sebenarnya mampu digunakan untuk membantu orang lain dalam menafsirkan ketertarikan atas dasar persamaan tersebut. Tetapi dalam kondisi tertentu justru orang merasa tertarik pada lawan yang sangat berbeda dengan mereka. Dalam pola yang disebut saling melengkapi; sebagai contoh orang yang dominan cenderung mencari pasangan yang mengalah, atau orang yang feminine merasa lebih nyaman membina hubungan dengan orang yang maskulin, orang yang secara fisik berkulit terang lebih menyukai lawan hubungan yang berkulit gelap dan sebagainya.</p>
<p><b>Kedekatan (<i>Proximity</i>)</b></p>	<p>Kedekatan, atau kedekatan fisik, paling penting di awal tahap interaksi — misalnya, selama hari-hari pertama sekolah (di kelas atau di asrama). Pentingnya kedekatan fisik sebagai sebuah faktor dalam teori atraksi menunjukkan bahwa kedekatan yang terjadi secara intensif dapat membuat orang-orang yang awalnya tidak saling mengenal menjadi saling tertarik. Inilah mengapa ada istilah Jawa “witing tresno jalaran soko kulino” atau kalau dalam bahasa Indonesia memiliki konsep bahwa kasih sayang dapat tumbuh karena kuantitas interaksi.</p>
<p><b>Penguatan (<i>reinforcement</i>)</b></p>	<p>Ketertarikan anda kepada orang lain dapat disebabkan karena orang tersebut memebri penguatan kepada anda. Bentuk penguatan yang</p>

	dimaksud dapat berupa memberi bantuan, hadiah, atau melakukan sesuatu khusus kepada anda dan tidak diberikan kepada orang lain.
<b><i>Fisik dan kepribadian (Physical attractiveness and Personality)</i></b>	Sebagian orang akan merasa tertarik kepada penampilan fisik lawan bicara. Pada beberapa kesempatan bahkan standar menarik tersebut digunakan dalam semua konteks pertemuan termasuk didalamnya adalah budaya. Selain itu, Anda mungkin cenderung menyukai orang-orang yang memiliki kepribadian yang menyenangkan daripada kepribadian yang tidak menyenangkan (walaupun orang-orang akan berbeda pada apa yang merupakan dan apa yang bukan kepribadian yang menarik).
<b><i>Sosial ekonomi dan status pendidikan (Socioeconomic and educational Status)</i></b>	Kepercayaan populer menyatakan bahwa di antara heteroseksual laki-laki dan wanita, laki-laki adalah lebih tertarik pada atribut fisik wanita dibandingkan dengan status sosialnya. Sedangkan pada kebanyakan wanita akan cenderung lebih tertarik kepada laki-laki dengan status sosial dan pendidikan tertentu.
<b><i>Ketertarikan timbal balik (reciprocity of liking)</i></b>	Ketertarikan kepada orang lain dapat terjadi karena alasan ketertarikan timbal balik. Anda akan menyukai orang lain yang mempunyai kecenderungan menyukai anda. Hal ini dapat terjadi karena hasil penilaian anda atas pengalaman interaksi anda sebelumnya. Anda cenderung tertarik pada orang yang Anda pikir tertarik pada Anda; Anda menyukai orang-orang yang Anda pikir Anda sukai.

### **Teori Aturan Hubungan (*Relationship Rules Theory*)**

Asumsi umum dalam teori ini bahwa semua jenis hubungan, terutama persahabatan dan romantik terjadi karena kesepakatan atas beberapa aturan main (*rules*). Ketika aturan tersebut rusak maka hubungan akan mengarah kepada gangguan atau bahkan pemutusan. Teori ini membantu mengklarifikasi aspek dalam sebuah hubungan dalam identifikasi perilaku hubungan yang berhasil dan hubungan yang tidak berhasil. Sekaligus dalam teori ini ditunjukkan mekanisme secara

spesifik mengapa sebuah hubungan tidak berhasil dan bagaimana sebagian hubungan berhasil dengan mekanisme memperbaiki. Dengan memahami aturan dalam sebuah hubungan, anda akan relatif lebih menguasai keterampilan sosial yang dibutuhkan dalam pengembangan dan pemeliharaan hubungan. Meskipun definisi aturan dalam hubungan sangat kontekstual dan mungkin berlainan untuk setiap budaya sehingga dalam kondisi tertentu komunikasi antarpribadi terjadi dalam konteks komunikasi antarbudaya.

Pada setiap jenis hubungan dalam komunikasi antarpribadi terdapat aturan “umum” yang berlaku. Aturan tersebut berlaku dalam konteks hubungan persahabatan (*friendship rules*), hubungan romantic (*romantic rules*), keluarga (*family rules*), dan situasi kerja (*workplace rules*). Berikut karakteristik dan perbedaan aturan dalam hubungan-hubungan tersebut:

**Tabel 2.5** *Rules* dalam hubungan

<b>Rules</b>	<b>Konsep</b>
<b><i>Friendship Rules</i></b>	Pertemanan dipertahankan dengan aturan. Ketika aturan tersebut diikuti, maka pertemanan akan menguat dan memberi kepuasan kepada pesertanya. Ketika aturan-aturan ini dilanggar, persahabatan akan memburuk dan mungkin rusak. Misalnya, aturan untuk tetap saling memberi kabar, berbagi informasi dan perasaan tentang keberhasilan, menunjukkan emosional mendukung teman, penuh kepercayaan dan memberikan waktu untuk teman yang membutuhkan, dan mencoba membuat teman bahagia saat bersama Anda. Di sisi lain, pertemanan kemungkinan akan bermasalah ketika salah satu atau kedua teman tidak toleran terhadap teman yang lain, mendiskusikan masalah dengan pihak ketiga, gagal menunjukkan dukungan positif, cerewet, dan atau gagal mempercayai atau melakukan pengungkapan diri. Maka diperlukan strategi untuk saling mengenali aturan dalam rangka mempertahankan persahabatan. Kemampuan tersebut termasuk dalam kompetensi komunikasi antarpribadi.

***Romantic Rules*** Pembangunan aturan dalam hubungan romantic sangat bervariasi dari satu budaya dengan budaya yang lain. Hal ini ditunjukkan dengan perbedaan sikap dan persepsi tentang “permisivitas” atas pola hubungan dan atribut yang menyertainya. Beberapa aturan utama yang digunakan dalam hubungan romantis diantaranya: (1) mengenali bahwa setiap peserta hubungan mempunyai hidup sendiri diatas hubungan itu sendiri, (2) mempunyai persamaan dalam ekspresi sikap dan kegemaran, (3) saling menguatkan kepercayaan diri pasangan, (4) menjadi pribadi yang terbuka, tulus, dan apa adanya, (5) saling menjaga kepercayaan, (6) menghabiskan waktu berkualitas berdua, (7) mendapatkan “imbalan” yang layak dalam persahabatan tersebut, serta (8) merasakan sensasi kenyamanan ketika bersama pasangan.

***Family Rules*** Keluarga secara umum mempunyai tiga aturan dalam memelihara hubungan dalam keluarga tersebut. Protokol dalam menjaga hubungan tersebut dilakukan dengan aktivitas : (1) hal apa yang dapat dibicarakan dalam keluarga, (2) bagaimana cara Anda menyampaikan tema pembicaraan dalam keluarga, (3) kepada siapa Anda akan membicarakan masalah kesehatan, finansial?.

***Workplace Rules*** Aturan juga digunakan dalam hubungan kerja. Biasanya aturan ini menjadi bagian dari budaya organisasi dimana kita bekerja. Budaya organisasi dipelajari oleh setiap pekerja dari pekerja yang lain. Tentu saja budaya pada setiap organisasi dapat saja berbeda. Menjadi penting bagi pekerja untuk mempelajari budaya organisasi yang digunakan dalam ragam situasi. Beberapa tradisi organisasi diantaranya: kerja keras, kooperatif dalam kerja mendahulukan kepentingan organisasi, tidak menyingkap rahasia organisasi pada organisasi kompetitor, tidak membangun hubungan romantic dengan rekan kerja, menghindari potensi pelecehan seksual, bersikap sopan kepada rekan kerja dan terutama kepada konsumen.

### **Teori Dialektika Hubungan (*Relationship Dialectics Theory*)**

Sarjana komunikasi yang secara intensif melakukan riset dan kajian tentang bagaimana komunikasi dibangun dan secara konstan berubah dalam konteks hubungan dekat adalah Leslie Baxter dan Barbara Montgomery. Menurut Baxter seperti dikutip dalam Griffin (2012) tidak ada hukum tarik seleyaknya gravitasi yang dapat digunakan untuk melakukan prediksi atas atraksi antarpribadi, tidak ada koefisien dari friksi yang dapat menjelaskan konflik manusia. Klaim dasar dari temuan Baxter dan Montgomery adalah bahwa kehidupan sosial terjadi dalam rangkaian dinamika kontradiksi, dikotomi antara hal-hal yang kontras dan bertendensi sebaliknya. Dialektika hubungan mengkaji tentang ketegangan, persaingan, dan kemunduran dalam hubungan yang erat. Menurut Baxter, cara terbaik untuk memahami dialektika hubungan adalah dengan melihat narasi di mana wacana-wacana yang saling bersaing terjadi dalam dinamika hubungan. Dari rangkaian observasi dan wawancara dengan sejumlah informan dan kajian atas berbagai literatur Baxter dan Montgomery mengabstraksikan teori dialektika hubungan (*relationships dialectic theory*).



Film tahun 2000 “**children of heaven**” dapat digunakan untuk mengilustrasikan terjadinya dinamika dalam hubungan dekat: keluarga. Penonton dari semua lapisan usia dan latar belakang demografis dapat mengambil nilai moral dari film besutan sutradara Majid Majidi ini. Hubungan keluarga kakak beradik (Ali dan Zahra) dengan *setting* keluarga miskin di Iran ini diwarnai dinamika antara kejujuran (pengungkapan diri) dan perjuangan (*struggle*). Ali merasa harus bertanggung jawab karena telah menghilangkan satu-satunya sepatu “butut” milik adiknya Zahra. Melalui kompetisi lomba lari, Ali berharap mendapatkan jura ketiga dengan hadiah sepatu. Tetapi justru mendapatkan hadiah pertama dalam bentuk uang. Dinamika secara cair dan berkelanjutan terus terjadi dalam hubungan keluarga itu meskipun yang dipotret dan direpresentasikan oleh budaya populer melalui durasi film hanya sampai titik *intimacy* dengan simbol kemenangan.

Asumsi dari teori ini *relationships dialectic theory* (RDT) adalah bahwa setiap pihak yang terlibat dalam sebuah hubungan akan mengalami naik turun dalam motif dan hasrat yang dapat membawa peserta pada arah yang berlawanan. Kondisi ini terjadi dalam kehidupan hubungan sehari-hari. Beberapa kutub dalam hubungan dapat terjadi dalam

beberapa bentuk diantaranya: tertutup vs keterbukaan, otonomi vs konektivitas, kebaruan vs prediksi.

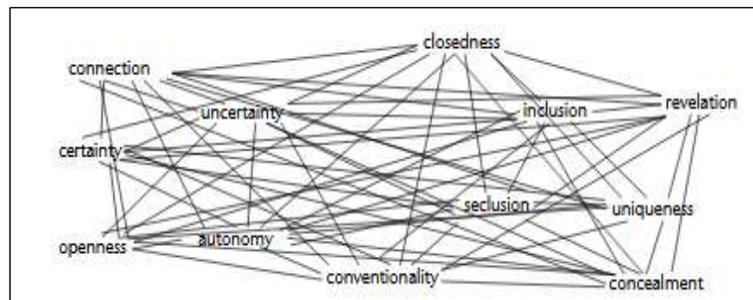
***Ketertutupan vs keterbukaan*** berhubungan dengan konflik dan hasrat pada pola hubungan yang tertutup dan eksklusif. Sementara di sisi lain ada keinginan untuk terbuka dengan kelompok lain yang lebih besar. Pada pembangunan hubungan tahap awal biasanya dilema ini terjadi. Pada poin tertentu menginginkan hubungan yang tertutup dengan seseorang, tetapi pada saat yang bersamaan menginginkan keterbukaan untuk dapat menjalin hubungan dengan pihak lain.

***Otonomi vs konektivitas***. Dalam tahap pembangunan hubungan selanjutnya kondisi mulai mempertanyakan otonomi sebagai individu independen dan konektivitas sebagai peserta hubungan. Anda menginginkan koneksi intim dengan orang lain dalam sebuah hubungan. Ketika Anda menginginkan menjadi dekat dengan orang lain tetapi disaat yang bersamaan Anda menginginkan menjadi entitas yang independen.

***Kebaruan vs prediksi***. Sebuah hubungan membutuhkan sesuatu yang baru, baik terkait dengan motif yang diperbarui, pengalaman yang berbeda tetapi di sisi lain sebuah hubungan juga membutuhkan kesamaan, stabilitas, dan prediksi antar peserta hubungan. Anda merasa nyaman dapat membuat prediksi atas lawan hubungan Anda tetapi di saat yang sama Anda menginginkan sesuatu yang baru, berbeda, dan menantang.

Beberapa mekanisme dapat dilakukan untuk meredakan dinamika dalam sebuah hubungan. *Pertama*, menerima ketidak seimbangan dalam hubungan yang berkomitmen. Membangun hubungan didasari dengan kesadaran bahwa sebuah hubungan membutuhkan “kompromi” diantara ketegangan dan dinamika yang mungkin dialami. *Kedua*, keluar dari hubungan. Hal ini dapat terjadi ketika dialektika yang terjadi dalam hubungan terlalu ekstrim menurut salah satu atau bahkan ke dua belah pihak peserta hubungan. Alternatif *ketiga* adalah menarik diri sementara dari hubungan. Proses ini dapat dilakukan dengan membuat “me time” dan berproses sendiri sementara sembari memikirkan kembali tentang hubungan yang sudah dilalui. Hal ini dapat dilakukan juga dengan membuat kompromi dengan pasangan dalam hubungan yang tengah mengalami dinamika. Serangkaian kompromi-kompromi dapat Anda dan pasangan lakukan untuk mengeratkan hubungan dan mendapatkan kenyamanan kembali.

Dalam hubungan intim (dekat) terjadi kompleksitas dimana ini artinya bahwa mengembangkan dan menjaga sebuah hubungan juga erat konteks ketidakpastian, sesuatu yang tidak terselesaikan, dan tidak dapat ditentukan. Hubungan dibentuk melalui dialog yang terjadi secara cair dengan “kejutan-kejutan” yang sering tidak dapat diprediksi selayaknya para youtubers sekarang sering membuat *content* “prank”.



Sumber : Griffin (2012)

**Gambar 2.10 Kontradiksi dalam hubungan pribadi**

Seperti ilustrasi yang disajikan dalam gambar di atas menunjukkan kompleksitas dari hubungan yang dilihat dari sudut pandang aliran dialektika. Perlu dicatat bahwa setiap aliran relasi (dalam bentuk garis) terjadi dalam kuadran yang berbeda pada setiap kutub. Sebagai contoh otonomi (*autonomy*) berhadapan bukan hanya dengan koneksi (*connection*) tetapi juga dengan kepastian (*certainty*) dan relasi dialektik yang lain. Sepintas matrik diatas jauh dari gambaran komunikasi yang hangat dalam hubungan antarpribadi, berbagi makna dan menguatkan kepastian.

### **Teori Penetrasi Sosial (*Social Penetration Theory*)**

Penemu teori ini adalah Irwin Altman & Dalmas Taylor. Teori ini dikembangkan dari beberapa prinsip dari teori pertukaran sosial dimana Altman dan Taylor mengamati terjadinya proses pertukaran sumber daya antar individu dalam sebuah hubungan. Selayaknya konsep *costs* dan *rewards* dalam teori pertukaran sosial, Altman dan Taylor menganggap bahwa hubungan dapat dikonsepsikan sebagai terminologi yang sama. *Rewards* merujuk kepada relasi peristiwa atau perilaku yang menjadi stimulus pada kepuasan, kesenangan, dan kenyamanan pada pasangan. Sedangkan *costs* merujuk kepada peristiwa atau perilaku yang lebih memberi stimulasi pada perasaan negatif. Ketika sebuah hubungan

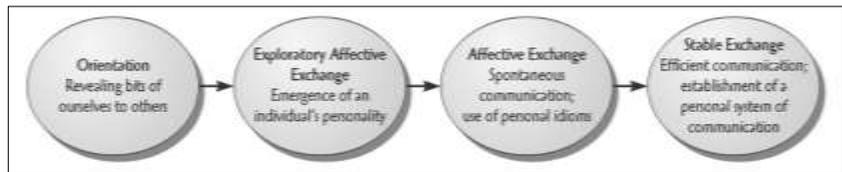
menyediakan lebih banyak *rewards* dibandingkan *costs* maka kecenderungan individu yang terlibat hubungan akan tetap dalam hubungan tersebut. Ketika individu percaya bahwa lebih banyak *costs* yang diberikan dalam hubungan, maka kemungkinan hubungan sedang dalam kemunduran.

Taylor dan Altman mencatat beberapa hubungan mempunyai tradisi yang lebih baik dalam menghadapi konflik. Selagi relasi dalam hubungan berjalan, terjadinya beberapa ketidaksepahaman dimungkinkan hadir. Selama kurun waktu hubungan, pasangan mulai menghadapi konflik dalam beragam bentuk. Mekanisme relasional yang unik versi pasangan diperlukan untuk mengatur dan melakukan mediasi pada konflik.



Dua poin tentang hubungan *rewards* dan *costs* yang dikemukakan oleh Altman dan Taylor: (1) *rewards* dan *costs* memberi pengaruh lebih besar pada awal hubungan daripada ketika hubungan sudah berjalan lama, dan (2) hubungan dengan “cadangan” *rewards* positif atau pengalaman *costs* akan lebih mudah menghadapi konflik.

Perspektif pertukaran sosial bergantung pada kedua belah pihak dalam suatu hubungan untuk menghitung sejauh mana individu memandang hubungan sebagai negatif (*costs*) atau positif (*rewards*). Menurut pemikiran pertukaran sosial, saat hubungan terjadi, peserta hubungan menilai kemungkinan-kemungkinan dalam hubungan serta alternatif yang dirasakan atau bentuk nyata dari suatu hubungan. Evaluasi ini sangat penting karena komunikator memutuskan apakah proses penetrasi sosial diinginkan. Keputusan tentang apakah hubungan potensial tampak memuaskan tidak terjadi secara singkat. Seperti yang kami sebutkan sebelumnya, Teori penetrasi sosial dipandang sebagai teori “tahapan”. Selain itu, pengembangan hubungan terjadi dalam cara yang cenderung sistematis, dan keputusan tentang apakah orang ingin tetap dalam hubungan atau tidak biasanya dibuat tidak dengan cepat. Tidak semua hubungan melewati proses ini, dan hubungan yang melewatinya juga tidak selalu hubungan romantis. Pada bagian berikut, kami mengidentifikasi tahapan proses penetrasi sosial.



**Gambar 2.11 Tahapan dalam penetrasi sosial**

**Tahap pertama : orientasi**, merupakan tahapan paling awal dalam interaksi terjadi pada ranah publik, hanya informasi umum yang kita sampaikan kepada orang lain. Mulai melakukan distribusi informasi tentang diri kepada orang lain. Dalam tahap ini biasanya pendapat yang diberikan bersifat *klise* dan menunjukkan sifat “permukaan” dari basa-basi menyesuaikan dengan norma secara umum. Senyuman kadang diberikan sebagai bentuk kesopanan. Individu akan cenderung menghindari memberikan kritik dan evaluasi kepada orang lain dalam tahapan ini.

**Tahap kedua : pertukaran eksplorasi afeksi**. Dalam tahapan ini mulai terjadi distribusi informasi yang lebih banyak antar peserta hubungan. Informasi yang pada awal interaksi menjadi ranah pribadi mulai dimunculkan dalam ranah publik. Beberapa teoretisi melihat tahapan ini setara dengan hubungan teman biasa atau tetangga yang tidak terlalu dekat. Dalam tahapan ini juga melibatkan perilaku verbal dan nonverbal. Orang-orang mungkin mulai berbicara dengan menggunakan frase, spontanitas mulai ditunjukkan karena individu mulai merasa rileks dalam berkomunikasi. Komunikasi menjadi lebih cair, individu sudah tidak terlalu takut untuk membuat kecacauan yang akan disesali di kemudian hari. Perilaku non verbal seperti sentuhan dan *affect display* (seperti ekspresi wajah) mulai menjadi bagian dari komunikasi dengan orang lain. Menurut Altman dan Taylor dalam tahapan ini menjadi penentu apakah ada “potensi” hubungan berlanjut atau tidak.

**Tahap ketiga : komitmen dan kenyamanan**. Tahap ini mempunyai karakteristik dengan bentuk pertemanan dekat dan pasangan intim (akrab). Dalam tahap ini terjadi pertukaran interaksi yang

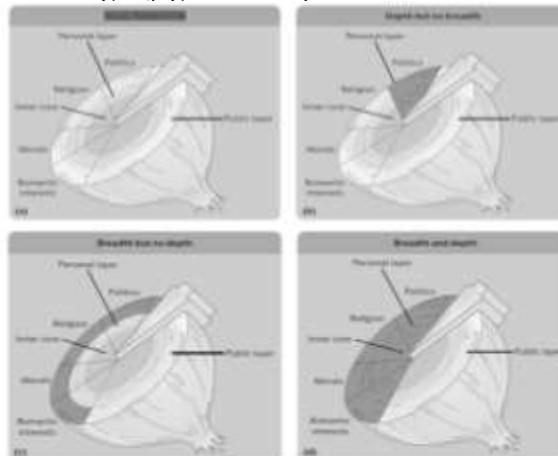
sangat dekat dan hangat. Individu mulai lebih sering melakukan hal spontan dan membuat keputusan dengan cepat. Tahap ini adalah representasi sudah terjadinya komitmen diantara peserta hubungan dimana kenyamanan sudah didapatkan. Penggunaan senyuman sebagai pengganti kata “aku paham” atau tatapan mata untuk menggantikan “kita akan bicarakan lagi nanti”, idioms digunakan oleh pasangan. Ekspresi pribadi secara intim dilakukan melalui kata-kata, frase, atau perilaku. Panggilan “sayang”, “cubby” mulai digunakan dalam tahapan ini. Tetapi dalam tahapan ini individu mulai berani memberikan kritik kepada pasangan, yang artinya rentan juga untuk hubungan mengalami kemunduran. Tahapan ini melibatkan pertukaran dalam perspektif yang positif dan negatif.

**Tahap keempat :** Stabilitas pertukaran. Tahapan paling tinggi dalam pertukaran. Dalam tahap ini terjadi ekspresi atas pikiran, perasaan, dan perilaku yang terbuka menghasilkan tingkat spontanitas dan keunikan hubungan yang tinggi. Pasangan dalam tahap ini berada pada tingkat intimasi dan sinkronisasi yang tinggi. Perilaku di antara keduanya terkadang terulang, dan pasangannya mampu menilai dan memprediksi perilaku yang lain dengan cukup akurat. Mereka saling menggoda tentang topik atau orang tertentu, dalam gurauan yang bersahabat. Kesalahpahaman relatif jarang terjadi dalam tahap ini, karena dalam tahapan ini pasangan mempunyai banyak kesempatan untuk melakukan klarifikasi atas ambiguitas pesan dan mulai mengembangkan sistem komunikasi pribadi. Menurut Altman dan Taylor, komunikasi terjadi secara efektif dalam tahap ini. Pendekatan tahap ini menuju intimacy berlangsung tidak selalu dengan mulus tetapi melalui rangkaian “letupan” dan semakin menurun frekuensi sepanjang perjalanan hubungan. Tahapan-tahapan tersebut tidak selalu dapat menggambarkan secara utuh tentang proses menuju keintiman dalam hubungan. Terdapat beragam variabel: pengaruh latar belakang individu, nilai, dan lingkungan dimana hubungan hadir. Proses penetrasi sosial adalah mekanisme pengalaman dalam memberi-dan-menerima dimana pasangan bekerja untuk membuat

keseimbangan antara kebutuhan individu dan dalam sebuah hubungan.

Teori ini tidak secara eksklusif membicarakan tentang bagaimana sebuah hubungan terbangun tetapi lebih pada deskripsi tentang apa yang terjadi dalam sebuah hubungan ketika sedang dikembangkan. Ada beragam topik yang dipelajari dalam teori ini diantaranya adalah tentang keluasan (*breadth*) dan kedalaman (*depth*) dalam sebuah pembangunan hubungan. Keluasan berhubungan dengan beragam jenis topic yang dibicarakan dalam hubungan tersebut. Sedangkan kedalaman berhubungan dengan derajat keterlibatan peserta dalam sisi pribadi dari lawan secara akrab. Pola dalam teori penetrasi sosial seperti sebuah lingkaran yang terbagi dalam lapisan-lapisan yang didalamnya terdapat unsur keluasan (tentang tema-tema yang dibicarakan dalam pembangunan hubungan) sekaligus terdapat unsur kedalaman (terkait dengan derajat tingkat eksklusivitas dan keintiman dalam hubungan).

Dalam gambar A menggambarkan adanya tiga lapisan dalam identitas manusia (*inner core*, *personal layer*, dan *public layer*). Pembangunan hubungan dilakukan dengan melakukan percampuran antara tema yang dibicarakan (politik, agama, moral, dan hasrat romatis) sekaligus mulai bergerak pada level atau derajat keintimannya. Semakin menuju ke pusat lingkaran maka derajat kedekatan dan keintiman yang dijalin dalam hubungan juga semakin *private*.



Sumber : Floyd (2011 : 96)

Gambar 2.12 Keluasan dan kedalaman tema dalam pengungkapan diri

Gambar B menunjukkan terjadinya variasi dalam keluasan dan kedalaman dalam pembangunan sebuah hubungan. Sebagai contoh dalam gambar B di atas keluasan topic tidak terlalu diperhatikan tetapi kedalaman dalam membicarakan topic tersebut dilakukan. Hal ini ditunjukkan dengan irisan tema hanya terjadi pada topik politik tetapi mampu menembus sampai derajat ketiga dari lapisan.

Pada gambar C yang terjadi berkebalikan dengan B. Pada pola penetrasi yang terjadi lebih pada keluasan tema yang dibicarakan tetapi hubungan tidak melampaui lapisan pertama. Tingkat kedalaman dalam hubungan seperti ini tidak dipentingkan tetapi lebih berorientasi pada banyaknya tema-tema yang dapat dibicarakan. Beragam topik (agama, moral, politik, dan hasrat romantis) dibicarakan tetapi dengan tingkat kedalaman yang rendah (dangkal).

Sedangkan dalam gambar D selain beragam tema dan wacana dibicarakan juga lapisan kedekatan yang dijalani semakin dalam. Dalam model ini keluasan dan kedalaman dalam hubungan ditandai dengan semakin beragamnya materi-materi yang dipertukarkan sekaligus intensitas dan kualitas hubungan yang semakin dalam. Ini adalah jenis hubungan yang mungkin Anda miliki dengan kekasih atau orang tua.

Ketika sebuah hubungan mulai mengalami kemunduran (*deterioration*), keluasan dan kedalaman akan mengalami titik balik. Hal ini disebut dengan depenetrasi (*depenetration*). Sebagai contoh: ketika sebuah hubungan diakhiri, maka beberapa tema-tema antapribadi yang dipertukarkan dalam hubungan akan semakin dibatasi bahkan tidak disampaikan sama sekali. Pada saat yang bersamaan, mungkin akan hanya membicarakan masalah yang tidak terlalu dalam dan sifatnya hanya basa basi.

Dalam pandangan Altman dan Taylor, pengembangan hubungan "berkembang dari daerah non-intim superfisial ke lapisan yang lebih intim, lebih dalam dari diri para pelaku sosial" sebagai fungsi dari rewards atau costs yang menguntungkan. Dalam penelitian mereka, pola keseluruhan ini divalidasi dengan menggunakan perilaku verbal, dalam bentuk tanggapan terhadap kuesioner keintiman, sebagai indikator sensitif sejauh mana aktor sosial telah bertukar informasi tentang diri mereka sendiri. Karena Altman dan Taylor tidak secara langsung mempelajari pola-pola verbal yang terkait dengan proses penetrasi sosial, 671 item

Taylor dan Altman diskalakan untuk keintiman diperiksa untuk menentukan jenis perilaku verbal yang akan dikaitkan dengan pengembangan hubungan dalam skema ini (Ayres, 1979). Sarjana lain tidak menyukai perbedaan yang serupa. Miller dan Steinberg berpendapat bahwa hubungan non-interpersonal dicirikan oleh pertukaran informasi sosiologis, sementara hubungan interpersonal menggunakan istilah yang berorientasi morfologis. Dalam konteks ini, maka, perpindahan dari kenalan awal ke lanjutan harus ditandai dengan pergeseran dari diskusi deskriptif ke diskusi evaluatif. Teori penetrasi sosial juga didapati mempunyai pengaruh pada pembuatan keputusan etis dan dilematis dalam skala rendah, sedang, atau tinggi (Baack, dkk 2000.)

Teori penetrasi sosial juga digunakan dalam menjelaskan tentang pengungkapan diri blogger dalam tulisan blog. Tang & Wang (2012), melakukan survei kepada 1.027 blogger dengan menggunakan sembilan topik pengungkapan diri (sikap, tubuh, uang, pekerjaan, perasaan, pribadi, minat, pengalaman, dan pengelompokan yang tidak diklasifikasi). Selain itu juga indikator keluasan dan kedalaman pengungkapan juga diteliti (*online audience*, sahabat, dan orang tua), mengkonfirmasi bahwa pengungkapan mereka berbeda secara signifikan untuk masing-masing audiens target. Blogger tampaknya mengekspresikan diri mereka kepada teman-teman terbaik mereka, diikuti oleh orang tua dan audiensi online, baik secara mendalam maupun meluas. “ Model wedge, ’yang diusulkan oleh Altman dan Taylor (1973), telah diperluas ke hubungan online dalam penelitian ini. Dibandingkan dengan blogger pria, *blogger* wanita tampak lebih terbuka kepada teman dan orang tua terbaik mereka dalam kehidupan sehari-hari mereka; namun, tidak ada perbedaan signifikan yang diamati dalam pengungkapannya kepada audiens online. Blogger yang lebih muda (<20 tahun) tampaknya mengungkapkan topik yang lebih luas; Namun, tidak ada perbedaan signifikan dalam kedalaman pengungkapan mereka di blog mereka (Tang & Wang, 2012).

Solano & Dunnam (1985) menguraikan argumentasi teoretis tentang proses penetrasi sosial yang terjadi secara berbeda pada kelompok dari pada individu. Darlega & Chaikin (1977) menawarkan ekstensi dari konsep Altman dan Taylor tentang penetrasi sosial. Catatan diberikan pada konteks pengungkapan diri intim yang terjadi pada individu, komunikator perlu yakin bahwa proses diadik terjadi pada

hubungan yang aman. Dimana individu dapat secara terbuka kepada individu lain tanpa perlu khawatir bahwa informasi yang diungkap akan di"sebar" ke pihak ketiga. Batasan diadik "tertutup" justru akan membuka keterbukaan yang dalam pada pengungkapan diri. Pada konteks kelompok akan menjadi lebih sulit untuk mengelola batasan antarpribadi, dimungkinkan nilai individu menjadi berkurang dan terjadi pengurangan pada derajat pengungkapan diri. Efek diadik dari pengungkapan diri akan sulit dilakukan pada kelompok dengan peserta lebih dari dua orang.

### **Teori Pertukaran Sosial (*Social Exchange Theory*)**

*Social Exchange Theory* (SET) mendasarkan kajian pada terminologi ekonomi dalam menilai hubungan. Individu melakukan evaluasi dan membandingkan rewards yang didapatkan dengan *costs* yang dikeluarkan dalam menjalin sebuah hubungan.



Kenny dan Tomi adalah sahabat sejak sekolah dasar. Menjelang kelulusan SMA mereka berencana masuk perguruan tinggi dengan akreditasi A. Karena persiapan yang sangat banyak waktu yang mereka habiskan bersama menjadi berkurang. Ketika salah satu meminta waktu untuk bertemu salah satu pihak lainnya tidak dapat memenuhi dan sebaliknya.

Semua hubungan membutuhkan kontribusi waktu dan tenaga sebagai bukti dari komitmen atas hubungan. Sesekali dalam hubungan diperlukan menghabiskan waktu bersama dengan aktivitas yang disukai maka itulah rewards dalam hubungan. Ketika salah satu dari mereka tidak dapat memenuhi maka *costs* yang terjadi. Misalnya saya adalah seorang staf pengajar di sebuah perguruan tinggi, pada akhir semester beberapa pekerjaan harus segera diselesaikan seperti membuat soal ujian, koreksi, dan kemudian input nilai. Belum lagi bimbingan untuk tugas akhir. Sementara ada kolega saya yang ingin curhat masalah pribadinya, dan saya harus meluangkan waktu untuk kolega saya tersebut maka dalam konteks ini saya mengeluarkan *costs* dalam bentuk waktu. Pada waktu yang lain saya mendapatkan *rewards* dalam bentuk penerimaan, dukungan, dan kasih sayang dari keluarga, sahabat, dan pasangan. Beberapa sahabat selalu "membuka diri" untuk kita datang pada saat terbaik atau terburuk. Keluarga memberikan kehangatan agar kita tidak

merasa sendiri dan kesepian.

*As we go on, we remember..all the times we had together  
And as our life changes come whatever we will still be friends forever*  
Vitamin C

SET dibangun dengan beberapa asumsi tentang hakikat manusia dan hakikat sebuah hubungan. Karena beberapa asumsi dalam SET merujuk kepada perumpamaan ekonomi, maka seakan kita akan melihat “*marketplace*” dimana individu mempertukarkan *rewards* dan *costs* untuk menghitung profit yang didapatkan.

**Tabel 2.6** Manusia dan hubungan dalam SET

Asumsi	
Manusia	Hubungan
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Manusia cenderung mencari <i>rewards</i> dan menghindari <i>punishment</i> (hukuman). Hal ini sejalan dengan mekanisme internal dari individu dalam melakukan kontrol atas motivasi perilaku. Ketika individu merasakan “sensasi” yang kurang menguntungkan, mereka akan cenderung mengurangi.</li> <li>2. Manusia adalah makhluk rasional. Meskipun informasi tentang sebuah peristiwa atau orang lain terbatas, secara rasio manusia dapat melakukan kalkulasi atas <i>costs</i> dan <i>rewards</i> yang akan didapatkan dari perilaku tertentu.</li> <li>3. Standar manusia untuk melakukan evaluasi <i>costs</i> dan <i>rewards</i> berubah dari waktu ke waktu dan dari orang ke orang.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Hubungan bersifat saling ketergantungan. Selayaknya sebuah sistem didalam hubungan terdapat objek, atribut, ketergantungan, dan lingkungan. Semua komponen dalam hubungan mempunyai mekanisme sendiri dalam berproses tetapi tidak dapat bekerja tanpa melibatkan komponen yang lain.</li> <li>2. Hubungan terjalin dengan proses.</li> </ol>

Teori ini menjadi salah satu teori yang menjelaskan bahwa dalam membangun sebuah hubungan, manusia cenderung untuk memaksimal-

kan keuntungan (profit) dalam hubungan tersebut. Teori ini dikembangkan dari model ekonomi keuntungan dan kerugian. Rumus dalam teori ini melibatkan tiga komponen yaitu : keuntungan (*profits*), penghargaan (*rewards*), dan biaya (*costs*). Secara ekuasional digambarkan dalam rumus berikut:

$$\textit{Profits} = \textit{Rewards} - \textit{Costs}$$

Keterangan :

*Rewards* adalah segala sesuatu yang dihasilkan dari biaya yang telah dikeluarkan. Beberapa bentuk *rewards* dalam sebuah hubungan antara lain: uang, status, cinta, informasi, barang, dan jasa. *Costs* adalah segala sesuatu yang secara normal cenderung dihindari karena kita menganggapnya sebagai sesuatu yang sulit atau tidak nyaman dilakukan. Dalam konteks hubungan antarpribadi, *costs* merujuk kepada biaya dalam bentuk materi, waktu, tenaga yang sudah dikeluarkan dalam hubungan. *Profit* adalah hasil yang didapatkan dari selisih pengurangan *rewards* dengan *costs*. Dengan dasar model ekonomi ini, teori pertukaran sosial mengklaim bahwa pengembangan sebuah hubungan (persahabatan atau romantis) sering didasarkan pada motif mendapatkan keuntungan (*profit*) sebesar-besarnya dimana kita mendapatkan imbalan (*rewards*) jauh di atas biaya (*costs*) yang dikeluarkan.

**Teori Kecukupan (*Equity Theory*)**

Teori ini mendasarkan kajian dari teori pertukaran sosial tetapi dengan pengembangan dalam rasio pengambilan keputusan dalam menjaga sebuah hubungan. Teori kecukupan menjadikan profit bukan satu-satunya tujuan dalam membangun hubungan. Kita membangun hubungan dan menjaganya dinilai relatif dibandingkan dengan *rewards* yang didapatkan dalam hubungan tersebut. Teori ini melihat dalam sebuah hubungan sepanjang *costs* yang dikeluarkan sesuai dengan *rewards* yang didapatkan maka hubungan sudah dapat berlanjut. Dalam hubungan yang memiliki dimensi kecukupan, setiap peserta hubungan mendapatkan *rewards* yang pantas dan sesuai.



Sumber : dokumen M. Mukhtar Arif (2019)

**Gambar 2. 13 Ilustrasi dialog untuk mendapatkan kecukupan dalam hubungan**

Kontribusi yang diberikan akan mendapatkan *rewards* yang proporsional tidak berlebihan dan juga tidak dalam level dibawahnya. Teori kecukupan mempunyai klaim bahwa ketika kita membangun, merawat, dan merasa puas dengan sebuah hubungan maka kecukupan hadir di sana. Anda akan menghentikan pengembangan hubungan, mengakhiri hubungan, atau merasa tidak mendapatkan kepuasan dalam hubungan dalam ketidakcukupan (*inequitable*). Semakin besar rasa tidak tercukupi dalam sebuah hubungan, maka akan semakin besar kemungkinan ketidakpuasan hadir dan kecenderungan untuk mengakhiri sebuah hubungan juga semakin besar.

Mendekati asumsi dari teori saling ketergantungan, teori kecukupan menilai *rewards* dan *costs* dalam sebuah hubungan. Teori kecukupan memandang bahwa hubungan yang cukup dan memuaskan adalah ketika *rewards* dan *costs* didapatkan secara seimbang oleh setiap pasangan. Sebagai contoh ketika pasangan mempunyai rasio empat *rewards* dan dua *costs* (4:2) dan pasangannya mempunyai rasio 2:1 maka seharusnya rasio dijadikan sama. Ketika salah satu pasangan mempunyai rasio *rewards* daripada *costs* yang lebih besar dari pasangannya, maka dapat dikatakan dia mendapatkan keuntungan lebih (*overbenefited*). Sebaliknya, ketika pasangan memiliki rasio *rewards* yang lebih rendah daripada *costs* maka dikatakan dia merugi (*underbenefited*).

Pasangan yang merasakan kecukupan dalam hubungan akan secara relatif berusaha untuk mempertahankan hubungan. Sebaliknya pasangan yang merasakan ketidakcukupan dalam hubungan mempunyai

usaha yang rendah untuk mempertahankan hubungan. Beberapa kajian menggunakan teori kecukupan sebagai sudut pandang untuk memahami perilaku pemeliharaan hubungan. Sebagai contoh: ketika pasangan suami istri merasakan kecukupan dalam hubungan pernikahan mereka akan cenderung menggunakan strategi pemeliharaan hubungan seperti (keterbukaan, positif, jaminan, jaringan, dan kewajiban).

### **Teori Kesopanan (*Politeness Theory*)**

Dicetuskan oleh Penelope Brown dan Stephen Levinson (1978, 1987) yang mempunyai tesis bahwa manusia menggunakan strategi kesopanan berdasarkan persepsi dari citra “ancaman”. Teori ini menurut Danette Ifert Johnson (2007) seperti dikutip (West & Turner, 2010) menyamapaikan bahwa pesan tunggal dapat memprovokasi dibandingkan dengan citra “ancaman” dan dua-duanya dapat mendukung dan “mengan-cam” secara bersamaan, dan kesopanan serta “ancaman” citra diri dapat mempengaruhi pesan selanjutnya. Setelah mempelajari ratusan budaya yang berbeda, Brown dan Levinson (1987) menemukan bahwa terdapat dua tipe dari kebutuhan: kebutuhan citra positif dan kebutuhan citra negatif. Citra positif adalah keinginan untuk disukai dan dipuja oleh orang sekeliling dalam kehidupna individu, sedangkan citra negatif adalah keinginan untuk menjadi otonom dan tidak dibatasi.



Sejumlah ilmuwan menilai bahwa teori kecukupan dan teori ketergantungan tidak dapat secara komprehensif memberikan pemahaman tentang mengapa dna bagaimana individu mengelola hubungan mereka. Para peneliti kemudian melakukan penelitian tentang perbedaan individu untuk mendapatkan pemahaman mengapa individu menggunakan perilaku pengelolaan hubungan secara khusus. Salah satu temua dari beberapa kajian multidisiplin adalah bahwa perempuan relatif memiliki kecenderungan melakukan pemeliharaan hubungan dibandingkan dengan pria. Tetapi pada penelitian selanjutnya ditemukan bahwa gender (dan bukan jenis kelamin biologis) yang membawa lebih banyak pengaruh pada pola perilaku pengelolaan hubungan (Mikkelson, 2009 : 842-843).

Bagaimana citra diri bekerja sebagai bagian dari mekanisme teori kesopanan?ketika citra positif dan negatif dari komunikator “terancam”, individu akan cenderung untuk mencari cara atau merumuskan kembali cara untuk memulihkan citra diri individu atau pasangannya. Salah satu teori yang dipengaruhi oleh teori kesopanan tentang kerja citra diri adalah

teori negosiasi citra (*face negotiation theory*) atau FNT. Stella Ting Toomey (1994) menerjemahkan kerja citra (*facework*) adalah tindakan yang berhubungan dengan salah satu citra atau beberapa citra. Dalam kerja citra melibatkan strategi verbal dan non-verbal yang digunakan untuk mengelola, mempertahankan, atau menguatkan citra diri secara sosial dan menyerang atau mempertahankan citra diri dari orang lain. Kerja citra (*facework*) berkaitan dengan bagaimana individu membuat pola perilaku yang secara konsisten akan membantu citra diri.

Terdapat tiga jenis kerja citra : kebijaksanaan, solidaritas, dan persetujuan. *Pertama*, kebijaksanaan dari kerja citra adalah menghormati otonomi orang lain. Hal ini memungkinkan kebebasan individu untuk bertindak sembari meminimalisir segala hambata untuk kebebasan tersebut. *Kedua*, solidaritas merujuk kepada penerimaan individu atas anggota kelompok yang lain. Dengan solidaritas dapat meningkatkan keterhubungan antar individu dalam kelompok. Perbedaan diminimalisir sedangkan persamaan dikuatkan melalui bahasa informal dan pengalaman bersama. *Ketiga*, persetujuan yang melibatkan meminimalisir menyalahkan dan memaksimalkan memuji orang lain. Poin ini terjadi ketika individu lebih fokus pada sisi positif orang lain dibandingkan sisi negatif.



Riset dari Brown dan Levinson menggambarkan dilema pada individu yang mencoba untuk memenuhi dua kebutuhan citra dalam sebuah percakapan. Mencoba untuk memuaskan satu kebutuhan citra biasanya akan mempengaruhi kebutuhan citra yang lain. Sebagai contoh: seorang manajer yang menginginkan karyawan bekerja secara profesional. Kebutuhan citra positif karyawan untuk menjadi pekerja yang profesional “bertemu” dengan citra negatif dari manajer yang harus secara lebih optimal melakukan evaluasi atas kinerja karyawan agar profesional

Hubungan dapat berjalan dengan baik ketika setiap peserta saling memberikan respek dan memberikan kontribusi dalam membangun citra positif dan menjaga sisi negatif dari pasangan. Citra positif menjadi sebuah nilai dalam menguatkan kepercayaan diri. Dalam terminologi komunikasi, respek terhadap pola yang positif termasuk didalamnya adalah saling bertukar pujian, saling mendoakan, membangun semangat positif. Sedangkan dalam citra negative lebih dominan pada otonomi, melakukan

kontrol pada peserta lain, tidak memahami kewajiban dalam sebuah hubungan.

Dalam komunikasi, citra negatif sering dilakukan dengan melakukan permintaan dari pada memberikan penawaran, pesan mengindikasikan bahwa nilai waktu orang lain seharusnya dihargai dan dihormati. Hubungan dapat dikembangkan ketika aturan tentang kesopanan ini diikuti dan hubungan akan mengalami kemunduran apabila kesopanan sering dilanggar atau diabaikan. Dalam perspektif Erving Goffman (pencetus etnometodologi), kaidah kesopanan lekat dengan praktik bahasa (Chen, 2001).



Sebagai makhluk sosial kita mengekspresikan diri, berkomunikasi, dan menegosiasikan identitas melalui banyak saluran (kanal). Saluran tersebut dapat berupa cara kita berpakaian, cara kita membuat diri kita nyaman, dan penggunaan bahasa. Dalam membangun interaksi dengan orang lain bahasa memegang peran penting dalam meningkatkan, memelihara, dan memberikan dinamika dalam komunikasi antarpribadi. Penggunaan bahasa dalam pembentukan identitas dalam perspektif komunikasi dipelajari dalam teori *facework*, *identity work*, *relational work*, dan *rapport management*. Selain itu, upaya dilakukan untuk menggabungkan penelitian tentang konstruksi identitas dengan menggunakan bahasa yang lebih umum dengan literatur linguistik yang telah mengembangkan ide-ide pada teori kesopanan (*politeness theory*) (Locheron., 2010) .

Manusia adalah individu dengan beragam latar belakang dan afiliasi. Menurut Ting-Toomey dan beberapa peneliti komunikasi lintas budaya lainnya menemukan bahwa citra diri hadir sebagai nilai universal. Hal ini dikarenakan citra diri adalah perkembangan dari konsep diri sebagai sumber daya identitas. Sebagai tanda ketika kita merasa aneh, dipermalukan, malu, atau bangga- semua yang berhubungan dengan citra. Dalam pengembangan teori kesopanan -Penelope Brown dan Stephen Levinson-mendefinisikan citra sebagai “citra diri publik dimana setiap anggota masyarakat ingin mendapatkan untuk dirinya”. Dalam terminologi citra melibatkan kebanggaan, kehormatan, dan status.



Menurut Ting-Toomey lebih dari dua pertiga masyarakat dunia memberi perhatian pada citra diri orang lain. Bahkan dalam kondisi konflik, orang-orang dari budaya kolektivisme sangat memberi perhatian pada pengelolaan citra orang lain dibandingkan citra diri pribadi (Griffin, 2012).

Teori kesopanan menjelaskan bagaimana variasi kecil dalam kita menyampaikan sesuatu berhubungan dengan fitur yang lebih luas dalam hubungan sosial dan konteks sosial. Poin ini membantu dalam pemahaman tentang bagaimana individu menciptakan dan memberi makna pada pesan juga memberi prioritas pada komunitas tutur dalam menggunakan bahasa. Sebagai sosiolinguis (Penelope Brown dan Stephen Levinson) pada awalnya menawarkan teori kesopanan sebagai hasil observasi dari temuan kesamaan pada bagian bahasa dari beragam budaya yang berbeda. Menurut Brown dan Levinson pola komunikasi verbal sebagian besar orang berlangsung secara spontan, langsung, dan efisien.



Seorang suami dapat meminta dibuatkan kopi oleh istrinya dengan mengatakan, “kopinya mana?”, tetapi terdapat alternatif yang ternyata dipilih oleh suami dengan mengatakan, “sayang, bisa minta tolong dibuatkan kopi” (tentu saja dengan senyuman) atau “kalau sedang tidak repot, boleh dong kita minum kopi bersama”. Pilihan-pilihan diksi dalam membuat permintaan juga ditemukan pada pembicara Bahasa Inggris, India (Tamil), Meksiko (Tzeltal) dan sebagainya (Goldsmith, 2009 : 754-756).

Erving Goffman (penemu kajian etnometodologi) mendefinisikan citra sebagai identitas yang secara publik disetujui pada *setting* interaksi tertentu. Tidak seperti citra diri yang berdaarkan pada kognisi internal atau peran yang diberikan oleh struktur sosial, citra adalah kinerja dari identitas kita. Tindakan kita akan mencerminkan citra kita yang ingin ditunjukkan untuk membuat orang lain mengakui dan bahkan “terpesona” dengan citra tersebut. Menurut Goffman terdapat dua cara untuk menunjukkan penghormatan atas citra diri orang lain: menunjukkan persetujuan secara antusias dan melakukan pengelolaan jarak penghormatan untuk menunjukkan perbedaan.

Brown dan Levinson mengembangkan temuan tersebut dengan pembedaan dua jenis keinginan citra. Citra positif yaitu keinginan diri untuk mendapatkan persetujuan dan apresiasi orang lain atas identitas diri dengan cara yang wajar. Sedangkan citra negatif adalah harapan kita untuk tidak mendapat sikap ketidakhormatan dari orang lain. Sebagai contoh: seorang guru mengajar di depan kelas dengan membawa identitas seorang pengajar. Dalam konteks tersebut siswa menghormati citra negatif dengan menggunakan waktu secara tepat, menghormati batasan

pribadi, dan menghindari pertanyaan yang tidak rasional. Citra positif adalah tentang solidaritas, sedangkan citra negatif adalah tentang penghormatan (*respect*).

Secara umum, banyak perilaku yang mempunyai potensi menjadi tindakan mengancam citra atau sering disebut *face threatening acts* (FTAs). Seperti misalnya melakukan kritik atau ketidaksetujuan untuk mengancam citra positif, dengan membuat pertanyaan atau memberikan kewajiban pada citra negatif. Karena semua manusia mempunyai citra yang diinginkan dan hanya akan didapatkan dengan melakukan interaksi dengan orang lain. Dalam pengelolaan citra tersebut dibutuhkan motivasi kooperatif dari satu citra diri orang dengan citra diri orang lainnya. Teori kesopanan merupakan salah satu abstraksi strategi untuk membantu menghindari terjadinya FTA.

**Tabel 2.7** Strategi kesopanan untuk menghindari FTA's

Strategi	Implementasi
<b>Strategi <i>positive redress</i></b>	Dapat digunakan dengan menambahkan fitur perilaku untuk menghormati citra positif dengan menunjukkan persetujuan (menghargai pendengar, menggunakan bahasa kelompok, mencari persetujuan, mengenali latar belakang yang sama, menggunakan candaan, menunjukkan pengetahuan yang cukup kepada orang lain, menjanjikan sesuatu, atau menunjukkan pemahaman). Penggunaan bahasa solidaritas akan membuat pembicara dan pendengar berbagi konteks, menunjukkan kesopanan dan menghindari persepsi ofensif.
<b>Strategi <i>negative redress</i></b>	Memberi kontribusi pada citra negatif dengan menunjukkan perbedaan, jarak, dan memberi kesempatan orang lain (dengan memberikan pertanyaan, menggunakan permisi, meminta maaf, atau menjadi berbeda). <i>Negative redress</i> menggunakan bahasa penghormatan, dimungkinkan terjadinya pola hubungan subordinat pembicara kepada pendengar.

**Strategi off-record** Secara tidak langsung adalah ancaman yang tersembunyi diantara kalimat yang disampaikan. Pembicara yang tidak dapat menghindari tindakan tersebut akan berada pada ancaman citra. Pola seperti ini dapat melahirkan complain dari pendengar. Bukan semata karena merasa pendengar mendapatkan perintah langsung tetapi pendengar adalah individu yang bebas. Dia dapat bersikap dan bertindak sesuai dengan rasionya dan bukan karena perintah seseorang.

Para peneliti lintas disiplin menggunakan teori kesopanan untuk mengeksplorasi beragam tema atau isu riset, seperti dalam kesalahan pemahaman antarbudaya, pendapat dalam hubungan pribadi, rekomendasi hubungan pasien-paramedis, pilot dan ko-pilot dalam berkomunikasi tentang standar keselamatan dan sebagainya. ilmuwan komunikasi membedakan teori kesopnan dalam tiga bentuk : *Pertama*, sebagai bagian dari teori produksi pesan. Teori ini digunakan untuk membuat prediksi tentang bagaimana pembicara bertindak, semakin tidak mempunyai kekuasaan orang akan cenderung untuk menggunakan strategi kesopanan, menjaga jarak dengan pendengar dan mempunyai potensi tinggi melakukan FTA. *Kedua*, model strategi evaluasi pesan. Peneliti melakukan evaluasi apakah pesan diterima dan dipersepsikan secara tepat dan efektif ketika menggunakan strategi kesopanan dengan pendekatan kekuasaan, jarak, dan status. *Ketiga*, kerangka kerja untuk meneliti pola bahasan dalam beragam konteks. Konteks umum dari citra, ancaman citra, strategi, kekuasaan, jarak, dan status digunakan sebagai awal untuk menemukan bagaimana aktor sosial membuat jalan untuk memberi respon pada isu-isu citra dan menggunakannya dalam konteks tertentu.

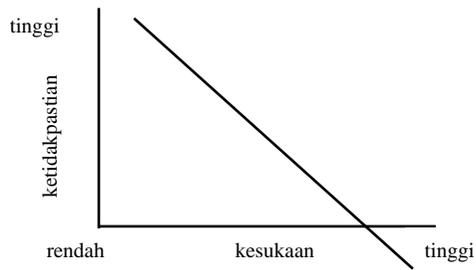
Brown dan Levinson menyatakan bahwa keinginan citra, strategi, dan faktor kontekstual terjadi dengan relevan secara antarbudaya dan perbedaan antarbudaya berhubungan dengan konfigurasi atau susuna dari elemen universal ini. Teori aslinya mendasarkan pada teori tentang tindak tutur (*speech act*) dimana batasan dan unit wacana yang lebih besar dalam kerja citra dan interpretasi atas FTA dilakukan dengan tindakan sekuensial (berjenjang) dari peristiwa tutur yang terjadi. Teori

ini mendapat kritik karena kurang memberi perhatian pada komunikasi non-verbal dan membuat “pertarungan” antara pembicara dan pendengar (Goldsmith, 2009 : 754-756).

### **Teori Pengurangan Ketidakpastian (*Uncertainty Reduction Theory*)**

URT adalah teori yang awalnya ditemukan oleh Charles Berger dan Richard Calabrese pada tahun 1975. Tujuan dari teori ini adalah menjelaskan tentang bagaimana komunikasi digunakan untuk mengurangi ketidakpastian antar orang asing ketika pertama kali bertemu dan berdialog. Menurut Berger dan Calabrese ketika orang asing bertemu pertama kali, mereka berkonsentrasi untuk meningkatkan derajat prediksi sebagai usaha untuk membuat komunikasi berjalan dengan baik. Dalam konteks hubungan, semua individu adalah peneliti yang naif (*naïve researches*) yang berada dalam motivasi untuk melakukan *prediksi* dan *menjelaskan* apa yang sebenarnya terjadi dalam hubungan yang dijalani. *Prediksi* dapat diasumsikan sebagai kemampuan untuk meramal “range” perilaku yang kemungkinan akan dipilih (oleh individu atau pasangannya). Sedangkan *menjelaskan* adalah merujuk kepada interpretasi atas makna dari tindakan yang sudah lalu. Dua konsep ini (*prediksi* dan *penjelasan*) menjadi bagian penting dalam proses pengurangan ketidakpastian.

URT ini menjelaskan tentang bagaimana hubungan terbentuk bukan semata karena ketertarikan di awal tetapi justru karena ketidakpastian informasi atas orang baru. Ketika Anda bertemu orang baru, dan membuka pembicaraan terdapat kemungkinan Anda meng-harapkan informasi-informasi baru lebih banyak. Sepanjang kita belum mendapatkan informasi tambahan tentang orang tersebut maka kita akan berada pada kuadran ketidakpastian (*uncertainty*). Oleh sebab itu diperlukan mekanisme untuk pengurangan ketidakpastian tersebut yaitu dengan menggali informasi tentang orang tersebut.



**Gambar 2.14 Pengurangan ketidakpastian**

Hal yang mungkin dapat dilakukan adalah dengan memulai menanyakan hal-hal umum tentang orang tersebut. Ketika umpan balik yang diberikan positif maka pertanyaan-pertanyaan yang lebih persona dapat mulai diinisiasikan. Sembari menggali informasi, Anda dapat mengamati komunikasi non verbal yang dilakukan oleh orang tersebut selama perbincangan. Kaidah teori ini adalah setiap kepingan informasi akan mengurangi derajat ketidakpastian. Ketika kita tertarik kepada seseorang maka derajat keingintahuan kita “kepo” kepada orang tersebut juga semakin tinggi. Hal ini yang memicu ketidakpastian ikut tinggi, dan seharusnya dibarengi dengan usaha kita untuk mendapatkan informasi dalam rangka mengurangi ketidakpastian.



Ketika kita diminta untuk bertemu dengan orang untuk pertama kalinya (dan mungkin) kebetulan orang tersebut adalah tokoh publik kemungkinan kita akan merasa bingung bagaimana akan berkomunikasi dengan yang bersangkutan. Kita akan menduga apa yang akan terjadi ketika kita pertama kali nanti bertemu. Dalam konsisi seperti itu derajat ketidakpastian yang hadir dalam level tinggi.

Ide ini konsisten dengan yang disampaikan oleh Claude E. Shannon dan Warren Weaver (1949) dalam Littlejohn (2000) tentang teori informasi dimana ketidakpastian itu hadir justru ketika terdapat banyak ragam kemungkinan dalam situasi sangat tinggi dan semua mempunyai kemungkinan yang sama sebagai prediksi (entropi). Pun sebaliknya ketika informasi dan kemungkinan terbatas maka ketidakpastian justru akan menurun (negentropi). Berger dan Calabrese menggunakan teori dari Shannon dan Weaver sebagai dasar pada pengembangan URT.

Berger dan Calabrese menyampaikan bahwa komunikasi adalah alat dimana manusia mengurangi ketidakpastian diantara sesamanya. Sebagai gantinya, pengurangan ketidakpastian akan menciptakan situasi yang lebih kondusif dalam pengembangan hubungan antarpribadi. Dalam perkembangan kajian URT disampaikan bahwa terdapat dua jenis ketidakpastian yang kemungkinan hadir dalam hubungan: kognitif dan behavioral. Kognisi berhubungan dengan keyakinan dan sikap yang kita dan orang lain miliki. Sedangkan ketidakpastian kognitif merupakan derajat ketidakpastian kita tentang keyakinan dan sikap tersebut. Misalnya ketika sahabat benar-benar menghargai profesi kita atau sedang membuat gurauan tentang profesi kita, maka dalam kondisi ketidak yakinan tersebut kita mnegalami ketidakpastian kognitif. Ketidakpastian behavioral merujuk sebaliknya sebagai prediksi pada situasi dan kondisi tertentu.

### Asumsi dari URT

Selayaknya teori lain, URT dibangun dengan beberapa asumsi pendukungnya. Abstraksi yang menjadikan refleksi atas sudut pandang dari teori atas sebuah fenomena atau peristiwa. West & Turner (2010) menuliskan beberapa asumsi dari URT yaitu:

**Tabel 2.8** Asumsi URT

Asumsi	Konsep dan contoh
Pengalaman manusia tentang ketidakpastian terjadi dalam <i>setting</i> antarpribadi.	Pada banyak kesempatan dalam konteks antarpribadi, orang merasakan derjata ketidakpastian. Hal ini terjadi karena beragamnya harapan pada beragam kesempatan peristiwa. Kondisi tersebut menjadi salah satu pemicu orang merasakan ketidakpastian atau bahkan kegelisahan ketika bertemu dengan orang baru. Ketika menghadapi lingkungan baru dimana kita tidak mempunyai atau terbatas akses terhadap informasi atas lingkungan tersebut maka cenderung hadir kecemasan. Misalnya ketika kita berhadapan dengan teman satu kelas

---

yang tiba-tiba secara terburu meninggalkan kita ketika sedang berbicara. Kita mungkin akan bertanya-tanya mengapa dia tiba-tiba meninggalkan ruangan? Apakah ada kelas lainnya yang harus diikuti, ataukah harus ke kamar mandi, akan mencari udara segar, atau memang tidak berkenan bertemu lebih lama dengan kita? Banyaknya kemungkinan tersebut membuat kita kesulitan memaknai perilaku teman tersebut.

Ketidakpastian adalah pernyataan “permusuhan” yang mungkin menghasilkan tekanan kognitif.

Berhubungan dengan ketidakpastian artinya adalah kita sedang menguras energi baik secara emosional maupun psikologis. Ketika saya bertemu sosok dosen komunikasi yang terkenal dengan karya-karya beliau (waktu akan diwawancarai untuk studi lanjut) saya merasakan ketidakpastian. Saya hanya mendengar nama dan reputasi beliau tanpa pernah bertemu tatap muka dengan beliau. Saya memiliki banyak “bayangan” dan asumsi tentang beliau. Sejalan dengan pertemuan dan intensitas komunikasi dalam kelas (setelah saya diterima studi lanjut) dengan beliau, ketidakpastian tersebut mulai berkurang.

Ketika orang asing bertemu, perhatian utama adalah untuk mengurangi ketidakpastian dan meningkatkan prediksi.

Pandangan pertama adalah istilah umum untuk menggambarkan kondisi ini. Bahwa dalam pertemuan pertama tersebut respon yang diberikan oleh lawan bicara dapat terjadi dengan cara yang tidak sesuai prediksi meskipun hanya bicara tentang hal-hal biasa. Misalnya: ketika kita bertemu orang baru dan menanyakan “apa kabar”,

ternyata reaksi yang diberikan oleh orang tersebut adalah hanya diam dan melihat. Sebuah ekspresi dan respon yang sangat jarang diberikan oleh orang pada umumnya.

Komunikasi antarpribadi merupakan proses *developmental* yang terjadi melalui beberapa tahapan. Tahapan yang terjadi dalam proses ini biasanya meliputi: tahap pertama (*entry phase*) dengan sapaan antar orang asing “haloo....senang bertemu dengan Anda”. Tahap kedua (*personal phase*) interaksi diwarnai dengan hal spontan dan menyampaikan informasi khusus, mungkin dengan menyebutkan nama. Tahap ketiga (*exit phase*) merujuk kepada ketika individu membuat keputusan apakah akan meneruskan interaksi dengan orang tersebut pada masa akan datang.

Komunikasi antarpribadi menjadi alat utama dalam pengurangan ketidakpastian. Kita dapat menggunakan referensi komunikasi antarpribadi yang pernah kita alami untuk mengevaluasi sebuah kondisi (kompetensi komunikasi, respon non verbal, dan bahasa yang digunakan)

Kuantitas dan kadar keaslian informasi yang dibagikan antar individu dapat berubah sejalan dengan bergantinya waktu. Interaksi terjadi dalam rentangan waktu. Hal ini mengakibatkan terjadinya deviasi atas informasi, sikap, dan persepsi.

URT merupakan teori yang berdasarkan pada segenap aksioma yaitu perpaduan antara riset-riset terdahulu dan logika akal. Sebagian ilmuwan menganggap aksioma sebagai preposisi (pernyataan) yang masih perlu untuk dibuktikan. Satu pernyataan berhubungan dengan pernyataan yang lain. Sifat hubungan tersebut dalam dimensi determinan. Seperti disajikan dalam matrik berikut:

**Tabel 2.9** Aksioma URT

Aksioma	Konsep utama	Hubungan	Konsep terhubung
1	↑ Ketidakpastian	Negatif	↓ Komunikasi verbal
2	↑ Ketidakpastian	Negatif	↓ Ekspresi non verbal
3	↑ Ketidakpastian	Positif	↔ Pencarian informasi
4	↑ Ketidakpastian	Negatif	↓ Derajat keintiman komunikasi
5	↑ Ketidakpastian	Positif	↑ Timbal balik
6	↓ Ketidakpastian	Negatif	↑ Persamaan
7	↔ Ketidakpastian	Negatif	↓ Kesukaan

**Sumber :** diabstraksikan dari (West & Turner, 2010).

Terdapat tujuh (7) aksioma dalam URT yang menghubungkan konsep ketidakpastian (*uncertainty*) dengan beberapa konsep lainnya seperti komunikasi verbal (*verbal communication*), ekspresi non verbal (*non verbal affiliative expressiveness*), pencarian informasi (*information seeking*), derajat keintiman komunikasi (*intimacy level of communication*), resiprositas (*reciprocity*), persamaan (*similarity*), dan kecenderungan suka (*liking*).

**Aksioma 1 :** hadirnya ketidakpastian yang tinggi pada tahap pertama (*entry phase*) akan berkurang dengan meningkatnya penggunaan komunikasi verbal diantara orang asing. Dengan semakin berkurangnya ketidakpastian, komunikasi verbal semakin meningkat. Ini menegaskan hubungan terbalik atau negatif antara ketidakpastian dan komunikasi verbal. Misalnya Deni dan Asih saling merasa asing karena baru pertama bertemu, salah satu dari mereka dapat membuka pembicaraan. Ketika pembicaraan dapat diterima oleh kedua belah pihak, maka ketidakpastian menjadi berkurang. Lebih lanjut ketika mereka sudah mulai saling mengenal, maka pembicaraan akan lebih banyak dilakukan.

**Aksioma 2 :** ketika ekspresi nonverbal meningkat, derajat ketidakpastian akan menurun sebagai inisiasi dalam situasi intraksi. Penurunan derajat ketidakpastian akan menyebabkan peningkatan pada penggunaan ekspresi non verbal. Pola

ini juga menunjukkan hubungan determinasi yang negatif (satu konsep meningkat nilainya maka konsep lain akan turun begitu pula sebaliknya). Misalnya adalah ketika Deni dan Asih saling memberi ekspresi hangat mereka akan saling menumbuhkan kepastian diantara keduanya. Ketika kepastian meningkat, ekspresi non verbal yang digunakan akan semakin meningkat. Mulai melakukan kontak mata dan merasa nyaman satu sama lain.

**Aksioma 3** : semakin tinggi derajat ketidakpastian akan meningkatkan perilaku pencarian informasi. Begitu derajat ketidakpastian turun, perilaku pencarian informasi juga akan turun. Aksioma ini menunjukkan hubungan positif dari dua konsep (ketidakpastian dan perilaku pencarian informasi). Deni akan bertanya beberapa informasi yang diperlukan tentang Asih selama Deni merasa masih ada ketidakpastian yang dirasakan pada Asih. Semakin yakin Deni pada Asih maka semakin sedikit perilaku pencarian informasi yang dilakukan oleh Deni tentang Asih. Begitu pun sebaliknya.

**Aksioma 4** : tingginya derajat ketidakpastian dalam hubungan menyebabkan penurunan pada derajat keintiman dalam isi komunikasi. Rendahnya ketidakpastian akan meningkatkan derajat keintiman. Aksioma ini menunjukkan hubungan negatif antara ketidakpastian dan derajat keintiman. Karena derajat ketidakpastian relative tinggi pada Deni dan Asih, mereka akan cenderung berbicara dan melakukan pengungkapan diri secara sangat terbatas. Keintiman dalam komunikasi antara keduanya rendah, dan derajat ketidakpastian menjadi tinggi. Dalam aksioma keempat ini ketika pengurangan ketidakpastian dilakukan secara terus menerus dalam hubungan, maka derajat keintiman akan menjadi meningkat.

**Aksioma 5** : tingginya derajat ketidakpastian akan menghasilkan tingkat timbal balik yang tinggi. semakin rendah ketidakpastian akan semakin rendah tingkat timbal balik. Hubungan positif yang terjadi dalam aksioma ini. Menurut URT

selama Deni dan Asih masih merasa ada ketidakpastian diantara keduanya, mereka akan cenderung mencerminkan perilaku satu sama lain.

**Aksioma 6 :** persamaan antara orang akan mengurangi ketidakpastian, sedangkan perbedaan akan meningkatkan ketidakpastian. Aksioma ini mempunyai sifat hubungan negatif. Persamaan asal daerah Deni dan Asih akan membantu mengurangi ketidakpastian diantara keduanya secara cepat. Sedangkan perbedaan jenis kelamin dan profesi akan memberi kontribusi pada ketidakpastian diantara keduanya.

**Aksioma 7 :** Peningkatan tingkat ketidakpastian menghasilkan penurunan kesukaan, penurunan ketidakpastian menghasilkan peningkatan kesukaan. Terdapat hubungan negatif dalam aksioma ini. Selama Deni dan Asih mengurangi ketidakpastian diantara keduanya, mereka akan secara tipikal mulai meningkatkan kesukaan diantara keduanya. Ketika mereka tetap merasa ketidakpastian tinggi maka kemungkinan mereka akan menjadi tidak saling menyukai.

Dalam perkembangan kajian URT Berger merubah kajian lebih kepada proses yang dilalui manusia dalam memproduksi pesan yang disampaikan. Berger menyimpulkan bahwa hampir semua interaksi sosial mempunyai tujuan khusus, kita mempunyai alasan untuk menyampaikan apa yang kita sampaikan. “everything happens for a reason” semua yang terjadi dalam konteks komunikasi mempunyai argumentasi dan alasan. Berger menyebut pengembangan teori URT sebagai teori strategi komunikasi berbasis rencana (*A Plan-Based Theory of Strategic Communication*). Menurut Berger, rencana adalah representasi mental dari rangkaian tindakan yang mungkin digunakan dalam mencapai tujuan komunikasi (Griffin, 2012). Gambar dibawah sebagai contoh kemungkinan penggunaan rencana strategis untuk mencapai tujuan.



**Kasus :** Ido menginginkan untuk dapat mengajak Dea makan malam. Mengapa Dea dan bukan orang lain? karena Ido mempunyai tujuan untuk dapat memaksimalkan tujuan mendapatkan pendapatan lebih dengan mendekati Dea. Profil Dea yang dekat dengan beragam kalangan akan memudahkan Ido mencapai tujuan.

Strategi yang digunakan oleh Ido adalah dengan membangun hubungan kerja yang bagus dengan Dea. Terminologi Ido yang digunakan menurut Berger sangat wajar karena dalam rencana melibatkan hierarki organisasi dari representasi tindakan abstrak pada puncak hierarki dan secara progresif akan semakin fokus secara konkret pada skema rencana dibawahnya.

Untuk membangun hubungan dengan Dea, Ido melakukannya tetap dalam koridor bersahabat tetapi dalam kaidah profesional. Tindakan representasi dari konsep bersahabat dapat dilakukan dengan tersenyum, menggunakan padangan mata ketika berbicara, atau menyampaikan hal-hal yang menarik dari lawan bicara. Profesionalisme dapat ditunjukkan dengan hadir tepat waktu, menggunakan baju yang sopan dan sesuai dengan acara, menyampaikan pengetahuan tentang lingkungan dan *setting* pertemuan.



**Gambar 2.15 Rencana hierarkis untuk mencapai tujuan komunikasi**

Dalam pelaksanaan strategi rencana tersebut membutuhkan kapasitas kognitif yang memadai dari Ido atau komunikator lainnya. Rencana merupakan kognisi mental yang tentu saja dalam pelak-

sanaannya dapat berubah dan membutuhkan sentuhan koreksi dalam bentuk tindakan. Bagaimana kalau sesuatu yang disampaikan Ido dipahami secara berbeda oleh Dea, dan sebaliknya?. Untuk semua pertanyaan Berger menjawabnya bahwa kemungkinan terjadinya komunikasi yang sempurna adalah nol atau hampir dapat dipastikan tidak pernah ada komunikasi tanpa “gangguan”.

Berger menyampaikan terdapat tiga pendekatan untuk melihat bagaimana reaksi orang lain atas pesan yang kita sampaikan. **Strategi pasif**, melihat reaksi atau respon dengan observasi dari jarak jauh. Kita dapat melakukannya untuk melihat reaksi orang dalam kondisi informal atau *setting* “dibelakang” layar. **Strategi aktif**, menggunakan jasa pihak ketiga untuk mendapatkan informasi. Mungkin kita dapat melakukan komunikasi langsung dengan lawan bicara, tetapi kehadiran bias dan pada informasi tertentu kita cenderung tidak dapat menemukan informasi yang memadai dan membutuhkan pihak lain untuk mendapatkannya. **Strategi interaktif**, memungkinkan kita melakukan pembicaraan langsung dan menanyakan secara langsung tentang beberapa hal. Strategi terakhir adalah model tercepat dalam mengurangi ketidakpastian, tetapi dapat membuat komunikasi mundur sekian derajat apabila terjadi “kesalahan” dalam menyampaikan pesan dan pertanyaan.

### **Teori Prediksi Nilai Hasil (*Predicted Outcome Value Theory*)**

Pada awal memulai interaksi dengan orang lain kita melakukan evaluasi apakah kita dapat melanjutkan interaksi ke dalam tahap selanjutnya atau tidak. Ketika dalam pertemuan awal tersebut kita merasakan suka dan tertarik, kita membuat prediksi bahwa komunikasi di masa datang dengan orang tersebut akan menyenangkan. Sebaliknya, apabila kita tidak menyukai sejak awal pembicaraan dengan orang tersebut maka kita akan memprediksi negatif pada komunikasi di masa datang. Ketika kita mempunyai prediksi negatif maka kecenderungan untuk tidak melanjutkan interaksi menjadi semakin tinggi.

Beberapa alasan yang membuat kita mempunyai prediksi positif kepada individu tertentu dan prediksi negatif pada individu yang lain. Kita mungkin menemukan beberapa kesamaan dengan orang tersebut dan kemudian memberikan reaksi dalam bentuk nonverbal dengan senyuman atau membuat kontak mata. Begitu pula sebaliknya ketika kita merasa

prediksi negatif maka yang terjadi adalah perilaku penghindaran secara verbal maupun dalam bentuk menghindari kontak mata.

### **Teori dalam Pembangunan Hubungan**

Untuk memahami hubungan sosial, kita membutuhkan untuk menganalisis bagaimana manusia membangun dan merawat hubungan tersebut. Dua teori yang dapat digunakan untuk menjelaskan tentang formulasi pembangunan dan merawat hubungan adalah teori pertukaran sosial (*social exchange theory*), dan teori kecukupan (*equity theory*). Dua teori tersebut secara konseptual mengabstraksikan terminologi tentang penghargaan (*rewards*) dan biaya (*costs*) dalam hubungan. Sebuah hubungan sosial membawa beberapa manfaat pada kita seperti: kenyamanan, keamanan, dan keuntungan materi. Tetapi disisi lain hubungan juga “meminta” kita untuk memberikan sejumlah biaya dalam bentuk perhatian, waktu, tenaga, dan sumber daya keuangan.

### **Teori Pertukaran Sosial (*social exchange theory*)**

Teori ini menjelaskan tentang biaya dan penghargaan yang menjadi pertimbangan dalam membangun, merawat, atau mengakhiri sebuah hubungan. Dalam teori ini pertimbangan untuk mempertahankan atau mengakhiri sebuah hubungan (persahabatan, misalnya) adalah karena hadir atau tidaknya keuntungan (*benefits*) dalam hubungan tersebut. Keuntungan atau benefit yang didapatkan merupakan selisih dari *costs* yang anda berikan dalam sebuah hubungan dengan *rewards* yang anda dapatkan selama hubungan tersebut berlangsung. Dalam menjaga dan mengembangkan sebuah hubungan (terutama) ketika memasuki kemunduran diperlukan perilaku konstruktif. Canary & Stafford (2009) menuliskan setidaknya terdapat lima perilaku pemeliharaan hubungan yaitu: positif (*positivity*), keterbukaan (*openness*), jaminan (*assurance*), Jaringan sosial (*social network*), dan kegiatan bersama (*sharing tasks*).

**Menjadi positif (*Positivity*).** Dengan perilaku positif, orang lain akan merasa nyaman di sekitar kita. Perilaku positif meliputi aktivitas yang ceria dan menyenangkan serta menghindari untuk mengkritisi orang lain di depan publik. Menunjukkan afeksi dan apresiasi kepada orang lain, tidak melakukan komplain. Sahabat akan merasa nyaman berada di sekeliling anda. Perilaku mengkritisi dan banyak complain sebaiknya

dihindari karena ini menunjukkan sikap negatif yang akan mengganggu hubungan.

**Keterbukaan (*Openness*).** Kesiediaan seseorang untuk berdialog dengan sahabat atau mitra hubungan tentang hubungan yang terjadi. Dalam perawatan hubungan, individu kadangkala perlu melakukan pengungkapan (*self-disclosure*) kepada mitranya tersebut. Pengungkapan tersebut bermanfaat untuk mendapatkan sudut pandang tentang tema yang dibicarakan, tentang hubungan yang tengah dijalani, dan menunjukkan kepercayaan kepada sahabat. Meskipun dalam konteks tertentu keterbukaan perlu dibatasi, tetapi memberikan keterbukaan yang cukup kepada persahabatan mampu menguatkan persahabatan tersebut. Ketika seseorang menolak untuk membagikan pemikiran dan perasaan dengan orang lain atau tidak peduli dengan pengungkapan dari orang lain, maka individu tersebut memberikan ketidakcukupan dalam persahabatan.

**Jaminan (*Assurances*).** Merupakan perilaku verbal maupun non verbal yang menggambarkan bahwa kita mempercayai dan mempunyai komitmen dalam hubungan. Sebuah pernyataan seperti “kamu bisa mengandalkan saya”, atau “apapun masa lalumu kita tetap akan bersahabat”. Sedangkan ketika individu tidak mengenali pentingnya sebuah persahabatan, mereka akan cenderung untuk tidak menyampaikan pesan dengan dasar komitmen.

**Jaringan Sosial (*Social Networks*).** Semua individu yang terlibat dalam hubungan persahabatan atau keluarga perlu untuk membagi jaringan tersebut dengan orang lain. Maksudnya adalah ketika kita memiliki sahabat maka sahabat kita dikenalkan kepada keluarga kita. Pun ketika keluarga kita perlu kita kenalkan kepada sahabat atau kolega profesional kita.

**Aktivitas Bersama (*Sharing Tasks*).** Pemeliharaan hubungan membutuhkan investasi tenaga dan usaha dari para peserta hubungan. Investasi yang diberikan adalah dengan melakukan aktivitas yang seimbang. Ketika sahabat membuat masak dan mengundang kita makan ditempatnya, maka setidaknya kita ikut membantu mencuci piring dan alat masak. Atau ketika teman memberikan oleh-oleh, lain waktu kita memberikan oleh-oleh secara bergantian.

### **Teori Kecukupan (*equity theory*)**

Teori ini mempunyai asumsi yang berkebalikan dengan teori pertukaran sosial. Dalam teori ini seseorang akan mengukur apa yang sudah dia berikan dan dia terima dalam sebuah hubungan. Teori ini tidak memandang perlu keuntungan (*benefit*) dalam sebuah hubungan. Perhatian teori ini lebih kepada “kecukupan” kontribusi pada peserta komunikasi dalam sebuah hubungan. Tidak menuntut lebih banyak atau memberikan lebih sedikit, semua dalam koridor “kecukupan”.

Salah satu karakteristik dalam hubungan adalah hadirnya *costs* dan *benefits* secara bergantian. Kadangkala hal yang kita anggap sebagai *costs* sebenarnya merupakan *benefits* yang kita dapatkan dalam sebuah hubungan.



#### Formulasi *Equity*

- 1) Individu akan berusaha memaksimalkan outcomes (atau minimal outcomes sepadan dengan rewards dikurangi punishment)
- 2) Kelompok dapat memaksimalkan reward dengan menyepakati sistem atau mekanisme rewards dan punishment dalam kelompok.
- 3) Kelompok akan memberi rewards pada anggota yang melaksanakan equity dan memberi hukuman pada yang tidak.
- 4) Individu yang terlibat dalam hubungan yang tidak equity akan mencoba untuk mengurangi tekanan (stress) dengan berusaha mencapai equity. Semakin besar *inequity* hadir, maka akan semakin sulit untuk membuat equity (Hatfield, 1981)



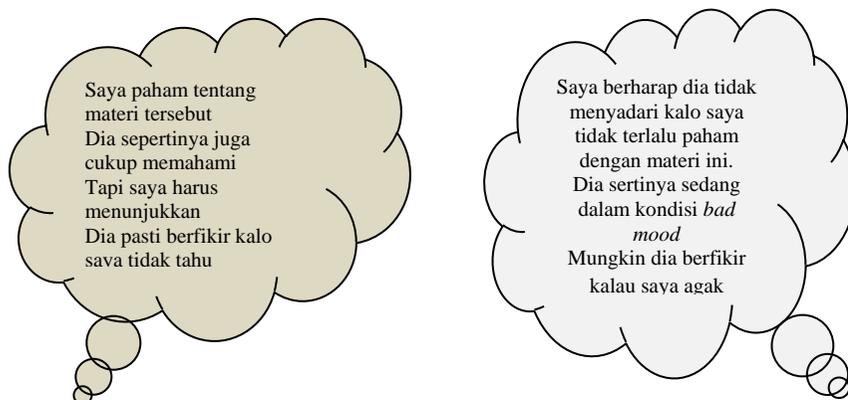
## Bagian 3 Diri (self) dalam Komunikasi Antarpribadi

*“I am beginning to measure myself in strength, not pounds.  
Sometimes in smiles.”*

— Laurie Halse Anderson, *Wintergirls*

### Memahami Diri (*Self*) : dalam Komunikasi Antarpribadi

Bagaimana Anda dan saya mendeskripsikan tentang diri Anda? siapa Anda, bagaimana Anda melihat diri dan interaksi Anda dengan lingkungan dan konteks di luar Anda? seberapa jauhkah kita mengenali diri Anda?. Sebuah pertanyaan yang mungkin akan dengan mudah dijawab akan tetapi pada kesempatan yang lain belum tentu Anda dengan mudah menjelaskan tentang diri Anda. Dalam terminologi komunikasi antarpribadi, diri disebut juga dengan diri (*self*). Diri muncul dalam komunikasi dan proses multidimensional dari internalisasi dan tindakan dari perspektif sosial. Meskipun dalam konteks ini diri akan menjadi sedikit rumit untuk dijelaskan akan tetapi dengan bantuan beberapa proposisi konsep diri akan lebih dapat dibumikan.



**Gambar 3.1 Kesadaran ketika kita berinteraksi dengan orang lain**

Interaksi yang dilakukan oleh manusia dalam konteks komunikasi antarpribadi menuntut kemampuan kita dalam membesertai “dialog” tersebut dengan refleksi tentang “diri” kita. Refleksi dalam dialektika yang dilakukan dalam komunikasi antarpribadi dilakukan dengan menghadirkan identitas sebagai peserta komunikasi. Hutchinson (2013) menuliskan terdapat enam identitas yang akan selalu hadir dalam interaksi antarpribadi:

1. Bagaimana anda melihat siapa anda (*who you think you are*)
2. Bagaimana anda melihat siapa lawan bicara anda (*who you think the other person is*)
3. Bagaimana anda melihat orang lain akan melihat anda (*who you think the other person thinks you are*)
4. Bagaimana orang lain melihat siapa mereka (*who the other person thinks they are*)
5. Bagaimana orang lain melihat anda (*who they think you are*)
6. Bagaimana orang lain melihat bagaimana anda melihat mereka (*who they think you think they are*)

Menjawab pertanyaan-pertanyaan itu memungkinkan Anda untuk berkomunikasi dan membentuk hubungan dengan pemahaman yang kuat dari siapa Anda adalah dan apa yang Anda miliki dan ditawarkan dalam sebuah hubungan. Dalam memahami diri membutuhkan kesadaran tentang adanya diri (Stoops, 2006). Beberapa konsep tentang diri oleh para ilmuwan disampaikan oleh MacKinnon & Heise (2010) dalam buku “*Self, Identity, and Social Institutions*” seperti dirangkum dalam tabel berikut:

**Tabel 3.1** Beragam konsep diri menurut para ahli

Ahli	Konsep
<b>Mead (George Herbert Mead)</b>	Melihat diri sebagai kesatuan karena diri merupakan mikrosom dari masyarakat yang lebih besar. “kesatuan dari struktur dari keseluruhan refleksi diri, kesatuan dari keseluruhan proses sosial, dan setiap dari diri yang merefleksikan kesatuan dan struktur dari beragam aspek dari proses yang terlibat didalamnya. Stabilitas diri individu juga dapat berfungsi sebagai indikator stabilitas dari

---

masyarakat itu sendiri.

**George McCall and Jerry Simmons** Mendekatkan pada konsep identitas peran dimana karakter dan peran individu menempati posisi sosial tertentu, cara imajinatif melihat dirinya akan menentukan peran yang diambil.

**Stryker (1968)** Diri merupakan organisasi yang membutuhkan *identity salience*. Dari bentuk tersebut akan mempengaruhi pilihan perilaku, terutama dalam situasi structural yang kompleks dimana terdapat banyak identitas yang perlu diprioritaskan dalam dirinya. Hal ini menyiratkan bahwa pentingnya motivasi identitas dalam perilaku manusia. *Identity salience* menurut Stryker (1968) dipengaruhi oleh komitmen yang disebut sebagai *cost* dalam hubungan berdasarkan identitas tertentu yang dibangun. Dari elaborasi konsep ini, didapatkan dua dimensi dari perpanjangan komitmen, berapa banyaknya prediksi hubungan yang dapat dikembangkan dari identitas tertentu yang kemudian disebut sebagai komitmen efektif. Penggabungan dua komponen ini (perpanjangan komitmen) akan melahirkan *identity salience* yang berdampak pada pilihan perilaku individu.

**Peter Burke** Melihat diri dengan fokus pada pengukuran dari identitas (seperangkat makna dari diri pada situasi dan peran tertentu). Burke mengeluarkan sebuah teori tentang hal ini dengan istilah *Identity control theory (ICT)*. Teori ini menggunakan dasar dari tesis sibermetik dimana aktivasi dari identitas membutuhkan proses pemberian *feedback* (umpan balik).

Tujuan dari kontrol terhadap proses identitas ini adalah untuk menyamakan frekuensi antara input situasional (persepsi atau makna relevan diri) dengan standar internal (makna identitas). Komponen dalam input yang dikontrol adalah refleksi yang disetujui dimana jumlah persepsi dari

aktivitas orang lain dan kontrol ini didapatkan dengan melakukan perilaku yang layak dan sesuai. Dalam teori ini perilaku adalah hasil dari perbandingan makna input dan identitas standar.

**Robert Sidharthan  
Perinbanayagam (2000)**

Melanjutkan kajian dari Mead dalam perspektif sosial psikologis. Proses objektifikasi dari diri melibatkan proses semiotik dimana nama dan kata-kata yang digunakan individu untuk mengidentifikasi diri dan orang lain. Tanda dalam konteks (nama dan kata-kata) butuh untuk ditandai dan dibaca sebagai tanda. Tanda dan identitas bekerja pada empat model retorik:

- ① refleksif, untuk identifikasi individu terhadap dirinya sendiri.
- ② adresif, untuk identifikasi orang lain.
- ③ referensial untuk identifikasi rujukan.
- ④ *answerably* untuk menjawab orang lain.

Penggunaan tanda identitas retorik disebut sebagai tindakan identitas. Sebuah perpindahan deliberasi yang dibuat oleh individu untuk membuat kategori atas dirinya dan orang lain secara kultural. Begitu diri teridentifikasi dalam konteks ini, maka segenap tanda lainnya dalam identifikasi akan menjadi bermakna untuk digunakan dalam mengenali dunia melalui kosa kata yang dimiliki.

Proses ini (proses identifikasi dan klasifikasi) memungkinkan individu untuk mempunyai konsep diri berkelanjutan dan melakukan diferensiasi dengan diri dari orang lain.

**Norbert Wiley**

Membedakan diri dan identitas. Diri adalah struktur, sedangkan identitas adalah isi. Sebagai isi dari diri- identitas dan makna yang menyertainya mungkin dikonstruksikan secara beragam dalam latar budaya yang berbeda, sedangkan struktur dari diri dapat berlaku secara universal.

Konsep diri ini memandang manusia sebagai individu yang rasional, simbolis, abstrak, dan makhluk bahasa. Model ini perpaduan dari

struktur universal dimana diri adalah sintesa dari model I-you (Pierce) dan model I-me (Mead). Wiley membagi tiga derajat semiotik dalam diri yaitu: tanda individual (seperti pikiran), kompleksitas sistematis (seperti identitas dan konsep diri), serta kapasitas semiosis (I-you-me) dalam struktur semiotik.

**Henri Tajfel dan John  
Turner**

Perpaduan antara sosial psikologi (Henri Tajfel) dan teori kategorisasi diri (John Turner). Teori identitas sosial – memberikan penjelasan tentang diskriminasi antar kelompok dengan hipotesis psikologis pada motivasi (atau motivasi kognisi) yang dicari individu untuk membedakan kelompok mereka secara positif dengan kelompok lain. Teori ini mendeskripsikan bahwa manusia menggunakan kategori sosial atau atribut (jender, etnisitas, dan latar belakang lainnya) untuk menggambarkan kelompok yang akan diikuti dan kelompok lain.

Identitas sosial kemudian menjadi komponen penting dalam konsep diri, perbandingan kelompok sebagai motivasi untuk membedakan perilaku yang berlaku dalam kelompok dan kontribusi diri dalam kelompok tersebut. Konsekuensi yang terjadi terdapat dikotomi antara in-group dan out-group yang menjadi stereotipe dimana perilaku *in-group* menjadi kompetitif, diskriminatif, dan berprasangka.

Sedangkan dalam teori identitas sosial, kategorisasi diri memberi fokus pada penjelasan tentang bagaimana individu dapat berperilaku sebagai bagian dari kelompok. Dalam teori ini jenis kelompok tidak terlaru menjadi perhatian. Dengan dasar hipotesis kognisi (sosial kognisi) elaborasi dari identitas sosial berada pada level yang lebih tinggi dari abstraksi persepsi dari diri dan orang lain. Teori ini melakukan perbandingan sosial, kategorisasi, dan identifikasi atas kelompok untuk menjelaskan perilaku dalam kelompok. Teori

kategorisasi diri dipengaruhi secara dominan dari psikologi kognitif untuk melakukan elaborasi dari kategorisasi diri dan proses identitas.

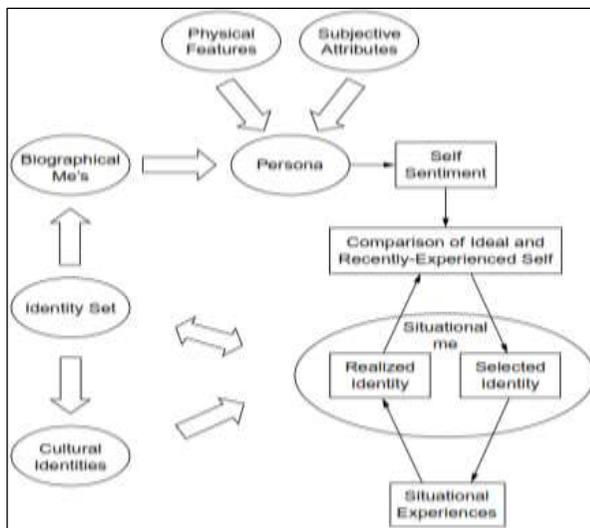
*Self* dikembangkan dalam dimensi komunikasi dan interaksi. George Herbert Mead (1934) dalam rangkaian riset tentang kontribusi komunikasi dalam pengembangan *self* memiliki premis yang menarik. Menurut Mead, kita mengembangkan *self* dengan melakukan internalisasi atas dua perspektif yaitu:

**Perspektif tertentu dari orang lain** (*particular others*), yakni bahwa kita dipengaruhi oleh orang lain tertentu yang mempunyai kontribusi signifikan dalam rangkaian kehidupan kita. Ketika bayi dan masa anak-anak, anggota keluarga atau pengasuh mungkin menjadi significant others yang dominan. Beranjak remaja, *significant others* bertambah menjadi teman sepermainan (*peers*), pasangan kekasih, kolega atau individu-individu lain yang dianggap memberi kontribusi terhadap *self*.

**Perspektif umum dari orang lain** (*generalized others*) merupakan refleksi dari pandangan umum orang lain dalam masyarakat. Pandangan tersebut dapat berupa fenomena maupun opini publik. Setiap masyarakat dan kelompok sosial mengembangkan nilai-nilai “umum” yang dapat menandakan transaksi atas nilai-nilai, pengalaman dan pemahaman dari kelompok-kelompok sosial tertentu. Perspektif ini bekerja dengan tiga tahapan: (1) kita belajar dari orang-orang yang mempunyai internalisasi nilai-nilai budaya dan mampu mentranfer kepada kita, (2) kita belajar secara perspektif sosial yang secara luas diperbincangkan pada media atau institusi yang merefleksikan nilai-nilai budaya dan (3) kita belajar dari institusi yang mengorganisir masyarakat kita dan mempunyai perspektif lain yang dapat digeneralisir dalam upaya menegakkan nilai-nilai yang disepakati (Wood, 2010).

Individu berproses dengan diri (*self*) dalam sebuah sistem salah satunya melalui bentuk model sibernetika (umpan balik dan kontrol). Dalam diri (*self*) terdapat regulasi tentang stimulus dan respon. Dalam konteks tertentu diri dipengaruhi secara dominan oleh umpan balik dari entitas lain di luar dirinya. Individu yang mempunyai mekanisme kontrol yang baik akan mampu menempatkan diri (*self*) dalam beragam situasi (Mackinnon, 2010). Gambar dibawah menunjukkan pola individu dalam

mencoba untuk mengoptimalkan konsistensi dalam pengelolaan sentimen diri situasional (*situational self-sentiment*) dan sentimen diri dasar (*fundamental self-sentiment*).



Sumber : (Mackinnon, 2010.)

**Gambar 3.2 Model Diri Sibernetik**

Dalam diri (*self*) terdapat dua elemen yaitu saya (*me*) dan saya (I). konstruksi dan rekonstruksi “*me*” merupakan objektifikasi diri yang paling spesifik dan terdekat. “*me*” situasional mengirim sinyal persepsi-sentimen dari diri untuk menyadari identitas dalam situasi tertentu-kepada pembanding, dengan ditambahkan dengan sentiment-sentimen lain sebagai bagian dari pengalaman diri sebelumnya dan dibandingkan dengan sinyal referensi (*sentiment individu*) untuk memproduksi sinyal yang rusak, sebagai bentuk penilaian atas pengalaman diri dan situasional diri.

“I” dibandingkan dengan “*me*” (situasional) di masa depan (*persona*) dan melakukan tindakan yang dianggap paling sesuai, dan untuk merawat situasi diri atau melakukan rekonstruksi dengan memilih dan menjalankan identitas pengganti. Akuisisi semacam itu adalah cara utama agar identitas ditambahkan pada konstruksi kumpulan identitas dari diri. Kreasi identitas yang dilakukan dalam konteks situasional individu mampu memperluas diri dalam konteks identitas budaya.



Persona adalah *gestalt* (keseluruhan) yang mewakili *singularitas* orang yang berasal dari diri saya secara biografi, bersama dengan kepercayaan tentang ciri-ciri fisik dan psikologis. Sebagai identitas yang dilabeli dengan nama atau nama panggilan seseorang, persona adalah titik pemutusan rantai logis identitas yang diperoleh seseorang dalam rangkaian identitasnya; dengan demikian persona memiliki posisi dalam teori budaya orang. Evaluasi, potensi, dan asosiasi aktivitas seseorang menyediakan individu dengan sentimen diri yang fundamental, yang dipelihara secara efektif melalui pemilihan identitas, identitas yang dipelihara secara efektif melalui perilaku.

### **Konsep Diri (*self concept*)**

Pada bagian ini kita menguji konsep diri dan mempertimbangkan berbagai pengaruh pada konsep pengembangan diri. Pengelolaan diri (*self*) dalam pribadi menjadi bagian dari pengelolaan identitas dalam kehidupan sehari-hari. Termasuk didalamnya adalah keterampilan melakukan komunikasi dengan orang lain menjadi cerminan dari konsep diri seseorang. Pemahaman Anda terhadap diri Anda sendiri merupakan refleksi dari konsep diri Anda.

Konsep diri menjadi pemandu pada perilaku individu. Bagaimana manusia melihat dirinya akan menentukan perilaku dan pilihan dalam hidupnya. Pada dasarnya manusia mempunyai pilihan untuk menilai dirinya berharga atau tidak. Ini menunjukkan bahwa perasaan Anda tentang diri Anda akan memberi dampak pada bagaimana Anda berkomunikasi dengan orang lain. Ketika konsep diri Anda relatif percaya diri-perasaan memiliki kompetensi dan keyakinan- maka perasaan ini dapat mempengaruhi efektivitas antarpribadi secara positif. Menurut Floyd (2011) konsep diri dalam komunikasi antarpribadi mempunyai tiga karakter utama yaitu: bersifat multikonteks, cenderung subjektif, dan abadi tetapi dapat berubah.



Sumber : Dokumen Mohammad Nu'man (2019)

**Gambar 3. 3 Diri dalam pribadi**

### **1. Bersifat multikonteks.**

Kita mendeskripsikan diri kita dalam beragam cara, misalkan dengan nama, bentuk fisik, atau kategori sosial dan ekonomi yang kita gunakan, bahkan termasuk perilaku konsumsi dapat menjadi cerminan dari konsep diri (Landon, 1974); (Sirgy, 1982) atau konsep diri karena pengaruh perilaku menonton televisi (Gutman, 1973). Kita mendefinisikan diri kita dalam ragam bentuk. Pada satu sisi mendefinisikan dirinya dengan nama, pekerjaan, afiliasi kebudayaan, keyakinan atau berdasarkan hubungan yang kita miliki. Setiap deskripsi memberi kontribusi pada pembentukan konsep diri seseorang oleh sebab itu konsep diri bukanlah sesuatu yang tunggal melainkan jamak (*multifaceted*). Sebagai contoh pada *self concept* seorang wanita didalamnya terdapat beberapa *selves* pendukungnya seperti: sebagai seorang ibu, seorang dosen, seorang *bookworm*, seorang anak dari orang tua yang hangat, seorang istri, seorang filantropis, dan lain sebagainya.



**Gambar 3.4 Ilustrasi multikonteks diri**

Membicarakan tentang konsep diri adalah proses membedakan aspek dari diri kita yang diketahui oleh orang lain dan aspek yang hanya diketahui oleh diri kita sendiri. Pada Tahun 1955, psikolog Amerika Serikat (Joseph Luft dan Harry Ingham) menciptakan model visual dari “diri” sebagai kompilasi dari empat bagian: area terbuka (*open*), area tertutup (*hidden area*), area buta (*blind area*), dan area tidak diketahui (*unknown area*). Konsep empat diagram tersebut diberi istilah sebagai Jendela Johari (Johari Window).



Sumber : isogostrong.com

**Gambar 3.5 Johari Window**

Area terbuka (*open area*) terdiri dari karakteristik yang diketahui oleh diri dan orang lain serta Anda merasa bebas membagikan sisi ini kepada orang lain. Dalam kuadran ini informasi terkait dengan nama, jenis kelamin, hobi, jurusan kuliah yang diambil, warna rambut dan sebagainya. Sedangkan dalam area tertutup (*hidden area*) yang terjadi justru sebaliknya. Dalam area ini Anda memiliki karakteristik yang hanya Anda yang tahu dan tidak ingin membaginya dengan orang lain. Seperti misalnya kondisi emosional Anda saat tertentu, atau trauma atas kejadian masa lalu, krisis finansial yang Anda alami, atau konflik pribadi yang tengah Anda alami. Dalam Jendela Johari yang menarik adalah area yang tidak disadari baik oleh diri sendiri tetapi orang lain dapat melihatnya. Area ini disebut sebagai area buta (*blind area*). Seperti misalnya Anda merasa perilaku Anda wajar, padahal orang sekitar Anda merasa Anda berperilaku terlalu kasar atau agresif. Sedangkan area keempat adalah area tidak diketahui (*unknown area*) dimana baik diri kita maupun orang lain tidak mengetahuinya. Seperti misalnya apa yang akan terjadi pada diri pada masa datang. Apakah kita akan menjadi orang tua yang baik, sebelum kita menikah dan memiliki anak atau apakah kita akan menjadi seorang manajer yang baik ketika kita masih menjadi pekerja dan belum berada pada posisi manajer.

## **2. Cenderung subjektif**

Beberapa detail dari diri kita didasarkan pada fakta objektif, tetapi sebagian lainnya cenderung subjektif. Sisi objektif misalnya hal yang bersifat biologis (tinggi, berat badan, warna rambut, dan sebagainya) atau genetik misalnya susunan DNA. Sedangkan dalam konteks yang lain terdapat unsur opini dalam mendeskripsikan diri. Cara ini cenderung subjektif dengan menilai diri kita berdasarkan impresi atas diri kita dibandingkan dengan fakta objektif yang ada. Dalam penilaian subjektif akan sulit bagi diri untuk menilai diri dengan cara yang akurat atau objektif. Kadangkala ketika melakukan penilaian kepada diri, kita melakukan bias terkadang cenderung dominan positif tetapi kadang justru cenderung negatif. Dalam penilaian positif misalnya diri mempunyai ide-ide yang tidak realistis tentang bakat diri kita, tentang intelegensia kita, atau bahkan tentang bagaimana diri kita memahami dunia di luar diri. Sedangkan dalam penilaian yang negatif justru timbul dari orang-orang dengan kepercayaan diri yang rendah.



l (1999) dalam konteks Inggris (UK) serangkaian transmisi yang terjadi membentuk perubahan dalam konsep reproduksi sosial, kehidupan keluarga, dan identitas diri penduduk. Terutama identitas diri pada golongan muda mengalami perubahan karena pengaruh dari pola dan pengalaman hidup, semakin beragamnya minat dan bakat, serta identitas *peer* yang turut berubah.

### 3. Abadi tetapi dapat berubah

Pada sebagian besar dari konsep diri dikembangkan dengan cara perlahan sepanjang hidup. Banyak faktor yang mempengaruhi bagaimana konsep diri kita dikembangkan seperti kondisi biologis kita, bagaimana dan dimana kita dibesarkan, dari porter keluarga seperti apa kita dikelilingi, dan dengan orang-orang seperti apa kita menghabiskan waktu dan berkembang. Beragamnya stimulus dalam mempengaruhi konsep diri dapat dipahami kemudian bahwa konsep diri tidak mudah untuk berubah. Dalam pengembangan konsep diri kita akan cenderung untuk mendekati orang atau kelompok yang akan mengkonfirmasi konsep diri kita. Ketika Anda mempunyai konsep diri positif, Anda akan cenderung untuk bersosialisasi dengan banyak teman, kolega, teman kelas, dan kerabat yang mempunyai pandangan positif tentang Anda. Sebaliknya, ketika Anda mempunyai konsep diri negatif, Anda justru akan merasa nyaman dikelilingi oleh orang-orang yang mempunyai impresi negatif tentang Anda. Ketika Anda dikelilingi oleh orang-orang yang melihat diri Anda sebagaimana diri Anda melihat Anda maka konsep diri akan semakin dikuatkan dan resisten untuk berubah.



et dari Black (1974) menemukan dalam risetnya bahwa anak-anak yang mempunyai kemampuan membaca normal memiliki konsep diri yang relatif positif dibandingkan pada anak-anak yang mempunyai keterbelakangan dalam keterampilan membaca. Dari hasil tes self assessment menunjukkan bahwa anak-anak dengan keterbelakangan menunjukkan implikasi dan dampak pada konsep diri mereka.

Konsep diri dapat berubah, terkait dengan respon dari perubahan dan perkembangan dalam lingkaran kehidupan yang dilalui. Psikolog menemukan bahwa pada usia 14-23 baik pria maupun wanita mempunyai kecenderungan sedang mengembangkan konsep diri dimana dalam proses tersebut terjadi dinamika dalam mengkategorisasikan konsep diri

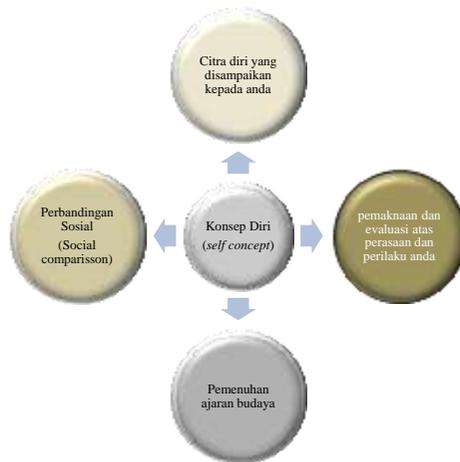
akan merasa semakin positif atau semakin negatif. Dalam proses tersebut melibatkan kepercayaan diri yang juga akan semakin meningkat atau menurun. Perubahan dalam konsep diri juga dapat terjadi ketika seseorang melalui peristiwa yang dianggap sebagai titik balik dalam kehidupannya. Peristiwa seperti mengikuti acara-acara religius, atau melewati sakit yang berkepanjangan, setelah kehilangan pekerjaan, atau berpisah dengan pasangan. Konsep diri yang sehat bersifat fleksibel dan dapat berubah sepanjang lingkara kehidupan berjalan. Meskipun tidak semua peristiwa terpenting dalam kehidupan seseorang dapat merubah konsep dirinya, tetapi ini menunjukkan bahwa konsep diri terhubung dengan tahapan perkembangan dalam kehidupan manusia. Meskipun terdapat beberapa temuan bahwa perubahan konsep diri ketika sudah memasuki usia dewasa cenderung tidak terjadi secara dramatis.



Penelitian yang dilakukan oleh Carpenter (1969) Sebanyak 80 anak dari keluarga sejahtera menjadi sampel untuk mengukur konsep diri. Anak-anak tersebut secara sama dibagi berdasarkan jenis kelamin, ras (Negro dan putih), dan kelas sekolah (kelas satu atau kelas lima). Hasil menunjukkan bahwa anak perempuan mempunyai konsep diri yang negatif dibandingkan anak laki-laki. Sedangkan anak-anak di kelas lima mempunyai konsep diri negatif daripada anak kelas satu. Dalam indikator ras tidak ditemukan perbedaan yang berarti. Pada status sosial yang sama anak Negro dan Putih menunjukkan tidak ada perbedaan pola konsep. Pada riset lainnya Marx (1978) menunjukkan keragaman konsep diri (*physical facet, social facet, dan academic facet*) pada latar demografi yang berbeda.

### Faktor Pembentuk Konsep Diri

Semua manusia dilahirkan tidak mempunyai konsep diri. Beberapa faktor yang mempengaruhi seperti kepribadian, kondisi biologis, budaya, peran jender, penilaian yang direfleksikan, dan perbandingan sosial membantu menentukan konsep diri kita. Joseph De Vito (2013) menerangkan bahwa konsep diri (*self concept*) dikembangkan dengan menggali dari beberapa sumber yaitu: (1) **citra diri** anda yang disampaikan oleh “mereka” kepada anda, (2) **perbandingan sosial** yang kita lakukan antara “saya” dan “orang lain”(3) **ajaran budaya** yang kita berafiliasi kepada dan (4) bagaimana anda memberikan **makna dan mengevaluasi** pemikiran dan perilaku anda.



**Gambar 3.6 Sumber Pengembangan Konsep Diri (*Self Concept*)**

### 1. Citra diri

Merujuk kepada kemampuan individu untuk menemukan (reveal) sesuatu dalam dirinya yang akan digunakan untuk “menunjukkan” kepada orang lain betapa anda adalah orang yang hangat, berteman, asertif. Anda melihat citra diri anda dari bagaimana orang lain memperlakukan dan memberikan reaksi kepada anda. Charles Horton Cooley (1922) menyebut ini sebagai konsep *looking-glass self*. Ketika kita diperlakukan dengan cinta dan kasih sayang maka konsep diri akan terbentuk bahwa kita memang pantas untuk dicintai dan dihargai tetapi apabila kita diperlakukan dengan cara negatif maka kita akan cenderung memiliki konsep diri sebagai orang yang tidak diperlukan atau tidak diinginkan. Kita akan diperlakukan secara “nyaman” oleh orang-orang yang memberi kontribusi kepada kehidupan anda. Ketika anak-anak mungkin figur yang *significant* adalah orang tua dan guru, ketika remaja kita mulai mencari teman, pasangan kekasih atau kolega dalam pekerjaan. Bagaimana citra diri terbentuk direfleksikan kepada bagaimana orang-orang tersebut memperlakukan kita, apabila kita melihat bahwa orang-orang tersebut memperlakukan kita dengan cara yang cukup maka kita akan mempunyai citra diri yang positif begitu juga sebaliknya apabila kita diperlakukan dengan tidak pantas maka akan membentuk citra diri yang negatif.



**Gambar 3.7** *Looking glass self*

Menurut (Berko, 2010) terdapat tiga citra dari konsep diri yang dapat digunakan untuk menggambarkan diri. Pertama adalah diri ideal (*ideal self*), diri nyata (*real self*), dan diri seharusnya (*should self*).

**Tabel 3. 2** Jenis dan bentuk konsep diri (*self*)

Bentuk	Definisi dan contoh
<b>Diri ideal</b>	Merupakan gambaran tentang diri Anda seandainya Anda sempurna. Misalnya dengan berfikir “seandainya saya (cantik, kayak, sukses, dan sebagainya), maka saya akan bahagia”. Konteks ini mendekati pada fantasi atas diri dimana kondisi dapat muncul ketika kita berada pada situasi <i>hectic</i> atau penuh dengan ekspektasi. Ketika Anda merasa penting untuk menjad sukses, Anda mungkin akan bermimpi bahwa Anda dapat melakukan dan mendapatkan semuanya. Ketika Anda merasa perlu untuk dicintai, Anda mungkin akan bermimpi bersanding dengan tokoh drama korea atau film favorit Anda. Cara pandang individu pada konsep diri ideal ini dipengaruhi secara budaya. Ketika Anda dibesarkan dengan nilai-nilai materi, pakaian <i>branded</i> , mobil pribadi, berkumpul dengan teman-teman satu “level” maka harapan Anda tentang diri ideal Anda berada pada spektrum nilai-nilai tersebut.

**Diri nyata** Adalah apa yang Anda pikirkan secara jujur tentang keinginan, pikiran, emosi, dan kebutuhan. Ketika Anda menyukai diri nyata Anda, maka Anda mempunyai citra diri yang positif. Pada beberapa orang diri nyata ini dapat berubah secara dinamis. Kadang Anda merasa menyukai diri nyata Anda, tetapi pada waktu yang lain Anda merasa perlu evaluasi atas kondisi diri nyata Anda. Dialog terjadi dalam diri Anda untuk mendapatkan jawaban siapa diri Anda, apa yang sudah diri Anda lakukan, apa motif diri Anda melakukan sesuatu hal.

**Diri seharusnya** Berisi tentang panduan moral dari apa yang wajib dan harus dipikirkan oleh diri. Keharusan tersebut datang dari keluarga, budaya, teman, rekan kerja, lembaga pendidikan, dan media massa. Bentuk diri seharusnya adalah representasi dari standar moral dari masyarakat yang kadang apabila dilakukan oleh diri merasa bertentangan dan merasa bersalah. Semakin besar tuntutan dari diri “seharusnya” maka Anda akan merasa buruk dan bersalah. Misalnya : Anda menyukai seorang lawan jenis dan mempunyai keinginan untuk menjalin hubungan dengannya tetapi karena keluarga tidak memberi restu maka Anda memilih meninggalkannya. Anda dibesarkan pada keluarga dengan standar prestasi “juara”, Anda merasa harus mencapai standar tersebut agar tidak mengecewakan “seharusnya”. Diri seharusnya dipahami dengan menyadari adanya perbedaan budaya. Seperti misalnya: dalam budaya dimana agama menjadi determinan dalam kehidupan sehari-hari seperti Hindu, Islam, Yahudi Ortodoks, istilah “seharusnya” mengandung daftar perilaku, perasaan, dan sikap yang apabila tidak dilakukan maka akan diri akan merasa bersalah (berdosa).

**Diri publik** Konsep ini mendasarkan pada pendapat bahwa ketika kita ingin orang lain percaya tentang hal-hal diri kita, kita dapat membuat mereka menyukai kita, mempersuasi mereka dan dapat mengendalikan mereka. Pun sebaliknya ketika orang lain percaya hal-hal negatif tentang kita maka kita akan mendapatkan penolakan. Setiap diri pada hakikatnya melakukan pembentukan diri publiknya bukan hanya dilakukan oleh pesohor, pejabat publik, atau

politisi. Dalam konteks komunikasi pemasaran atau *public relations* hal ini sering didekatkan dengan konsep *branding*.



Menjadi diri “seharusnya” pada beberapa konteks memang dibutuhkan. Tetapi apabila kemudian membuat “seharusnya” menjadi satu-satunya standar dalam kita berfikir, dan berperilaku menjadi sesuatu yang tidak efektif. Membuat semua orang senang dengan kita adalah mustahil. Dan tidak perlu menjadi sempurna untuk mendapatkan

## 2. Perbandingan sosial.

Selain melihat dari citra diri kita dari sudut pandang perlakuan orang lain. Kadang kita juga membangun konsep diri dengan melakukan perbandingan dengan orang sekitar kita. Dalam mengembangkan konsep diri. Kita sering meminta pendapat dari orang-orang terdekat untuk mendapatkan wawasan tentang siapa kita, efektifitas dan kompetensi kita. Sebagai contoh ketika kita mengirim naskah proposal untuk dikompetisikan kita akan merasa perlu untuk membandingkan proposal punya kita dan proposal yang dibuat oleh kandidat yang lain. Atau setelah mengikuti TOEFL *Preparation* bersama dengan teman-teman, kita akan mencoba membandingkan skor yang kita dapat dengan skor teman yang juga mengikuti ujian TOEFL. Kita akan merasa lebih kaya, lebih pintar, lebih lucu, atau lebih menguasai alat musik tertentu ketika kita membandingkan dengan kemampuan orang-orang di sekitar kita.



Konsep diri anak Tenaga Kerja Indonesia (TKI) yang dibesarkan bukan oleh orang tua kandung dalam hal ini adalah kakek atau neneknya berubah dari konsep diri positif menjadi negatif. Perilaku yang ditunjukkan ketika ada orang tua dirumah adalah sopan, bahagia, penurut, dan raji beribadah tetapi begitu orang tua pergi anak-anak tersebut akan berperilaku negatif seperti merokok padahal masih di bawah umur, tidak melakukan ritual ibadah, berkata kasar. Dari hasil wawancara didapatkan jawaban bahwa mereka (anak-anak TKI) berperilaku agresif dan cenderung “berontak” karena merasa kurang mendapat role model dalam berperilaku. Selama dibawah asuhan kakek-nenek atau kerabat dekat mereka tidak diberikan pemahaman tentang kaidah berperilaku. Sebagian anak TKI yang beranjak remaja juga merasa tidak mendapatkan tempat curhat yang cukup pada kerabat. Akhirnya mereka mencari pelampiasan di luar rumah dan pada teman-teman. Harapan dari anak-anak TKI ini adalah komunikasi yang berkualitas tetap dilakukan dengan orang tua kandung (Sholakhuddin, 2013).

### 3. Ajaran budaya.

Dimana budaya Anda berasal turut mempengaruhi cara pandang diri Anda. Misalnya ketika seseorang berasal dari latar budaya kolektifisme kecenderungan untuk menyematkan identitas diri kepada identitas keluarga atau identitas masyarakatnya. Asal budaya seperti dari perkotaan (urban) dan pedesaan (rural) turut membentuk konsep diri (Reck, 1980). Sedangkan dalam budaya individualism, identitas diri akan lebih ditempatkan sebagai sesuatu yang unik dan tidak ditentukan oleh keluarga atau masyarakat. Kita mendapatkan wawasan tentang budaya dan berafiliasi terhadap budaya tersebut salah satunya adalah karena proses pembelajaran yang dilakukan oleh orang tua. Selain dari orang tua konsepsi budaya mungkin juga didapatkan dari hasil dialog dengan guru, teman sepermainan, bahkan media massa. Budaya memang dekat dengan beragam atribut seperti keyakinan, nilai-nilai, norma, konsep sukses, bahagia dan sebagainya. Contoh pada sebagian orang Indonesia merantau bukan hanya karena tuntutan perubahan status melainkan bentuk dari pemenuhan peran sosial dari budaya Ibu, sebagai contoh adalah masyarakat Minang, Madura dan Bugis dengan tradisi merantau (Rakhmawati, 2015).

Jender juga memegang peranan penting dalam pengembangan konsep diri. Sebagai konstruksi sosial, jender pada beberapa latar budaya akan cenderung membuat kategori atas peran sosial jenis kelamin tertentu. Banyak budaya mengharapkan pria lebih kepada karakter maskulin, asertif, percaya diri daripada peran yang diberikan pada wanita yang lebih diberi peran feminin, empati, ekspresi emosional. Konsep diri juga turut memberi pengaruh pada perilaku kematangan pada remaja. Pada remaja pria ditemukan domain dari konsep diri (kepuasan diri, keluarga, dan etika moral) memberi pengaruh pada perilaku kematangan sikap mereka. Sedangkan pada remaja perempuan, identitas dan etika moral lebih mempengaruhi kematangan sikap mereka (Putnam, 1978).

 Riset yang dilakukan ('Ayun, 2015) tentang konsep diri orang tua tunggal dalam mengembangkan hubungan menemukan bahwa meskipun sebagai orang tua tunggal (ibu) mereka memiliki kemandirian dan konsep diri dengan persepsi yang positif. Rata-rata ibu pekerja yang menjadi single mother dalam riset ini sudah mempunyai karier publik yang mapan. Pengalaman hidup dan latar belakang keluarga juga menjadi alasan terbentuknya kepribadian yang mandiri dan asertif.

#### 4. Pemaknaan dan Evaluasi.

Selain dengan melakukan assessment atas citra diri, melakukan komparasi dan menerapkan afiliasi budaya, maka konsep diri juga dapat dikembangkan dengan melakukan pemaknaan dan evaluasi atas perilaku kita. Seperti ketika anda mempunyai keyakinan bahwa mencontek adalah tindakan curang dan berdosa maka ketika anda melakukannya, anda akan melakukan evaluasi terhadap perilaku anda mencontek tersebut dan memberi makna bahwa apa yang telah anda lakukan itu salah. Bagaimana kita dibesarkan dan berkembang dalam lingkungan terdekat mempengaruhi bagaimana konsep diri kita. Pada masa kecil (usia perkembangan) ketika kita mengingat bahwa kita diperlakukan dengan cara-cara bahagia, suportif, dan positif maka kecenderungan konsep diri yang dimiliki adalah positif. Sedangkan dalam kondisi kita dibesarkan dalam kondisi sebaliknya, dengan ejekan, tuntutan yang terlalu besar maka konsep diri yang terbentuk mungkin akan cenderung negatif. Proses mendapatkan konsep diri dapat dipengaruhi dari bagaimana citra kita pada orang lain. Konsep diri individu seperti rangkaian mozaik dari beberapa bagian pendukung. Dalam pengembangan konsep diri, individu seringkali berada pada ragam konteks yang berbeda. Pengembangan konsep diri yang positif akan membawa pengaruh kepada perilaku yang positif begitu pun sebaliknya.

Kepribadian merupakan pola perilaku kita ketika dihadapkan pada beragam situasi. Ketika kita harus berhadapan dengan orang baru apakah kita akan segera menyapa atau mendiamkan dulu sembari melakukan evaluasi. Anda merasa lebih sering malu atau merasa nyaman dengan semua situasi, anda termasuk orang yang mudah panik atau *easy going*?, anda lebih sering curiga atau percaya kepada orang lain?. Semua pertanyaan tadi dapat menjadi indikator beragam jenis kepribadian, karakteristik yang dapat menggambarkan cara pandang Anda ketika berhadapan dengan beragam situasi dan kondisi. Beberapa riset juga menunjukkan kecenderungan bahwa konsep diri dipengaruhi secara biologis, seperti anak kembar identik relatif memiliki kepribadian yang mendekati. Sedangkan pada anak kembar tidak identik tidak didapatkan kemiripan kepribadian selayaknya anak yang tidak kembar. Meskipun kepribadian dipengaruhi secara biologis tetapi dengan kemauan dan usaha keras, banyak orang dapat merubah pola kepribadian yang dipilihnya.



la anak penyandang disabilitas (72 anak) ditemukan konsep diri mereka cenderung positif secara umum. Tetapi dalam kompetensi akademik mereka merasa negatif. Dengan rincian 53% mempunyai konsep diri tinggi dan konsep diri akademik rendah, 32 % mempunyai konsep diri global rendah dan konsep diri akademik rendah, serta 14% memiliki konsep diri global tinggi dan konsep diri akademik tinggi

### **Penghargaan Diri (*self esteem*)**

Bagaimana Anda merasa tentang diri Anda? apakah Anda merasa nyaman dengan penampilan Anda? mendapatkan apresiasi selayaknya? Atau kepribadian dan hubungan yang membuat Anda percaya diri dan bangga atas diri Anda?. Pertanyaan tadi untuk melihat cara pandang Anda terhadap penghargaan diri Anda. Dimana Anda melakukan penilaian subjektif atau nilai dan penghargaan pada diri Anda sebagai seorang pribadi. Penghargaan diri merupakan derajat kepuasan yang kita deskripsikan dalam konsep diri atau bagian darinya. Keputusan tentang nilai diri kita ditentukan oleh perspektif kita tentang apa yang kita anggap penting atau nilai-nilai yang menjadi prinsip (Kahne, 1996).



Kernis (2003) menuliskan terdapat dua kepercayaan diri yaitu tinggi dan rendah. Individu dengan kepercayaan diri yang tinggi rata-rata mempunyai persepsi nyaman (atas diri mereka) cenderung untuk mempunyai banyak variasi dalam mengembnagkan diri. Sedangkan individu dengan kepercayaan diri rendah merasa kurang nyaman dengan dirinya dan relatif terbatas dalam mekanisme pengembangan diri.

Beberapa konsep tentang penghargaan diri lainnya banyak ditulis oleh para peneliti. John Rawls dalam teori penghargaan diri menyebutkan terdapat paling tidak dua konsepsi tentang penghargaan diri. Pertama, sebagai cara pandang individu tentang nilai, keyakinan, rencana hidupnya kedepan dan menghargai hal-hal tersebut. Kedua, mencakup kepercayaan diri tentang kapasitas tertentu dan kemampuan untuk mendapatkan tujuan (Yanal, 1987).

Pendekatan humanis melihat penghargaan diri sebagai perangkat identitas manusia yang membedakannya dengan orang lain. Kesadaran tentang perbedaan diri kita dengan orang lain dan melakukan ekspresi dari kesadaran tersebut secara produktif atau tidak produktif. Dengan melakukan pengembangan dan penguatan individu kita sebenarnya sedang membangun kesadaran tentang identitas diri. Sebaliknya dengan

melakukan konfirmasi atas sudut pandang dan hasrat orang lain secara total akan membuat kerusakan dalam penguatan identitas diri. Misalnya sebagai seorang dokter harus melakukan tindakan kepada pasien dengan konstruksi dan pemahaman dokter dari dimensi medis. Ternyata setelah operasi (tindakan medis) terjadi komplikasi pada pasien. Dari sudut pandang keluarga pasien hal ini dianggap sebagai malpraktik.

Manusia mempunyai kemampuan untuk membuat pilihan dalam menentukan cara mereka hidup. Konsep psikologis dari teori pilihan ini adalah manusia hidup dan bertindak dalam peristiwa dengan beban tanggung jawab yang melekat. Pilihan dipengaruhi oleh referensi emosional untuk membuat keputusan pada masa sekarang atau masa depan. Kita dapat menerima masa lalu sebagai masa lalu dan bertanggung jawab untuk kita yang sekarang dan masa depan. Teori pilihan melihat bahwa individu mempunyai kontrol atas perilakunya sendiri. Derajat kepercayaan diri dimana individu menghargai dirinya berlaku tidak secara permanen. Pesan dari orang lain dan interaksi sosial dapat mempengaruhi bagaimana cara kita berfikir tentang diri kita dan kita memiliki hak untuk memberi “harga” pada diri kita.



Beberapa riset menunjukkan terdapat pengaruh antara kepercayaan dengan sikap dan perilaku. Pada sebuah riset pada mahasiswa Amerika Afrika ditemukan bahwa penghargaan diri yang tinggi memberi kontribusi pada keberhasilan akademis. Sedangkan pada populasi yang lebih luas ditemukan rendahnya penghargaan diri memberi pengaruh pada kesulitan akademis (Berko, 2010).

Penghargaan diri sering diidentikan dengan citra diri. Terdapat asumsi fundamental dari semuanya yaitu sebagai sebuah cara pandang diri termasuk didalamnya adalah komponen perilaku (contohnya :saya akan berhenti makan banyak daging), komponen kognitif (contohnya : saya yakin saya adalah guru yang baik dan ibu yang baik juga), dan komponen afektif (contohnya sugesti aku menyukai diriku) (Durgee, 1986).



Setelah beberapa dekade perdebatan, sebuah konsensus muncul tentang cara penghargaan diri berkembang di sepanjang usia. Secara umum, harga diri relatif tinggi di masa kanak-kanak, turun selama masa remaja (terutama untuk anak perempuan), naik secara bertahap sepanjang masa dewasa, dan kemudian menurun tajam di usia tua. Terlepas dari perbedaan usia secara umum ini, individu cenderung mempertahankan pola ini satu sama lain: individu yang memiliki harga diri yang relatif tinggi tahun kemudian (Robins, 2005).

Mengembangkan citra positif dapat memberi keuntungan pada perilaku komunikasi kita. Citra positif atas diri dikebangkan dengan melakukan dialog terbuka antara diri, kapasitas, dan pengalaman. Orang dengan penghargaan diri tinggi cenderung akan membuka pembicaraan, selalu mencoba lagi ketika gagal, mencoba mengembangangkan hubungan, dan lebih percaya bahwa pasangan mereka adalah orang-orang yang tulus dan memberikan *support* secara tulus juga. Mereka tidak perlu untuk memiliki banyak teman, ketika hubungan yang dibangun tidak berjalan baik mereka akan lebih berani untuk keluar dari hubungan tersebut.

Kemampuan mengelola penghargaan diri dapat membantu dalam melakukan interaksi sosial. Komunikasi dalam pembangunan dan pemeliharaan hubungan. Penghargaan diri digunakan dalam memberikan dukungan dalam hubungan keluarga (Felson & Zielinski, 1989), dalam pembangunan konsep diri pada remaja (Rosenberg, 1989), dan mendukung pemeliharaan hubungan dalam lingkungan kerja (Barefield, 1983).



Dalam perspektif teori sosiometer, sistem penghargaan diri sebagai proses monitoring dari penerimaan sosial dan mempunyai fungsi motif bukan hanya untuk mengelola penghargaan diri saja melainkan juga untuk menghindari devaluasi sosial dan penolakan. (Leary, 1999)

Kecenderungan orang yang memiliki penghargaan diri tinggi merasa lebih bahagia dalam hidupnya dibandingkan dengan orang yang memiliki penghargaan diri rendah. Orang-orang yang tinggal dalam konteks budaya individualistik, dimana lebih menekankan pada diri (*self*) rata-rata ditemukan penghargaan dirinya lebih tinggi dibandingkan dengan orang dari latar budaya kolektivisme. Individu dengan tingkat penghargaan diri tinggi relatif mempunyai resiko depresi yang rendah dan

memiliki kemampuan untuk mengenali dan mengontrol emosi. Kemampuan ini sering disebut sebagai intelegensi emosi (*emotional intelligence*).

Sedangkan individu dengan penghargaan diri rendah cenderung memiliki gambaran dan emosi negatif dalam melihat dan mengatasi situasi. Individu ini lebih sering melakukan prasangka dan berbicara dengan pesan-pesan negatif. Penghargaan diri menjadi salah satu faktor yang mempengaruhi pada keberhasilan komunikasi dan kesuksesan di masa depan. Penghargaan diri yang tinggi turut membantu meningkatkan kemampuan akademik, keberhasilan komunikasi antarpribadi, atau bahkan mendukung karier.

Salah satu teori yang menjelaskan tentang penghargaan diri adalah teori kebutuhan antarpribadi (*interpersonal needs theory*). Teori yang dikemukakan oleh psikolog Will Schutz ini menjelaskan tentang tiga kebutuhan antarpribadi yang penting dalam mempengaruhi komunikasi: kebutuhan kontrol, kebutuhan inklusi, dan kebutuhan afeksi (Liddell, 2007).

**Tabel 3.3** Tiga kebutuhan antarpribadi

---

<b>Kebutuhan Kendali</b>	Kita semua membutuhkan kontrol, untuk motivasi dalam mengembangkan derajat pengaruh dalam hubungan yang kita jalani. Ketika kita kecil mungkin kita sangat bergantung pada pengasuh untuk membuat keputusan untuk kita. Seiring berjalannya waktu dan perkembangan yang kita alami, pengambilan keputusan dapat diambil secara otonom dengan beberapa pertimbangan. Pada hubungan dimana kendali dimiliki oleh peserta hubungan secara cukup maka hubungan tersebut akan mendatangkan kenyamanan. Tetapi ketika yang terjadi adalah salah satu dominan dalam memberikan kendali dalam hubungan akan membuat peserta lain yang memiliki kendali kurang menjadi semakin tergantung.
<b>Kebutuhan Inklusi</b>	Manusia memiliki kebutuhan untuk dimiliki dan memiliki, kebutuhan untuk terlibat aktif dalam aktivitas dan interaksi yang positif dengan orang lain. Sebagian individu memiliki kebutuhan keterlibatan lebih tinggi dibandingkan dengan sebagian yang lain. Meskipun fakta menunjukkan bahkan seorang yang “sendiri” tetap membutuhkan in-

---

teraksi dengan orang lain. Individu dengan kemampuan untuk memiliki keterlibatan tinggi cenderung membuka diri untuk tergabung dalam kelompok-kelompok sosial (klub olah raga, organisasi, kelompok keagamaan, kelompok hobi dan sebagainya).

**Kebutuhan Afeksi** Manusia membutuhkan manusia lain dalam kehidupannya untuk berbagi cerita dan cinta. Semakin sering individu tersebut memberi dan menerima afeksi dari orang lain akan semakin tinggi kepercayaan dirinya dan akan cenderung lebih bahagia.

Beberapa riset dilakukan untuk meningkatkan penghargaan diri pada aktivitas komunikasi. Baccus (2004) melakukan studi eksperimen kepada 136 sukarelawan sarjana dengan menggunakan metode klasik. Dari hasil penelitian tindakan tersebut didapatkan hasil bahwa dengan perlakuan (menggunakan platform game) memberi kontribusi pada peningkatan penghargaan diri pada para sukarelawan. Riset yang dilakukan oleh Morrison (1975) juga menemukan kontribusi penghargaan diri terhadap kemampuan adaptasi situasi dalam proses pembelajaran di kelas.



Selama ini perilaku agresif sering diidentikkan dengan tingkat penghargaan diri yang rendah. Tetapi beberapa penelitian terkini justru tidak menemukan bukti yang signifikan. Secara tipikal orang dengan penghargaan diri yang tinggi cenderung agresif, meskipun bukti lain juga menunjukkan bahwa orang-orang non-agresif juga dapat memiliki penghargaan diri yang tinggi. Konstruksi terbaru menyebutkan bahwa narsisme dan penghargaan diri yang tidak stabil justru yang menjadi pemicu perilaku agresif. Teori egoisme dapat menjelaskan lebih lanjut tentang fenomena ini (Baumeister, 2000)

Hipotesis dibuat atas korelasi antara derajat penghargaan diri dengan partisipasi pada kelompok di kelas. Tiga pengukuran digunakan untuk membuktikan hipotesis tentang rendahnya penghargaan diri pada mahasiswa akan berpengaruh pada (1) berbicara sedikit di kelas (2) memberi kontribusi sedikit pada diskusi kelompok (3) duduk di barisan belakang dalam kelas dibandingkan dengan mahasiswa yang mempunyai penghargaan diri tinggi (Morrison & Thomas, 1975).

Derajat penghargaan diri seseorang secara tipikal merupakan rangkaian kesadaran evaluasi atas pikiran dan perasaan dirinya (Baccus, 2004). Penghargaan diri hadir dalam semua bidang kehidupan individu, termasuk salah satunya adalah dalam motivasi. Abraham Maslow memberikan gambaran tentang penghargaan diri dalam bentuk motivasi atas perilaku manusia. Kebutuhan manusia dibedakan menjadi lima level, dimana pada setiap level memiliki motif dan kontribusi penghargaan diri individu dalam meraihnya. Lima kebutuhan tersebut adalah: kebutuhan fisiologis, keamanan, sosial, penghargaan diri, dan aktualisasi diri. Pemenuhan kebutuhan tersebut dilakukan secara berjenjang dimana paling rendah adalah fisiologis kemudian secara berjenjang naik sampai pada aktualisasi diri selepas melewati kebutuhan keamanan, sosial, dan penghargaan diri.

Terdapat dua istilah penting dalam perbincangan tentang *self-esteem* yaitu tentang “optimal” *self-esteem* dan *self-esteem* yang tinggi. *Self-esteem* tinggi berhubungan dengan dikotomi tentang rapuh dan rasa aman, defensif atau tulus, manipulatif atau jujur, tidak stabil atau stabil, berjarak atau memiliki kesadaran tentang harga diri. Sedangkan terminologi optimal lebih cenderung kepada karakter dengan kualifikasi yang berhubungan secara positif dengan ketulusan, kejujuran, stabilitas, dan secara relatif memiliki *self-esteem* yang tinggi (Kernis, 2003).

Salah satu teori yang digunakan untuk menjelaskan tentang eksplisit *self-esteem* adalah *cognitive experiential self theory* (CEST) yang memadukan dua sistem psikologis dari individu yaitu: sistem kognisi/rasional dan sistem experiential (Epstein dan Morling, 1995) dalam (Kernis, 2003). Sistem kognisi berhubungan dengan perasaan harga diri yang secara sadar diproses oleh individu. Sedangkan experiential beroperasi pada level “ketidaksadaran” dimana secara dominan dipengaruhi oleh pengalaman afektif dan prinsip heuristik. Implisit *self-esteem* berlaku berkebalikan, dimana sistem eksperiential merupakan refleksi dari perasaan harga diri yang secara tidak sadar mempengaruhi pikiran, emosi, dan perilaku individu.

Individu dapat memiliki dua perpaduan bentuk *self-esteem* tersebut. Misalnya individu dengan profil tinggi pada eksplisit *self-esteem* tetapi memiliki implisit *self-esteem* yang rendah akan memiliki kecenderungan untuk bereaksi secara defensif atau berpotensi melaku-

kan evaluasi negatif atas informasi. Prediksi juga dibuat untuk pola pada individu yang memiliki defensif *self-esteem* yang tinggi. Individu yang memiliki *self-esteem* tinggi tetapi pada saat yang bersamaan juga masih mempunyai *self-esteem* yang rendah cenderung untuk tidak berkeinginan (defensif) atau tidak dapat (implisit) mengakui hipotesis bahwa mereka mudah dipengaruhi oleh informasi negatif. Perpaduan eksplisit *self-esteem* yang tinggi dan implisit *self-esteem* menjadikan individu rapuh dan mungkin berhubungan dengan pemilihan mekanisme pertahanan diri dan strategi pengembangan diri meskipun tidak ada stimulus eksplisit yang “mengancam”. Ketika seseorang sudah merasa “aman” (*secure*) secara umum individu tersebut tidak membutuhkan lagi mekanisme bertahan untuk melawan ancaman yang nyata atau abstrak atau harus “memamerkan” kekuatan diri.

Bagaimana dengan narsisme? apakah berhubungan dengan *self-esteem* yang tinggi?. Dalam kajian tentang *self-esteem* yang tinggi terdapat dua konstruksi kutub yaitu tentang perasaan “rapuh” dan “aman”. Dari dua terminologi tersebut membawa implikasi pada konstruksi tentang **narsisme, model proses defensif, dan konseptualisasi dari perbedaan budaya** dalam proses terbentuknya *self-esteem*.

#### **1. Narsisme.**

Morf dan Rhodewalt (2001) dalam (Kernis, 2003) menyebut sebagai model yang penting dalam menjelaskan proses *self-regulator*. Bentuk yang secara konstan dan stabil ingin ditunjukkan oleh individu untuk memvalidasi perasaan positif melalui beberapa strategi seperti: promosi diri, reframing atribusi dan evaluasi kepada orang lain (yang kadang terjadi dalam bentuk penghinaan). Dalam pandangan Morf dan Rhodewalt narsisme sebenarnya adalah bentuk dari *self-esteem* yang rapuh dan perilaku yang ditunjukkan lebih cenderung mengarah pada promosi dan perlindungan diri. Sedangkan analisis Michael H Kernis (Kernis, 2003) tentang narsisme dan ketidakstabilan *self-esteem* yang tinggi sebagai dua bagian berbeda dari *self-esteem* yang rapuh. *Self-esteem* dari narsisme meningkat dan terkait erat dengan perasaan superioritas dan hak individu. Sedangkan dalam konteks ketidakstabilan *self-esteem* yang tinggi tidak berhubungan dengan peningkatan harga diri, tidak berhubungan dengan perasaan superioritas dan pelibatan perasaan atas hak individu. Kondisi ini terjadi karena ketidakhadiran konsep diri

yang kuat dan sangat mudah dipengaruhi oleh peristiwa yang terjadi secara internal atau eksternal. Secara lebih umum, penelitian tentang aspek implisit dari harga diri dapat menjelaskan sifat afektif dan motivasi yang terkait dengan aspek rasa tidak aman dari narsisme.

## **2. Model proses defensif**

Dalam *self-esteem* dapat dijelaskan dengan teori sosial psikologi dengan tesis tentang respon terhadap ancaman, individu memiliki beragam mekanisme perlindungan diri, desain manuver defensif untuk mengurangi dampak buruk atau negatif dari ancaman. Model yang sering digunakan untuk menggambarkan proses ini adalah Tesser's (1988) *Self-Evaluation Maintenance Theory (SEM)* and Steele's (1988) *Self-Affirmation Theory*. Menurut teori SEM, ancaman kepada individu dapat terjadi ketika terjadi “persaingan” atas kepentingan diri dengan orang terdekat. Untuk mengatasi ancaman ini, individu mungkin secara psikologis akan menjauhkan diri dari orang terdekat yang sedang bersaing, merusak kinerja orang tersebut, atau melakukan evaluasi kembali tentang pentingnya domain kepentingan diri. Perbedaan budaya dalam memberi kontribusi pada hal positif dalam diri bukanlah sesuatu yang universal. Pada beberapa regional hal ini dilakukan sedangkan dalam regional lain tidak begitu menjadi tema dalam interaksi. Misalnya dalam konteks budaya barat (*western*) mementingkan diri adalah sesuatu yang lumrah tetapi menjadi sesuatu yang “aneh” dalam kultur timur (*eastern*).

Kebutuhan penghargaan merujuk kepada respek diri dan pengenalan respek yang ditunjukkan oleh orang lain. Penghargaan diri tergantung kepada nilai atau sikap individu terhadap dirinya. Penghargaan diri berhubungan dengan perasaan individu tentang nilai dirinya. Pada orang dewasa pekerja, penghargaan diri yang hadir dalam lingkungan kerja dipengaruhi oleh tiga variabel: konsep diri, perasaan berharga dengan pekerjaan tersebut, dan perasaan berharga dalam kehidupan pribadinya. Manusia bekerja bukan hanya untuk memenuhi kebutuhan pertamanya yaitu fisiologis dan keamanan, tetapi juga dapat digunakan untuk meraih kebutuhan ditasnya seperti cinta, penghargaan, dan aktualisasi diri. Pekerjaan berhubungan dengan penghargaan diri dengan melibatkan tiga komponen dasar: (1) persepsi tentang perusahaan dimana kita bekerja, (2) persepsi tentang status pada departemen, divisi atau secara khusus bagian dimana individu bekerja, dan (3) persepsi individu

tentang posisi dirinya dalam pekerjaan tersebut (Barefield, 1983).

*Self-esteem* dikonsepsikan dalam beragam konteks seperti sebagai hasil, motif, dan penyangga. Tetapi dalam kaidah teoretis secara khusus yang menjelaskan tentang *self-esteem* belum ada. Integrasi dari beragam konsep tersebut dapat “dilebur” dalam kerangka teoretis. Cast & Burke (2002) melakukan elaborasi dari beragam konsep menjadi rangkaian abstraksi dari *self-esteem*. Menurut Cast & Burke, (2002) *self-esteem* adalah hasil dari proses verifikasi diri yang terjadi dalam kelompok yang dikelola baik sebagai individu ataupun sebagai bagian dari kelompok. Verifikasi dari peran identitas meningkatkan harga diri seseorang dan keberhasilan dari *self-esteem*. Pembangunan *self-esteem* dengan verifikasi dapat digunakan untuk menyangga emosi negatif yang dapat muncul ketika verifikasi diri bermasalah. Verifikasi dapat digunakan untuk melanjutkan interaksi dalam pengaturan skema struktural selama periode “tidak stabil” dan perubahan sistem. Hasrat dalam *self-esteem* sebagian diproduksi melalui verifikasi diri, untuk melakukan mekanisme stabilisasi dalam kelompok sebagai motivasi individu dalam membentuk dan mengembangkan hubungan dengan identitas tertentu.

#### *Self-esteem advertising*

Penggunaan konsep *self-esteem* dalam dunia periklana sudah lama dilakukan. iklan *self-esteem* merupakan salah satu bentuk iklan yang mencoba untuk “menyentuh” sikap dan perilaku konsumen dengan melakukan stimulasi pada perasaan positif pada konsumennya. Perspektif penggunaan *self-esteem* dalam strategi periklanan dapat ditinjau dari disiplin psikiatri, sosiologi, dan sosial psikologi. Hipotesis yang dibangun bahwa iklan yang memiliki efek positif pada sikap konsumen terhadap dirinya akan mempunyai efek positif pada sikap konsumen kepada merek (Durgee, 1986).

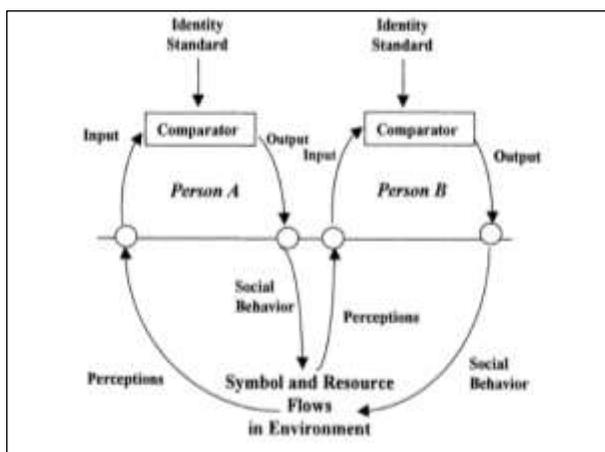
“hadiah terbaik untuk **kulitku**” (iklan loreal revitalift)

"**You** deserve a break today" (McDonald')

"**You're** the achiever generation" (coffee)

Identitas diperlukan dalam pembangunan sebuah hubungan. Konsep identitas menurut Burke & Tully (1977); Stets & Burke (2000) dalam (Cast & Burke, 2002) adalah seperangkat makna yang merepresentasikan pemahaman, perasaan, dan harapan dari individu sebagai bagian dari posisi sosialnya. Makna beroperasi sebagai standar atau derajat

referensi dalam sistem kontrol identitas. Kehadiran makna dalam identitas merupakan hasil konstruksi atas interaksi individu dengan orang lain. Model pembangunan identitas dalam sistem kontrol identitas melibatkan empat komponen dasar, yaitu: identitas standar, komparator, output, dan input. Skema yang melibatkan hubungan empat komponen tersebut digambarkan dalam matrik berikut:



Sumber : (Cast & Burke, 2002)

**Gambar 3.8 Model identitas pada interaksi antar individu**

Identitas standar menyediakan rujukan internal pada individu tentang makna dan harapan yang akan dikelola. Input ke dalam sistem adalah persepsi dari makna yang dikembangkan individu dalam lingkungan sosial. Komparator akan membandingkan makna dari input kepada standar. Output dari sistem merupakan perilaku bermakna yang muncul sebagai pengubah dari situasi. Dengan proses yang berjalan baik, dimungkinkan output dapat membuat penyesuaian antara persepsi diri yang relevan dan makna yang terkandung dalam standar.

*Self-esteem* berkembang dan berubah sepanjang hidup. Rata-rata *self-esteem* cenderung tinggi ketika masih anak-anak, kemudian dapat turun ketika menginjak remaja (terutama pada remaja perempuan), dan dapat meningkat kembali pada masa dewasa, dan turun kembali ketika memasuki usia manula. Diluar variabel usia, individu cenderung untuk mempunyai *self-esteem* pada kuadran yang tidak terlalu berbeda. Misalnya ketika individu yang relative mempunyai *self-esteem* tinggi

pada masa remaja akan mempunyai kecenderungan self-esteem yang sama pada tahun-tahun berikutnya. Secara umum tipe stabilitas self-esteem ini akan menurun selama masa kanak-kanak dan manula dibandingkan ketika menginjak dewasa, tetapi perlu dicatat bahwa temuan tersebut juga melibatkan variabel karakteristik kepribadian individu (Robins, 2005).

### **Pengungkapan Diri (*Self-Disclosure*)**

Pengungkapan diri merupakan bentuk pemberian informasi secara sengaja tentang diri kita kepada orang-orang penting (*significant others*) dalam hidup kita. Pengungkapan diri merupakan seni membuat diri Anda hadir dan terlihat agar orang lain dapat memberikan pendapatnya tentang Anda. Tetapi yang perlu dicatat bahwa pengungkapan diri ini tidak terjadi pada semua orang, hanya pada orang-orang yang mempunyai keyakinan bahwa pengungkapan diri akan membawa manfaat pada dia (Thompson, 1980). Sifat informasi yang diungkapkan adalah informasi yang selama hubungan berlangsung tidak diketahui oleh peserta hubungan lain. Beberapa prinsip dalam pengungkapan diri antara lain:

#### **1. Bersifat sengaja dan Jujur.**

Untuk mendapatkan pengungkapan diri yang berkualitas diperlukan dua syarat: (1) mempunyai keinginan untuk menyampaikan informasi tentang diri kita dan (2) kita harus yakin bahwa informasi yang kita sampaikan adalah benar.

#### **2. Terjadi dalam banyak cara.**

Tidak semua hubungan mempunyai kesaamaan keluasaan dan keda-laman informasi yang dipertukarkan. Beberapa informasi kita sampaikan secara mendalam tetapi tidak meluas, misalnya ketika kita berkonsultasi dengan dokter kita hanya akan menyampaikan gejala yang kita rasakan tanpa membahas isu lainnya. Pun dalam hubungan yang lain mungkin kita akan menyampaikan banyak informasi tetapi tidak mendalam, seperti ketika kita bertemu dengan teman-teman biasa di sekolah atau di tempat kerja kita. Sedangkan dalam hubungan persahabatan dan romantis cenderung berbagi tema yang luas dan dalam, termasuk didalamnya adalah informasi pribadi.

#### **3. Terjadi dalam proses bertahap.**

Hubungan tidak menjadi intim dan akrab dengan tiba-tiba tetapi melewati serangkaian tahapan. Kedekatan tumbuh seiring dengan

berjalannya waktu dimana peserta hubungan saling berbagi informasi tentang diri mereka. Dalam hubungan baru, individu melakukan pengungkapan diri dengan lehib hati-hati. Informasi yang disampaikan masih terbatas. Sedangkan ketika hubungan menjadi semakin dekat dan saling percaya, informasi yang disampaikan semakin beragam dan pribadi.

Dengan kemajuan teknologi, hubungan dilakukan dengan mediasi komputer dan internet. Pola yang digunakan dalam pengungkapan diri dengan media menjadi berbeda dibandingkan dengan komunikasi tatap muka (langsung). Pengungkapan diri yang dilakukan dalam komunikasi tatap muka sering terjadi setelah hubungan berjalan lama, sedangkan dalam komunikasi bermedia pengungkapan diri justru dilakukan pada awal hubungan.

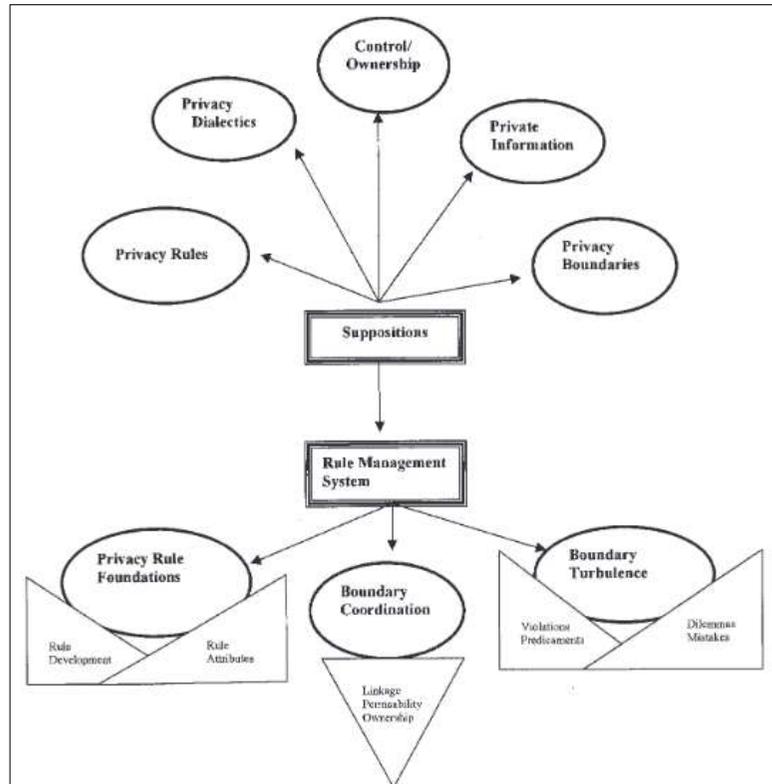
#### **4. Biasanya terjadi secara timbal balik.**

Pada umumnya ketika manusia memberi menginginkan untuk mendapatkan sesuatu sebagai kembalian. Norma ini disebut sebagai norma timbal balik. Misalnya dalam pengungkapan diri ini juga berlaku. Ketika kita sudah melakukan pengungkapan diri dalam hubungan personal kita berharap sahabat atau pasangan kita juga akan melakukan pengungkapan diri kepada kita.

#### **5. Mempunyai banyak tujuan.**

Individu melakukan pengungkapan diri untuk beragam alasan dan tujuan. Beragam tujuan tersebut antara lain untuk: sekedar berbagi informasi, ingin mendapatkan dukungan, untuk menguatkan hubungan. Tetapi dalam hubungan profesional misalnya pengungkapan diri tidak disarankan karena informasi yang disampaikan dapat menjadi “senjata” lawan untuk menyerang dalam kapasitas sebagai kompetitor.

Salah satu teori yang dapat digunakan untuk menjelaskan tentang bagaimana manusia mengatur dialektika dari pengungkapan diri dan privasi dari tema-tema pribadi adalah *Communication Privacy Management* (CPM). Teori ini dapat dipahami dengan memperhatikan dua komponen: *suppositions* yang melatarbelakangi pengungkapan dan *management system* yang secara bersamaan akan mengatur privasi dan pengungkapan (Petronio, 2002). Pola hubungan antar dua komponen tersebut dalam dilihat dalam gambar berikut:



Sumber : (Greene dkk, 2003.)

Gambar 3.9 Dimensi dalam CPM

### 1. *Suppositions*

Terdapat lima *suppositions* yang menjadi dasar dari teori ini yaitu: dialektika privasi, batasan privasi, informasi pribadi, kontrol, dan aturan pribadi. *Suppositions* ini saling berhubungan yang memberi kontribusi pada penggunaan teori ini. Konteks kehadiran *suppositions* ini terintegrasi sebagai satu kesatuan. Dalam CPM terdapat asumsi bahwa privasi maupun pengungkapan diri bukanlah dua hal yang benar-benar terpisah. Konteks ini dilihat sebagai dialektika diantara dua hal tersebut. Penggunaan teori ini untuk menganalisis dalam komunikasi antarpribadi menyandingkan dua hal (pengungkapan dan privasi). Sulit membayangkan ketika membicarakan tentang pengungkapan tanpa melihat hadirnya

privasi. Sebaliknya ketika mengungkapkan sesuatu tetapi kita masih berkuat dengan privasi.

Untuk memahami ide dasar teori ini digunakan batasan metafora yang menggambarkan bagaimana individu menandai informasi pribadinya. Batasan dapat menjadi metafora yang memudahkan proses pengelolaan fungsi pengungkapan diri. Dialektika antara membuat informasi pribadi agar diketahui orang lain dan menjaga sebagian lainnya dari ranah publik. Konteks ini membuat individu dapat membuat pilihan untuk tetap menjaga rahasia pribadi tanpa diungkapkan. Untuk bersifat pribadi atau rahasia tergantung dari derajat kontrol individu terhadap informasi tersebut. membedakan apakah sebuah informasi. Menurut CPM semakin memiliki resiko atas informasi, maka individu akan semakin membutuhkan kontrol atas batasan. Sedangkan aturan memungkinkan manajemen akses terhadap informasi pribadi (pengungkapan diri penuh), pengungkapan sebagian, atau area terlarang (rahasia).



Adriyanti (2014) dari hasil penelitiannya didapatkan motif dan tingkatan berbeda yang melatarbelakangi informan (ayam kampus) dalam melakukan *self-disclosure* kepada *significant others*. Beragam motif pengungkapan diri karena adanya manfaat dan resiko dalam praktik pengungkapan diri. Motif tersebut antara lain : kepuasan dalam pengembangan hubungan pribadi ke arah *intimacy*, ekspresi diri atau perasaan, dan mengurangi tekanan psikologis. Motif lainnya yakni untuk klarifikasi diri agar mendapatkan pemahaman dan kesadaran yang lebih luas, dan untuk penerimaan serta kontrol sosial agar disukai orang lain. Pada batas mana informasi pengungkapan diri yang dilakukan ayam kampus kepada orang-orang terdekatnya juga bervariasi tergantung dari motif yang dimiliki.

## 2. Sistem pengelolaan aturan (*Rule Management System*)

Dimensi pengelolaan dialektika dari privasi dan pengungkapan ini terdiri dari tiga proses pengelolaan. Pertama, berkaitan dengan dasar dari aturan privasi. Kedua, adalah proses pengelolaan yang berhubungan dengan batasan pribadi yang dikoordinasikan antar dan diantara individu. Ketiga melibatkan situasi dimana individu tidak dapat melakukan batasan atas batasan informasi pribadi dan bagaimana menggunakannya hal ini disebut turbulensi batasan. CPM menggunakan lima kriteria yang digunakan dalam mengembangkan aturan pribadi yang digunakan dalam pengelolaan pengungkapan dan menyingkapkan informasi pribadi seperti:

budaya, jender, motivasi, konteks, dan rasio keuntungan-resiko (Greene dkk, 2003).

Untuk mempunyai hubungan dengan orang lain, individu perlu melakukan pengungkapan diri. Hal-hal apa yang ingin disampaikan kepada orang lain? perasaan apa yang akan dibagi dengan orang lain? Kemampuan individu melakukan hal-hal tersebut akan menjadi penentu bagaimana hubungan akan berlangsung. Tentu saja hal tersebut membutuhkan proses. Akan sedikit janggal ketika ada orang yang baru memulai hubungan sudah melakukan pengungkapan diri dengan sangat privat. Bahkan pada beberapa kelompok, pengungkapan diri menjadi poin dari informasi yang dikumpulkan dan dianalisis. Misalnya ketika seorang konselor menanyakan tentang perasaan dari klien, maka ketika klien melakukan pengungkapan akan memudahkan bagi konselor memberikan analisis dan treatment. Perubahan sosial membuat pola pengungkapan diri turut berubah. Beberapa riset terdahulu menyarankan dalam hubungan pasangan disarankan untuk melakukan pengungkapan diri penuh. Sedangkan temuan terkini, dalam hubungan berpasangan disarankan mengambil pola pengungkapan diri yang moderat (Hartley, 2014).

Pengungkapan diri melibatkan pertukaran informasi dengan syarat sebagai berikut: (1) informasi harus secara langsung dan bertujuan diungkapkan, (2) informasi harus bersifat pribadi dan rahasia, (3) informasi yang tidak akan pernah orang lain ketahui tentang diri kecuali diungkapkan. Pengungkapan diri dapat berupa informasi positif atau informasi negatif dan dapat membawa beragam level intensitas dan derajat hubungan. Riset dalam komunikasi bermedia mendapatkan temuan menarik tentang pengungkapan diri yang dilakukan dengan media. Pengguna internet lebih suka menggunakan media untuk pengungkapan diri daripada komunikasi tatap muka. Hal ini terjadi terutama pada remaja, semakin mereka menggunakan internet semakin banyak mereka melakukan pengungkapan diri melalui internet. Tetapi dalam kondisi nyatanya (dalam komunikasi tatap muka) belum tentu pengungkapan diri dilakukan dengan pertimbangan malu, kecemasan, dan ketidakamanan.

### **Keuntungan Pengungkapan Diri**

Pengungkapan diri pada sebagian individu akan mendatangkan beberapa keuntungan untuk pribadi ataupun dalam pengelolaan hubungan jangka panjang. Menurut Floyd (2011) keuntungan dari pengungkapan diri antara lain: menguatkan hubungan dan kepercayaan, saling keterbu-

kaan (*reciprocity*), pelepasan emosi, dan membantu orang lain.

### **1. Menguatkan hubungan dan kepercayaan.**

Kecenderungan kita melakukan pengungkapan diri adalah kepada orang-orang yang kita merasa nyaman bersamanya dan menurut kita orang tersebut juga tidak akan sungkan untuk mengungkapkan dirinya kepada kita. Berbagi informasi secara wajar dengan sahabat, kerabat, dan pasangan akan membantu kita untuk memelihara hubungan dan menguatkan kepercayaan. Sebaliknya, dengan berkurangnya pengungkapan diri pada skema hubungan jangka panjang seperti pernikahan atau sahabat dekat dapat menjadi tanda pada ketegangan pada hubungan.

### **2. Saling keterbukaan (*reciprocity*).**

Dalam pola komunikasi dan budaya tertentu kita cenderung untuk menggunakan asas “saling” dalam melakukan pengungkapan diri. Ketika kita mengungkapkan diri kepada orang lain, maka orang lain tersebut juga akan mempunyai kecenderungan mengungkapkan diri kembali kepada kita. Informasi pribadi yang kita bagikan kepada orang lain, akan merasa nyaman melakukan hal serupa kepada kita.

### **3. Pelepasan emosi.**

Kadangkala bagian terpenting dari pengungkapan diri adalah ,mperasaan “plong”. Dimana suatu informasi yang selama ini dipendam sendiri sudah dapat dibagikan kepada orang lain.

Mario mendapat surat panggilan untuk orang tuanya karena dianggap telah melakukan pelanggaran sebagai seorang pelajar. Karena takut dimarahi orang tuanya, dia membuat skenario dengan “meminta” supir ojek online menyaru menjadi orang tuanya dan mendatangi sekolah. Selepas kejadian tersebut Mario merasa bersalah karena sudah membohongi orang tuanya. Selama beberapa waktu dia merasa “terbebani” dengan rahasia tersebut. Akhirnya selepas dia melakukan pengungkapan tentang kesalahan yang dia buat kepada kedua orang tuanya dan meminta maaf dia merasa “lega”.

### **4. Membantu orang lain.**

Pengungkapan diri yang kita lakukan dalam beberapa konteks dapat digunakan untuk membantu orang lain untuk melalui masa-masa sulitnya. Mungkin ada sahabat yang sedang mempunyai masalah domestik dalam keluarganya, kita dapat mengungkapkan bahwa kita pernah juga berada pada posisi tersebut dan berhasil melaluinya. Pengungkapan yang kita

lakukan dapat membuat orang lain merasa bahwa dia tidak sendirian dan ada seseorang yang selalu siap menerima pengungkapannya. Beberapa program self-help menggunakan metode pengungkapan diri untuk membantu para pecandu narkoba, alkohol, keluarga *broken* untuk melalui kondisi tersulit tersebut.

### **Resiko Pengungkapan Diri**

Mengapa tidak semua orang dengan mudah melakukan pengungkapan diri? karena menurut ilmuwan komunikasi Malcolm Parks (1981) ternyata dalam pengungkapan diri juga melibatkan resiko untuk yang mengungkapkan dan pihak target. Beberapa resiko yang mungkin didapatkan dari pengungkapan diri: *penolakan, kewajiban untuk pengungkapan diri orang lain, melukai orang lain dan melanggar privasi orang lain.*

#### **1. Penolakan.**

Ketika melakukan pengungkapan, sebenarnya kita sedang “membolehkan” orang lain untuk mengetahui informasi tentang kita yang tidak pernah diketahui oleh orang lain tersebut. Meskipun beberapa informasi yang dibagikan dapat memberi dampak positif, seperti pelepasan beban emosional dan meningkatkan kepercayaan, tetapi pada saat yang bersamaan ada resiko yang siap datang.

#### **2. Peluang mewajibkan orang lain.**

Pengungkapan diri kita kepada orang lain dapat memberi efek dan kesan bahwa orang lain tersebut juga “berkewajiban” untuk melakukan pengungkapan dirinya kepada kita. Pada sebagian orang kondidi tersebut justru membuat tidak nyaman, keheningan dalam hubungan dan justru mendorong individu target menghindari kita karena merasa terbebani untuk melakukan pengungkapan balik kepada kita.



Penelitian yang dilakukan oleh (Aisyiyah, 2017) menemukan bahwa pengungkapan diri yang dilakukan oleh pelaku same sex attraction kepada *significant others* membawa sejumlah resiko. Resiko pribadi ini berkaitan dengan diterima atau ditolaknya informasi dari individu yang telah mengungkapkan diri. Karena merasa takut untuk mengungkapkan diri kepada orang tua, informan penelitian memilih untuk mengungkapkannya kepada sahabat. Pada aspek hubungan resiko yang mungkin ditanggung kedua belah pihak adalah hilangnya kepercayaan. Dalam kasus ini setelah pengungkapan pihak target merasa perlu untuk menjaga kepercayaan dengan menyimpan rahasia pengungkapan tersebut. Dalam aspek profesional, seorang informan sempat mendapat penolakan dari sahabatnya terkait informasi pengungkapan dirinya. Meskipun seperti itu, sahabat tetap memberi nasihat agar tidak terjerumus dalam pergaulan yang negatif.

### 3. Melukai orang lain.

Kadang kita menyampaikan suatu informasi tentang ketidaknyamanan kita kepada orang lain. Dari pengungkapan “jujur” tersebut kadangkala orang lain merasa tersakiti. Meskipun sebenarnya niat kita melakukan pengungkapan adalah untuk memberikan masukan atau pendapat yang jujur. Tetapi ternyata tidak kejujuran yang tidak dikemas dengan baik justru akan membuat penerima salah memahami pesan tersebut. Mungkin anda pernah mendengar ungkapan “kalau tidak dapat menyampaikan sesuatu yang manis, sebaiknya tidak menyampaikan ananun sama sekali”.



Ketika pasangan menanyakan kepada kita teman SMA yang disukai siapa?apakah kita akan menjawabnya dengan jujur?antar. a ingin menyatakan sesuatu yang sebenarnya dan menjaga perasaan pasangan adalah hal yang dilematis dalam pengungkapan diri.

### 4. Melanggar privasi orang lain.

Pengungkapan yang berlebihan dapat melukai orang lain yang terlibat dalam hubungan. Dalam banyak hubungan termasuk dalam keluarga, persahabatan, dan hubungan di tempat kerja, pembagian informasi pribadi dengan orang lain bukan berarti boleh disampaikan kepada orang ketiga. Ketika kita mengungkapkan informasi pribadi yang disampaikan kepada pihak ketiga tanpa ijin-semacam gossip atau rumor-

kita beresiko melukai orang yang mengungkapkan diri kepada kita dan merusak kepercayaannya.

**Tabel 3.4** Panduan pengungkapan diri

<b>Tanya ke diri sendiri</b>	<b>Saran</b>
Apakah orang lain penting untuk Anda?	Mengungkapkan bagian penting dari diri Anda kepada orang lain yang dengannya Anda mengembangkan hubungan pribadi.
Apakah resiko dalam pengungkapan dapat diterima?	Coba untuk tidak menyampaikan informasi pribadi tentang diri Anda ketika resiko terlalu besar. Pelajari resiko terbesar dalam pengungkapan yang akan dilakukan.
Apakah bentuk dan jenis pengungkapan diri sepadan?	Evaluasi apakah Anda terlalu banyak atau terlalu sedikit melakukan pengungkapan diri. pelajari waktu yang tepat untuk menyampaikan.
Apakah pengungkapan diri relevan dengan situasi yang kita kuasai?	Pengungkapan diri yang konstan tidak selalu bermanfaat dalam hubungan. Simpan sebagian untuk diri sendiri.
Apakah pengungkapan mendatangkan timbal balik?	Pengungkapan diri yang tidak sepadan akan menciptakan hubungan yang tidak seimbang. Tunggu sampai mendapatkan timbal balik.
Apakah dampaknya akan konstruktif?	Ketika tidak diamati secara hati-hati, pengungkapan dapat terjerumus dilakukan secara destruktif. Cobalah untuk berhati-hati dalam melakukan pengungkapan yang sekiranya akan mendatangkan kerusakan dalam hubungan.
Apakah mungkin terjadi	Mengelola sensitivitas budaya ketika

kesalahpahaman dalam seseroang mengungkapkan dirinya  
pengungkapan? kepada kita dan sebaliknya.

## **Persepsi dalam Komunikasi Antarpribadi**

Dalam memberi nilai, perasaan, dan berfikir tentang diri dalam komunikasi antarpribadi diperlukan mekanisme yang disebut persepsi. Menurut DeVito (2013) persepsi adalah proses dimana kita menjadi sadar atas kehadiran objek, peristiwa, dan terutama orang lain melalui indera kita: penglihatan, pendengaran, penciuman, perasa, dan perabaan. Persepsi adalah proses aktif sebagai hasil dari perpaduan antara apa yang terjadi di luar diri dan pengalaman diri, hasrat, keinginan dan kebutuhan, kesukaan dan benci. Persepsi menjadi hal penting dalam komunikasi antarpribadi karena dapat mempengaruhi pilihan komunikasi kita. Pesan yang kita kirimkan dan kita simak akan dipengaruhi dengan bagaimana cara pandang kita tentang dunia luar, pengetahuan kita tentang situasi khusus, tentang pikiran kita tentang diri kita, dan dengan siapa kita melakukan interaksi. Persepsi dalam komunikasi antarpribadi terjadi dengan melalui lima tahapan yaitu: (1) stimuli, (2) organisasi, (3) interpretasi dan evaluasi, (4) memori, dan (5) memanggil memori ketika diperlukan.

### **1. Stimulasi.**

Merupakan tahapan pertama dimana kita mendapatkan rangsangan dengan indera kita: mendengarkan radio, melihat televisi, mencium bau masakan, merasakan es krim, menerima pesan dari *whatsapp*, merasakan sentuhan tangan. Secara alami kita tidak memahami segala stimuli; tetapi secara aktif melakukan seleksi kepada stimuli. Seleksi dilakukan dalam dua bentuk: seleksi perhatian dan seleksi paparan. Dalam seleksi perhatian kita hanya memperhatikan hal-hal yang kita anggap dapat digunakan untuk memenuhi kebutuhan kita dan menyenangkan untuk kita. Misalnya ketika kita sedang melihat pertandingan sepak bola tim kesayangan, kita tidak mendengar ada suara kucing berkelahi. Kita baru merespon ketika tubuh kita ditepuk. Sedangkan dengan mekanisme seleksi pemaparan kita cenderung membuka diri kepada orang atau informasi yang berkontribusi kepada tujuan, memperkuat keyakinan, dan membuktikan kepuasan kita dengan cara tertentu. Misalnya ketika kita memilihkan sekolah untuk anak kita, kita akan mengikuti informasi atau iklan yang positif tentang

sekolah yang kita pilihkan tersebut. Pesan-pesan positif tersebut memberi atribusi positif kepada kita bahwa kita sudah melakukan keputusan yang benar dengan memilihkan sekolah tertentu untuk anak kita. Sebaliknya kita cenderung menghindari mengikuti pesan atau review negatif tentang sekolah yang kita pilihkan untuk anak kita.

## 2. Organisasi.

Tahapan kedua adalah kita melakukan pengaturan informasi yang sudah kita pilih dari beberapa stimulus. Tiga metode organisasi informasi ini biasanya dilakukan dalam bentuk: dengan aturan, dengan skema, dan dengan skrip. Dapat dirangkum bahwa penggunaan aturan, skema, dan skrip dalam memudahkan pemahaman, ingatan, dan “memanggil kembali” informasi tentang orang dan peristiwa. Mekanisme teknis tersebut juga dapat membuat kita melakukan generalisasi, membuat hubungan, dan rencana tindakan berdasarkan pengetahuan kita sebelumnya. Ketika kita tidak mengidentifikasi dengan aturan-aturan, skema, dan skrip maka kita harus melakukan “tindakan” yang berbeda pada setiap manusia, peran.

**Tabel 3.5** Strategi organisasi dalam Persepsi

<b>Dengan aturan</b>	Metode ini mengandalkan pada kedekatan jarak atau kedekatan fisik. Barang-barang yang secara fisik berdekatan dapat dikategorisasikan sebagai unit. Metode ini memungkinkan kita mempersepsi orang yang selalu bersama atau pesan yang disampaikan secara berurutan sebagai sebuah kesatuan dan saling memiliki. Aturan tentang persamaan, misalnya apabila ada dua orang atau dua hal yang terlihat mirip akan dipersepsikan sebagai satu kesatuan unit. Misalnya; orang yang berpakaian sama atau orang yang berbicara dengan gaya yang sama kemudian kita mempersepsi mereka sebagai dua individu yang saling mengenal dan terlibat dalam “kelompok” yang sama. Hal itu juga berlaku atas kesamaan keyakinan, kesamaan pekerjaan, kesamaan tempat tinggal, kesamaan akses dan dialek sering kita persepsikan sebagai sebuah kesatuan. Hal ini dapat melahirkan stereotipe atas persamaan-persamaan tersebut. Sebaliknya kita menganggap orang-orang atau pesan yang terlihat berbeda maka
----------------------	--

---

mereka benar-benar berbeda dan tidak menjadi satu kesatuan.

**Skema** Cara lain untuk mengorganisir informasi dan stimuli yang masuk adalah dengan membuat skema, sebuah template mental yang membantu kita untuk mengorganisir jutaan pilihan informasi yang kita temui setiap hari (atau yang sudah tersimpan dalam memori). Skema dibuat berdasarkan kategori referensi yang kita miliki, misalnya memilah berdasarkan kewarganegaraan, berdasarkan kompetensi, berdasarkan peran sosial. Kita mengembangkan skema dengan pengalaman kita dalam beragam konteks yang pernah kita alami.

**Skrip** Merupakan pola pengaturan informasi tentang tindakan, peristiwa, dan prosedur. Ide umumnya adalah bahwa beberapa peristiwa terjadi dengan aturan dan rangkaian. Sebagai contoh: mungkin anda akan melakukan wawancara kerja kemudian anda membuat rencana tindakan terorganisir selayaknya sebuah pola seperti: memasuki ruangan wawancara, mengambil tempat duduk ketika sudah dipersilakan, menyapa pewawancara, menjawab dengan sebaik-baiknya, dan meninggalkan ruangan ketika sudah diminta. Rencana dalam bentuk skrip atas perilaku terorganisir dapat anda lakukan untuk banyak aktivitas: bertemu teman lama, memasuki tempat kerja baru, menyapa klien, atau ketika akan melamar calon pasangan anda.

### 3. Interpretasi-evaluasi.

Rangkaian proses yang tidak dapat dipisahkan melibatkan pengalaman kita sebelumnya, keinginan, kebutuhan, nilai, dan keyakinan tentang bagaimana hal-hal seharusnya berjalan. Harapan, kondisi fisik dan emosional, dan seterusnya. Interpretasi dan evaluasi akan dipengaruhi oleh aturan-aturan, skema, dan skrip gender misalnya: hasil riset menunjukkan bahwa perempuan mempunyai pendapat positif lebih dominan dibandingkan laki-laki.

### 4. Memori.

Persepsi dari tahapan interpretasi-evaluasi akan disimpan dalam ingatan (memori) yang dapat dipanggil kembali suatu saat ketika kita membutuhkan. Skema bertindak sebagai penyaring atau gate-

keeper yang akan membolehkan beberapa informasi disimpan secara objektif, tetapi juga mencegah informasi untuk disimpan dalam ingatan.

5. ***Recall.***

Merupakan tahapan yang melibatkan informasi yang sudah pernah disimpan dalam memori kita. Mungkin anda pernah mempunyai memori tentang seseorang pada masa pendidikan pertama anda yang menjadi idola pada waktu itu. Memori tidak dapat melakukan reproduksi yang dapat dilakukan adalah melakukan konstruksi kembali tentang stimulus yang kita terima sebagai bagian dari rangkaian keseluruhan yang bermakna –dengan konsep skema dan skrip. Rekonstruksi tersebut yang kita simpan dalam ingatan kita. Ketika kita menerima informasi tentang idola pada waktu pendidikan pertama, dapat terjadi banyak ketidakakuratan ketika kita “memanggil” ingatan kita. Mengapa hal tersebut dapat terjadi? karena skema yang kita gunakan untuk merekam “idola” bukan secara spesifik menyimpan tentang orang tertentu tetapi pada kualitas dan karakteristik seseorang pada waktu kita menjalani pendidikan pertama (SMP).

## Bagian 4 Dinamika Hubungan

*“Everything that happens to you is a reflection of what you believe about yourself. We cannot outperform our level of self-esteem. We cannot draw to ourselves more than we think we are worth.”*

— Iyanla Vanzant

Komunikasi sehari-hari dapat menjadi sesuatu yang problematis, tetapi mengapa ada sebagian orang yang relatif dapat mengaturnya dengan baik?. Beberapa dari mereka bahkan mampu melewati masa-masa sulit dalam sebuah hubungan interaksi. Para ilmuwan lintas disiplin mulai melakukan riset dan kajian untuk mendapatkan pemahaman, penjelasan bahkan prediksi dari dampak dan proses yang berhubungan dengan interaksi manusia termasuk didalamnya adalah kehadiran komunikasi antarpribadi. Proses relasional adalah akar dari hampir semua fase kehidupan apakah dengan pasangan dengan komitmen, orang asing yang kita temui di pasar, atau pengantar ekspedisi yang bahkan kita tidak tahu namanya. Kompleksitas dari koneksi antarpribadi menjadi bagian dari dinamika konteks manusia dan atribut pribadi seperti pengalaman individu, proses perkembangan yang dialami, serta orientasi pribadi dan sosial.

Konsep hubungan sebagai sebuah terminologi masih banyak diperdebatkan. Menurut Duck (2007) terdapat perseptif dalam memahami konsep hubungan yaitu: biologis dan budaya. Secara **biologis** sejak manusia mulai berfikir bahwa mereka bukan binatang maka sejak itu pula ketika hasrat untuk berpasangan muncul maka itu bukan hanya menjadi semacam insting tetapi menjadi sebuah *biochemistry* individu. Padahal dalam dunia nyata para hewan terdapat potensi “hambatan” secara alamiah yang menyebabkan peluang dan kesempatan untuk berpasangan tidak berhasil seperti kompetisi dengan spesies sejenis. Darwin (1859) dikutip dalam (Duck, 2007) mempunyai teori bahwa sebagian besar organisme bereproduksi sangat cepat dan beberapa hewan yang memiliki kecepatan reproduksi rendah seperti gajah akan mampu bertahan untuk beberapa abad kecuali ada kondisi atau faktor tertentu yang membuatnya punah. *Pertama*, hal yang paling mempengaruhi keberhasilan reproduksi

pada hewan adalah kemampuannya untuk berkompetisi dengan spesies sejenis. *Kedua*, faktor ketersediaan sumber daya alam untuk hewan bertahan hidup seperti habitat dan rantai makanan. Ketiga persaingan atas sumber daya yang sama, misalnya gajah dan ikan mas sama-sama membutuhkan air. Sedangkan gajah mampu menghabiskan volume air dalam kolam yang sama dipakai oleh ikan mas, maka kehidupan ikan mas menjadi terancam.

Dalam kehidupan manusia kompetisi dengan anggota spesies manusia lain juga terjadi. Manusia dengan karakteristik bawaan atraktif mempunyai keuntungan dan kecenderungan memenangkan kompetisi tersebut. Dalam pemilihan pasangan misalnya, dengan dasar sosiobiologis maka kondisi tersebut dapat dimungkinkan. Pola hampir serupa dapat ditemui dalam dikotomi kuat-lemah, kaya-miskin, berpendidikan tinggi-tidak berpendidikan salah satunya akan mempunyai keuntungan reproduktif. Manusia yang mampu memenangkan kompetisi reproduksi tersebut secara relatif akan memberikan rasa aman dan nyaman pada pasangannya. Manusia adalah subjek dari rangsang biologis dimana banyak manusia gagal memahami atau melihat potensi dirinya secara cukup.

Dalam perspektif **budaya**, tidak selalu sependapat dengan konsep yang ditawarkan oleh pandangan secara biologis. Budaya melihat kehadiran rangsang biologis sebenarnya adalah hasil dari interaksi dengan dunia sosial dan masyarakat beradab. Hubungan manusia mendapat kontribusi dari kondisi biologis manusia tetapi juga menjadi presentasi dari bentuk modifikasi sosial. Semua budaya mengakui ada terminologi tentang hasrat dan cinta, tetapi beragam latar budaya mengkonstruksikan dengan konsep dan perilaku yang berbeda, meskipun secara biologis memiliki kesamaan genetik.

### **Model Perkembangan Hubungan**

Hubungan terbantu melalui beberapa tahapan. Pada setiap tahapan hubungan terdapat konstruksi dan manifestasi yang dipengaruhi oleh latar individu dan sosial. Tahapan pembangunan hubungan secara umum seperti yang disampaikan oleh Hutchinson (2013) dirangkum dalam matrik berikut:

**Tabel 4.1** Tahapan pembentukan hubungan

<b>Tahapan</b>	<b>Konsep</b>
<i>Initiating Stage</i>	Tahapan ini terjadi ketika sudah merasakan ketertarikan pada awal pertemuan. Kita sudah mulai mengurangi ketidakpastian tentang lawan bicara kita. Peserta komunikasi dalam tahap ini masih berbicara sesuai dengan norma-norma dan kaidah komunikasi publik. tema yang diperbincangkan hanya terkait hal-hal yang sifatnya basa-basi dan umum. Pengungkapan diri hampir belum dilakukan dalam tahapan ini. Ketika dalam tahap ini interaksi tukar informasi berlangsung dengan lancar maka kemungkinan dapat maju ke tahap selanjutnya. Tetapi apabila dalam tahap ini salah satu tidak memberikan kontribusi yang cukup, maka komunikasi hanya akan berakhir pada tahap ini dan tidak dilanjutkan pada tahapan-tahapan selanjutnya.
<i>Experimenting Stage</i>	Pada tahap ini, peserta hubungan sudah mulai berbagi informasi dengan lebih banyak tema. Komunikasi non verbal juga mungkin sudah mulai dilakukan seperti tatapan mata atau sentuhan fisik ringan. Beberapa orang sudah mulai melakukan pengungkapan diri dalam tahapan ini meskipun belum begitu dalam. Ketika dalam tahap ini komunikasi menjadi semakin cair dan mulai “mendekat”. Pengungkapan diri dilakukan dengan berbagi informasi pribadi untuk membangun keakraban dan pemahaman. Ketika kedekatan dibangun maka keinginan dan kemampuan kita mengungkapkan diri dan menunjukkan diri terbuka akan semakin menarik. Dalam tahap ini ketika orang tidak melakukan pengungkapan diri, maka dia menjadi tidak menarik dan menyebabkan hubungan tidak dapat berlanjut ke tahap berikutnya. Pengungkapan diri yang dilakukan dalam tahap ini biasanya masih dalam batas informasi seperti “Anda mengambil jurusan apa di kam-

pus?,” Anda kuliah dimana?”. Ketika terjadi peningkatan dalam hubungan, topik biasanya akan meningkat dalam derajat kedalamannya.

***Intensifying Stage*** Tahapan ini ditandai dengan mulai terjadinya pemahaman diantara peserta hubungan. Komunikasi yang terjadi sudah tidak lagi dalam model “interviewing” melainkan sudah mulai mengalir dan santai. Komunikasi non verbal yang digunakan mulai membuat nyaman dengan sentuhan fisik misalnya seperti belaian (haptik), penggunaan jarak semakin dekat (proksemik), dan bahasa tubuh (gesture dan postur) yang ramah. Jarak yang digunakan dalam tahapan ini adalah antara pribadi dan privat yang sering digunakan dalam hubungan dekat (sekitar nol sampai satu setengah meter). Pada hubungan romantis, pada tahapan ini pasangan mulai mengucapkan “aku cinta kamu”, ‘aku sayang kamu”. Ketika peserta sepakat maka hubungan dapat dikembangkan pada tahap selanjutnya. Tetapi apabila salah satu merasa tidak nyaman maka tahap pengembangan hubungan tidak dapat dilakukan.

***Integrating Stage*** Dalam tahap ini peserta sudah mulai meluangkan waktu bersama sejalan dengan semakin berkembangnya hubungan. Intergrasi yang dilakukan termasuk didalamnya adalah mulai saling memasuki kehidupan sosial. komunikasi diadik yang dilakukan sudah mulai memasuki tahap pembagian peran yang lebih jelas dan ditunjukkan kepada publik. Peserta hubungan sudah mulai memasukkan pasangannya dalam lingkaran keluarganya masing-masing. Kewajiban dalam tahapan ini semakin meningkat seperti menghadiri acara keluarga bersama. Indikator non verbal seperti penggunaan komunikasi artifaktual secara sinkronik. Dimana mereka mulai berpakaian, bicara, dan beryanyi sesuai dengan kegemaran pasangan. Mereka sudah mulai berbagi uang, tempat tinggal,

pakaian, dan barang milik pribadi lainnya. Kedua peserta hubungan mulai mengkonfirmasi dan validasi konsep diri mereka dalam hubungan tersebut. Pasangan berbagi pemahaman melalui bahasa dan tanda non verbal.

***Bonding Stage*** Tahapan *bonding* ini melibatkan komitmen sosial dan ritual yang ditandai dengan tujuan pengembangan hubungan jangka panjang. Salah satu jenis komitmen yang sering dilakukan dalam tahap ini adalah pernikahan. Meskipun pada beberapa pasangan pilihan yang diambil bukan pernikahan tetapi dalam bentuk membeli rumah bersama, memiliki anak, atau memutuskan hidup bersama secara permanen. Ritual yang dilakukan oleh pasangan tergantung kepada konstruksi pasangan atas ritual tersebut. Latar belakang budaya, nilai, dan sudut pandang membuat bentuk-bentuk ritual yang dilakukan pasangan juga beragam. Selain hubungan romantis, dalam persahabatan juga dapat mencapai tahapan ini. Dimana terjadi kesepakatan untuk menjadi teman abadi dengan ritual waktu anak-anak dan membuat ikatan persahabatan (*brother/sisterhood*).

### **Model Dialektika Hubungan**

Menurut Hutchinson (2013) cara lain untuk memahami proses pembangunan hubungan adalah dengan perspektif dialektika hubungan. Salah satu teori yang menjelaskan adalah *relational dialectics theory*. Pasangan yang sudah meningkatkan hubungan menjadi keakraban (*intimacy*) menjadi lebih peka atas terjadinya tension dalam hubungan mereka. Karena hubungan melibatkan dua orang yang berbeda dan berubah dari waktu ke waktu maka sifat dan bentuk hubungan juga rentan mengalami dinamika. Dinamika terjadi ketika terdapat dialektika pada beberapa kondisi, seperti diabstraksikan dalam matriks berikut:

**Tabel 4.2** Dialektika dalam hubungan

<b>Dikotomi</b>	<b>Contoh</b>
<b>Otonomi-koneksi</b>	Manusia adalah makhluk sosial yang membutuhkan hubungan dengan orang lain. Tetapi di sisi lain manusia mempunyai sisi “diri” yang membutuhkan ruang privasi. Kebutuhan akan otonomi individu dan kebutuhan untuk keterhubungan (koneksi) dengan orang lain menyebabkan terjadinya dialektika dalam hubungan. Misalnya pasangan suami istri, dimana istri merasa terbebani dengan kewajiban yang sangat banyak dia akan bereaksi dengan mencari kemerdekaan dalam hubungannya. Padahal disaat istri melampiasikan hasrat otonominya, suami merasa kurang mendapatkan koneksi dan merasa terasing dalam hubungan. Dialektika semacam ini dapat terjadi selam terjadinya hubungan. Pada saat tertentu pasangan akan berada pada spektrum yang sama tetapi pada saat yang lain berada pada kutub yang berseberangan.
<b>Privasi-transparansi</b>	Hubungan merupakan interaksi jangka panjang yang melibatkan dua individu dengan latar yang tidak pernah identic. Perbedaan tersebut menyebabkan derajat keinginan untuk berbagi informasi menjadi relatif. Di satu sisi hubungan membutuhkan transparansi tetapi pada satu sisi individu memiliki hasrat untuk menyimpan beberapa informasi sebagai privasi. Kasang menyenangkan ketika kita dapat berbagi informasi kepada orang terdekat tetapi kadang beberapa informasi menjadi lebih nyaman untuk kita simpan sendiri. Misalnya adalah ketika kita sudah memiliki hubungan persahabatan yang lama tetapi kita menemukan dan menjalin persahabatan yang baru kadang kita lebih nyaman berbagi rahasia atau informasi privasi dengan sahabat yang baru. ketika pasangan memiliki kebutuhan yang berebda dalam hubungan maka <i>tension</i> akan terjadi meskipun transparansi sudah dilakukan.

**Kebaruan-prediksi** Keamanan dan kenyamanan adalah dua hal yang menjadi tujuan dari hubungan. Untuk mendapatkannya, individu membutuhkan struktur dan stabilitas dalam hubungan. Kita merasa nyaman ketika dapat menjalankan peran dengan baik ditengah-tengah kebiasaan kita. Tetapi terkadang hubungan tiba-tiba menjadi membosankan dan membutuhkan kebaruan. Hal-hal yang menjadi rutinitas pada hubungan sesekali perlu dievaluasi dan melakukan hal-hal yang “berbeda” dan dapat dinikmati bersama oleh peserta hubungan.

Beberapa strategi reaksi yang kemungkinan diberikan oleh individu ketika dialektika terjadi. Pertama adalah **penolakan**, beberapa orang memilih untuk menyangkal terjadinya gejala dalam hubungan dan menjadi mekanisme paling tidak efektif dalam menyelesaikan dialektik. Kedua adalah **disorientasi**, kedua peserta hubungan merasa tidak mampu berdialog untuk meredakan gejala yang terjadi. Strategi ini terjadi ketika salah satu atau bahkan kedua peserta menganggap bulan madu dalam hubungan sudah berakhir dan harapan atas hubungan tidak berjalan dengan baik. Resolusi dapat dilakukan ketika terjadi kesepakatan diantara keduanya, misalnya untuk memilih antara transparansi dan privasi, mereka sepakat untuk melakukan pengungkapan diri untuk semua informasi privat. Ketiga **seleksi**, pasangan sepakat untuk mengakhiri salah satu pilihan dan berjalan ke depan dengan pilihan yang lain. Misalnya pasangan sepakat untuk tidak melakukan ritual yang sudah dilakukan selama bertahun-tahun. Keempat **alternasi**, komunikasi dua arah dengan melibatkan variasi pada dua pilihan (misalnya kadang bersepakat untuk melakukan ritual tetapi kadang bersepakat untuk melakukan hal-hal baru). Kelima, **segmentasi** membuat pilihan disesuaikan dengan kondisi dan keadaan. Keenam, **moderasi** membuat pilihan ditengah-tengah antara dua kutub gejala dalam hubungan. Ketujuh, **reframing** melihat secara positif gejala yang terjadi dan menjadikannya sebagai bahan untuk mengevaluasi hubungan dan berkembang. Kedelapan, **reafirmasi** membiarkan gejala terjadi dan menganggapnya sebagai bagian dari dinamika hubungan.

## **Hubungan Persahabatan (*Friendships*)**

Selama kita lahir, tumbuh dan berkembang bertemu dengan beragam individu lain di luar diri kita. Sebagian dari mereka “stay” dalam ikatan fisik dan emosional, sedangkan sebagian lain akan menghilang dan tidak memiliki kedekatan dan ikatan. Persahabatan merupakan salah satu bentuk hubungan dalam komunikasi antarpribadi yang relatif terjadi dalam jangka waktu yang panjang dan hampir mendekati seperti ikatan keluarga. Persahabatan dapat terjadi dengan individu dari lingkungan pergaulan sekolah, pekerjaan, atau pergaulan di komunitas-komunitas.

### **Karakteristik Persahabatan**

DeVito (2013) menuliskan lima karakteristik dari persahabatan: bersifat sukarela (*voluntary*), biasa terjadi dengan sebaya (*peers*), mempunyai aturan main (*governed by rules*), dibedakan berdasarkan jenis kelamin (*differ by sex*).

#### **1. Persahabatan bersifat sukarela (*voluntary*).**

Persahabatan merupakan hubungan yang bersifat sukarela. Kita dapat memilih untuk bersahabat dengan si A atau menolak bersahabat dengan si B. Begitu pula sebaliknya orang lain berhak memilih kita menjadi sahabatnya, seperti juga dia berhak menolak untuk menjadi sahabat kita. Kata kunci dalam membangun persahabatan adalah pilihan. Semua orang berhak memilih sahabat pun setiap orang berhak menolak untuk menjadi sahabat. Meskipun bersifat pilihan tetapi tentu saja dalam memilih sahabat kita tidak melakukan tanpa pertimbangan. Pada tahap awal ketertarikan dapat dijelaskan dengan teori atraksi, kemudian masuk ke dalam pola hubungan yang lebih dalam dan hangat dijelaskan dengan teori tentang *costs* dan *rewards*.

Dalam persahabatan juga membutuhkan usaha dari peserta hubungan tersebut untuk senantiasa mengembangkan persahabatan tersebut. Diperlukan “pupuk” untuk menjaga persahabatan agar selalu mendapatkan kecukupan investasi dari peserta hubungan tersebut. Perilaku komunikasi yang dapat dikembangkan dalam usaha merawat persahabatan seperti: sikap positif, keterbukaan, memberikan jaminan dalam persahabatan, jaringan yang kuat, dan melakukan aktivitas bersama. Persahabatan bukan tentang kuantitas yang kita bangun dengan banyak orang, melainkan lebih kepada penguatan kualitas dari hubungan tersebut.



Sumber : dokumen pribadi (2018)

**Gambar 4.1 Persahabatan**

## 2. Terjadi pada teman sebaya (*peers*).

Persahabatan terjadi biasanya pada teman yang seimbang. Konsep keseimbangan ini merujuk bukan hanya dari perspektif usia, melainkan dapat dilihat dari sudut pandang: status sosial, tingkat pendidikan, kegemaran, sekolah, dan sebagainya.

### ***Friends***

Serial komedi situasi yang menceritakan tentang kehidupan enam orang sahabat (Rachel, Ross, Phoebe, Chandler, Joy, dan Monica). Mengambil *setting* Manhattan, New York serial ini diciptakan oleh David Crane dan Marta Kauffman. Ditayangkan medio 1990an cerita yang terjadi meliputi dinamika hubungan persahabatan antara sesama perempuan, sesama laki-laki, dan persahabatan perempuan-laki laki. Fenomena FWBR's (*friends with benefits relationships*) juga terjadi diantara Rachel dan Ross. Review positif didapatkan tayangan ini sebagai salah satu acara komedi favorit sepanjang massa. Cerita yang dibawa oleh serial ini dianggap menggambarkan kehidupan persahabatan kaum muda *urban* metropolitan. Karakteristik para dewasa lajang ini dianggap menjadi representasi atas kompleksitas hubungan dalam problematikanah pribadi dan pekerjaan. Menjadi lajang bagi sebagian kalangan adalah pilihan, tetapi keinginan untuk mendapatkan afeksi juga kebutuhan. Dalam tayangan serial friends selain potret persahabatan juga divisualisasikan tentang hubungan romantis diantara sahabat dengan pasangannya dan sesama sahabat.

## 3. Terikat oleh aturan main (*governed by rules*).

Dalam persahabatan kita memahami meskipun tidak ada aturan tertulis yang menyatakan bahwa kita membutuhkan sesuatu dari sahabat

kita, pun sahabat kita membutuhkan sesuatu dari kita. Dengan bersahabat kita diasumsikan saling mengenali dan memahami sahabat kita. Harapan tersebut wajar disematkan dalam sebuah persahabatan karena dalam persahabatan mempunyai aturan main. Meskipun konsep aturan main bukan sebuah peraturan yang dinyatakan secara tertulis.

#### **4. Persahabatan Karena Jenis Kelamin.**

Persahabatan dilakukan antara sesama jenis kelamin atau berbeda jenis kelamin. Pada jenis persahabatan dengan jenis kelamin yang sama (perempuan dengan perempuan) atau (pria dengan pria) memiliki karakteristik yang berbeda. Nilai yang dipakai oleh persahabatan sesama perempuan lebih ditekankan pada dialog dan ekspresi emosional. Sedangkan dalam persahabatan sesama pria lebih pada aktivitas dan kesamaan kegemaran. Pada persahabatan dengan perbedaan jenis kelamin lebih kepada penggalian kesempatan untuk mendapatkan sudut pandang berbeda atas beberapa tema.



Karakteristik pertemanan antara laki-laki dan perempuan agak berbeda dibandingkan dengan hubungan romantis diantara laki-laki dan perempuan. Dalam persahabatan laki-laki dan perempuan dikenal istilah *Friend With Benefits Relationships (FWBRs)* yaitu kombinasi antara persahabatan sekaligus hubungan intim antara laki-laki dan perempuan. Secara formal *FWBRs* adalah persahabatan *platonic* (mereka bersahabat tidak terikat komitmen sebagai pasangan tetapi pada batas tertentu melakukan interaksi seksual) (Reis & Sprecher, 2009).

#### **5. Mempunyai Rentang Waktu.**

Meskipun persahabatan menjadi hal yang penting dalam hidup kita tetapi kebanyakan tidak bersifat permanen. Persahabatan mempunyai siklus: dimulai, dibangun, dipelihara, sebagian darinya berakhir. Ilmuwan Komunikasi antar pribadi –William Rawlins- menuliskan enam tahapan yang dilalui dalam persahabatan.

#### **Harapan dalam Persahabatan**

Persahabatan merupakan sebuah hubungan yang unik, dilakukan dengan sukarela. Secara biologis dan prosedur legal formal terjadi hubungan dalam keluarga, dan kedekatan fisik membentuk kehidupan bertentangan dan rekan kerja (Wood, 2010). Tetapi persahabatan terjadi atas kesadaran dan kesukarelaan dalam memilih. Dalam persahabatan, struktur dan panduan dalam hubungan terjadi dengan lebih cair diban-

dingkan pada hubungan keluarga atau pernikahan.

Dalam jenis hubungan yang lain seperti: hubungan dalam pernikahan dan hubungan profesional beberapa dokumen formal dan mungkin selebrasi diperlukan. Tetapi dalam hubungan persahabatan relatif tidak membutuhkan standar dalam pembangunan hubungannya. Meskipun tanpa standar khusus, beberapa budaya menggunakan ide-ide tentang konsep teman dan apa yang sebaiknya boleh dan tidak boleh terjadi dalam pertemanan tersebut. Beberapa harapan dalam membentuk persahabatan antara lain:

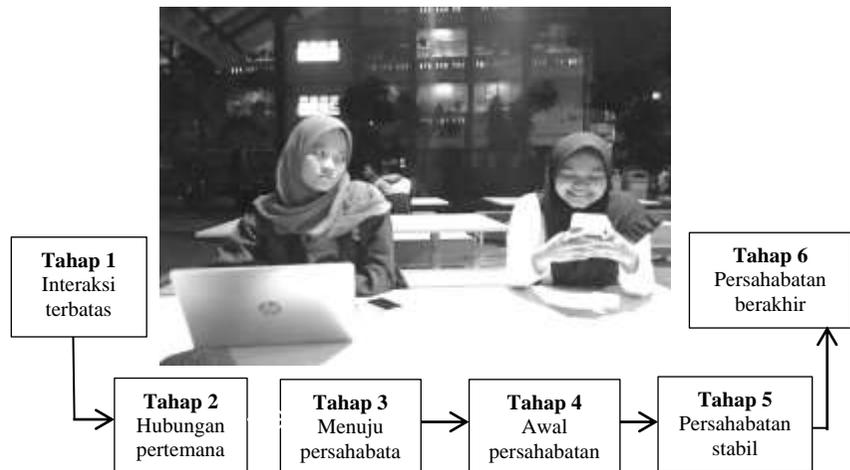
1. **Keinginan Memberikan Kontribusi.** Persahabatan merupakan investasi pribadi, dimana membutuhkan kontribusi tenaga, pikiran, waktu, perasaan, dan (mungkin) finansial. Semua orang (tanpa membedakan latar belakang demografi, biologis, dan budaya) membutuhkan dalam kehidupannya.
2. **Kedekatan Emosional.** Bersama dengan sahabat kita menginginkan mendapatkan kedekatan emosional. Kedekatan seperti itu dibangun dengan investasi dan kontribusi dalam bentuk waktu, dialog, berbagi pengalaman, dan perasaan nyaman diantara peserta persahabatan. Kedekatan tersebut dapat terjadi melalui beberapa cara diantaranya: (1) dengan dialog, dan (2) dengan aktivitas bersama. Pada cara pertama dominan dilakukan oleh persahabatan sesama perempuan dimana mereka cenderung suka “berdialog” dan membicarakan banyak hal dengan sahabat. Sedangkan persahabatan pria lebih mendominasi cara kedua, dimana mereka lebih suka melakukan aktivitas bersama-sama seperti: olah raga, bermain dan sebagainya.
3. **Penerimaan.** Kita berharap seorang sahabat dapat menerima kita apa adanya termasuk semua kelemahan kita. Setiap dari kita mempunyai sisi negatif, dengan persahabatan menegaskan hal tersebut. Dengan orang yang tidak begitu kita kenal, kita sering berusaha menunjukkan citra diri yang positif, sedangkan dengan sahabat kita lebih nyaman tampil apa adanya. Ketika kita sedang sedih akan kita tunjukkan pada sahabat dan tidak menyembunyikannya.
4. **Kepercayaan.** Dalam persahabatan diperlukan kepercayaan. Dimana kita akan merasa dapat mengandalkan sahabat kita untuk semua

kondisi dan kita yakin bahwa sahabat akan memahami perasaan kita.

- 5. Dukungan.** Sesama sahabat seharusnya saling memebrikan dukungan. Dukungan tersebut dapat disampaikan secara verbal maupun dengan tindakan nyata. Investasi waktu dapat diberikan dalam persahabatan. Ketika sahabat membutuhkan kehadiran kita, maka dengan segala hal kita upayakan untuk memenuhinya.

### **Pengembangan Persahabatan (*Friendship*)**

Beberapa ikatan hubungan persahabatan terjadi dengan lebih cepat dibandingkan jenis hubungan yang lain. Persahabatan terjadi dalam serangkaian proses tahapan. Bill Rawlins (1981) mengembangkan enam tahapan model pengembangan hubungan persahabatan: interaksi terbatas, hubungan persahabatan, menuju persahabatan, persahabatan baru, persahabatan stabil, pemutusan persahabatan.



**Gambar 4.2 Tahapan Persahabatan**

#### **1. Interaksi Terbatas.**

Tahap pertama adalah pertemuan awal. Dalam pertemuan awal ini para peserta belum memiliki informasi yang cukup tentang orang lain, maka mereka berinteraksi menggunakan aturan-aturan dan norma standar umum. Perilaku sopan cenderung dilakukan dan pengungkapan diri dilakukan dengan sangat terbatas.



Sumber : dokumen Siti halimatul Maria (2019)

**Gambar 4.3** Awal perkenalan

## 2. Hubungan Pertemanan.

Tahap kedua dalam pembangunan persahabatan adalah hubungan pertemanan, dimana setiap individu yang terlibat saling memeriksa apakah ada kesamaan. Misalnya dalam kelompok *whatsapp*, admin memasukkan anggota baru dalam kelompok tersebut untuk dapat bergabung dalam pembicaraan.



Sumber: Chairawan Sofyan Tsauri (2019)

**Gambar 4.4** ilustrasi hubungan pertemanan

## 3. Menuju Persahabatan.

Dalam tahap ketiga, individu mulai meninggalkan peran sosial. pengungkapan diri mulai dilakuka untuk menunjukkan bahwa ada keinginan untuk menjadikan interaksi berlangsung lebih personal. Interaksi lebih lanjut atas pertemuan sebelumnya diharapkan terjadi lagi tentu saja dengan persetujuan kedua belah pihak. Persahabatan yang terjadi dalam tahap ini menyenangkan dan berlangsung dengan santai. Peserta hubungan menikmati interaksi meskipun tidak secara khusus

menginvestasikan waktu dan tenaga yang besar untuk “memaksa” terjadinya sebuah persahabatan.



Sumber: Nurul Hidayah

**Gambar 4.5 Menuju persahabatan ditunjukkan dengan keakraban**

#### **4. Awal persahabatan.**

Setelah mendapatkan informasi awal dari tahap sebelumnya, interaksi dilakukan untuk mendapatkan penguatan atas informasi dari teman “baru”. Peserta mulai mempertimbangkan untuk memasukkan kenalan sebagai teman baru. Tahap ini menjadi cikal bakal dari persahabatan. Ketika kita semakin personal berinteraksi dengan orang lain, maka terjadi kemajuan dalam berbagi perasaan, nilai, keinginan, dan sebagainya. Dalam tahapan ini, interaksi sudah mulai melibatkan aturan pribadi. Beberapa persahabatan dibangun karena persamaan-persamaan (seperti kesamaan kegemaran dalam melihat film, berbelanja, aktivitas fisik) dan tidak melangkah keluar dari batasan-batasan tersebut.



Sumber: Distyra Elliktrica Sari

**Gambar 4.6 Menuju persahabatan ditunjukkan dengan keakraban**

## 5. Persahabatan Stabil.

Tahap ini menuju sebuah keberlangsungan. Dalam tahapan sebelumnya, manusia tidak memutuskan untuk bersama dengan orang lain kecuali sudah mempunyai rencana khusus dalam pertemanan tersebut. Dalam tahap ini peserta pertemanan akan berpikir bahwa meskipun tidak mempunyai waktu khusus tetapi pertemuan akan terjadi pada mereka. Interaksi dan hubungan pada masa depan masih dapat terjadi meskipun tidak ada komitmen khusus untuk menjalaninya. Tahap ini membutuhkan derajat yang tinggi dari kepercayaan. Pertemanan yang stabil akan berlangsung secara jangka panjang dan bahkan dapat terjadi selamanya. Ketika berada pada tahap ini peserta pertemanan akan memperkenalkan temannya kepada lingkaran sosialnya yang lain.



Sumber : dokumen Ahmad Naf'an J (2019)

**Gambar 4.7 keakraban dan pengungkapan diri mulai dilakukan dengan lebih intens**

## 6. Menyudahi Persahabatan.

Ketika seorang atau kedua peserta hubungan persahabatan mulai menghentikan investasi dalam persahabatannya maka persahabatan tersebut dapat mengalami kemunduran bahkan pemutusan. Kondisi ini bukan semata karena sesuatu yang disengaja (misalkan karena terjadinya konflik antarpribadi yang tidak menemukan solusi) tetapi juga karena sesuatu yang tidak dapat dihindari. Perpisahan karena salah seorang harus berpindah daerah mengikuti orang tua, atau tuntutan untuk mengejar karier dan pendidikan.



Sumber : dokumen Shafri Alfarizi (2019)

**Gambar 4.8 Pemutusan hubungan persahabatan ditandai dengan penarikan diri**



Persahabatan kadang mengalami kemunduran bahkan terjadi pemutusan. Konflik yang terjadi dalam hubungan membutuhkan mekanisme “perbaikan”. Salah satu mekanisme yang dapat dilakukan adalah dengan melakukan ritual perbaikan dalam persahabatan. Ritual perbaikan menyediakan persahabatan alternatif untuk membuat konflik menjadi situasi yang lebih bermanfaat dan mengembangkan hubungan transgresi. Beberapa tahapan dilakukan untuk menghindari kemunduran dalam persahabatan:

1. Mengidentifikasi situasi yang menuntut dari pasangan sahabat, misalnya apakah sahabat berperilaku dengan cara yang kurang pantas.
2. Pendekatan ulang : meminta konfirmasi dari sikap “menuntut” yang kadang disertai dengan sikap menghindar.
3. Remedial dengan melakukan beberapa hal untuk membuat segar kembali persahabatan. Hal ini dapat dilakukan dengan: menawarkan bantuan (dengan memaafkan atau justifikasi), membuat consensus, atau menawarkan permintaan maaf. Ketiga hal tersebut dapat dikombinasikan.

### **Hubungan Keluarga (*Family*)**

Konsep keluarga menjadi sesuatu yang elastis, dipengaruhi oleh budaya dan sudut pandang. Dalam beberapa konsep keluarga meliputi orang tua yang menikah dan yang tidak menikah, hidup bersama ataupun tidak, atau lajang yang membesarkan anak sebagai orang tua tunggal. Keluarga juga dapat melibatkan anak kandung, anak tiri, anak adopsi. Anggota keluarga terdiri dari beberapa generasi dari beberapa orang dewasa yang berpasangan atau yang masih lajang, hidup bersama dalam

satu rumah atau terpisah. Pada beberapa budaya dalam keluarga termasuk melibatkan keponakan, paman, bibi, dan orang dewasa lainnya yang meskipun tidak punya hubungan darah tetapi dapat “dianggap” keluarga. Dalam memetakan anggota keluarga digunakan metode *genogram*, *ecomaps*, dan *culturagrams* seperti yang dilakukan oleh Parker dan Bradley (2003) seperti disampaikan kembali oleh Koprowska (2008).



Sumber: Pribadi (2016)

**Gambar 4.9 Potret Keluarga**

Fungsi keluarga dalam kehidupan kita sangat beragam. Selagi kita kecil, pertemuan pertama adalah dengan anggota keluarga. Kita belajar tentang perasaan memiliki, keamatan sejarah, dan mengenal cinta tanpa syarat. Kita mendapat dukungan dari keluarga selagi tidak ada lagi orang yang mau memberikannya. Keluarga juga mengenalkan kita pada konsep hubungan dan membantu kita membentuk gambaran mental tentang diri kita dalam menjalani hubungan yang lain. Kelekatan dengan keluarga dapat memberikan dua sisi mata uang positif dan negatif.

### **Terbentuknya Keluarga**

Konsep tentang keluarga mungkin akan sangat cair, apakah hanya melibatkan orang tua dan saudara kandung?, bagaimana dengan sahabat dekat dan tetangga yang baik apakah dapat disebut juga dengan keluarga? Ketika kita tinggal di kos dan mendapati ibu kos dan keluarganya sangat baik ke kita apakah juga dapat dikatakan sebagai bagian dari keluarga kita?. Beberapa ilmuwan menyepakati bahwa keluarga dibentuk oleh tiga komponen penting yaitu: Ikatan genetik, kewajiban legal, dan perilaku peran. Sebuah keluarga dapat terdiri dari

satu karakter atau lebih.

1. **Ikatan genetik.** Anggota keluarga terikat karena terhubung secara genetik. Anda mendapatkan komposisi 50% dari gen dari orang tua biologis atau mempunyai 100% kemiripan gen dengan saudara kembar Anda. Sebagian gen Anda akan memiliki ikatan pola dengan kerabat kandung (kakek, nenek, paman, bibi, om, tante, sepupu) dengan komposisi genetik yang beragam. Meskipun tidak semua keluarga merasa mempunyai ikatan emosional semata-mata karena hubungan genetik. Dengan pasangan (suami atau istri), anak yang diadopsi, dan sebagainya.
2. **Kewajiban legal.** Beberapa keluarga terbentuk melibatkan ikatan legal normative. Pernikahan menjadi salah satu contoh kewajiban legal sebagai konsekuensi dari ikatan normatif yang dibentuk oleh pasangan. Dari ikatan tersebut lahir kewajiban-kewajiban seperti terhadap pasangan (suami atau istri) dan anak. Pada beberapa negara regulasi bukan hanya menyangkut kewajiban karena pernikahan tetapi juga melibatkan regulasi tentang adopsi dan mitra domestik. Dari bentuk hubungan tersebut juga menimbulkan konsekuensi legal yang diatur oleh regulator.
3. **Perilaku Peran.** Pada beberapa konteks keluarga tidak dibentuk oleh ikatan genetik atau ikatan legal normatif. Kenyamanan yang Anda dapatkan dari luar ikatan tersebut (genetik dan ikatan legal formal) dapat membangun konsep keluarga. Misalnya Anda merasa disayangi oleh kelompok atau orang lain selayaknya sebuah keluarga, Anda dapat menganggap entitas tersebut sebagai keluarga Anda. Beberapa perilaku yang dapat mendatangkan sensasi seperti dalam keluarga adalah: tinggal bersama selama sekian waktu, saling menjaga dan menyayangi, serta memperlakukan selayaknya anggota keluarga. Dengan “mendapatkan” keluarga dapat mempengaruhi bagaimana Anda mengambil keputusan tentang siapa yang akan Anda undang dalam acara-acara hidup yang Anda anggap penting seperti: pernikahan. Anda dapat berbagi cerita tentang kehidupan dan mendapatkan dukungan dari keluarga.

Dari **perspektif terbentuknya keluarga** terdiri dari dua jenis yaitu : keluarga asal dan keluarga bentukan. *Keluarga asal* adalah dimana kita dibesarkan biasanya terdiri atas orang tua dan saudara kandung.

Sedangkan *keluarga bentukan* adalah keluarga yang dihasilkan dari pernikahan ketika dewasa. Dalam beberapa kesempatan seseorang mengidentifikasi dirinya masuk dalam dua jenis keluarga tersebut. Sementara sebagian yang lain hanya merasa berada pada salah satu jenis keluarga.



Riset menunjukkan bahwa ada pengaruh antara hubungan dalam keluarga dengan proses formasi identitas. Perempuan dengan kedekatan hubungan dengan ibu dan independensi sikap dari ibu cenderung menghindari difusi, hubungan yang tiba-tiba, dan kesepakatan. Sedangkan pria dengan sejarah independensi dari hubungan dengan orang tua justru memilih untuk melakukan difusi atau melakukan kesepakatan dan tidak berusaha untuk mencapai identitas tertentu (Schultheiss, 1994).

Sedangkan dari **sudut pandang asal peserta**, keluarga dibagi menjadi: keluarga inti, keluarga campuran, keluarga besar, dan keluarga orang tua tunggal. Keluarga inti merupakan keluarga yang terdiri dari orang tua dan anak biologisnya. Keluarga campuran adalah keluarga yang terdiri dari pasangan dewasa (menikah atau hanya tinggal bersama) yang membesarkan anak non biologis seperti anak adopsi, atau anak biologis dari salah satu pasangan (anak tiri). Keluarga besar adalah keluarga yang terdiri dari banyak kerabat seperti kakek nenek, sepupu, paman, bibi, dan individu-individu yang diundang sebagai bagian keluarga tersebut. Keluarga tunggal adalah keluarga dimana orang tua (hanya salah satu saja, ibu atau ayah) membesarkan anak biologis atau anak adopsi, atau anak tiri.

### **Tahapan Terbentuknya Keluarga**

Keluarga memiliki pola evolusi yang berbeda, tetapi menurut (Olson & McCubbin, 1983). Seperti dikutip oleh (Wood, 2010) secara umum model pengembangan keluarga meliputi tujuh tahapan. Setiap tahapan meskipun dialami oleh banyak keluarga, tetapi ada sebagian keluarga yang tidak melaluinya seperti dalam keluarga pasangan sesama jenis, “*samen lapen*” (hidup bersama tanpa ikatan pernikahan). Bahkan dalam pernikahan laki-laki dan perempuan juga terkadang tidak mengalami beberapa tahapan. Seperti misalnya perempuan yang memilih untuk memiliki anak tetapi tidak menikah tidak akan mengalami tahapan pertama dari proses ini. Pasangan yang tidak memiliki anak tidak akan

melewati tahapan 2,3,4, atau 5 karena membesarkan dan mendidik anak merupakan bagian dari hubungan tersebut.

### **Tahapan 1 Membangun keluarga**

Selama tahapan ini, pasangan melakukan pernikahan atau sepakat untuk hidup bersama dengan mengakui tujuan dan harapan sebagai pasangan. Membangun pola interaksi, berbagi kehidupan pribadi sehari-hari. Pada pasangan yang menikah mendapat julukan suami dan istri sebagai pengakuan sosial legal atas penyatuan komitmen pasangan. Dalam tahapan ini kondisi pasangan baru tanpa anak.

### **Tahapan 2 Membesarkan keluarga**

Perubahan besar dalam kehidupan keluarga adalah dengan hadirnya anak. perubahan dalam dunia orang tua dan pengasuhan membawa banyak kebahagiaan, masalah, pilihan-pilihan, dan bentuk batasan baru pada pasangan. Peran baru hadir, selain sebagai pasangan domestik sebagai ayah ibu, sekaligus dapat menjadi pasangan yang bergerak di ranah publik. Kehadiran anak mengurangi waktu pasangan bersama dan merubah fokus pada komunikasi pasangan. Pada sebagian orang tua, anak adalah fokus utama dalam dialog dan perhatian. Tahapan ini sering diidentikkan pada keluarga dengan anak bayi atau balita. Selama beberapa waktu para peneliti berasumsi bahwa penurunan dihasilkan dari kehadiran anak dan permintaan yang dibuat oleh anak-anak tersebut.

Tetapi penelitian terkini dari Howard Markman (Markman, Clements, & Wright, 1991) dengan responden 135 pasangan yang telah melewati sepuluh tahun pernikahan. Pernikahan mengalami penurunan kepuasan setelah hadirnya anak, yang biasanya dialami setelah sekian waktu pernikahan berjalan. Penelitian tersebut juga mendapatkan temuan bahwa kepuasan dalam pernikahan akan menurun setelah sekian waktu pasangan belum diberi anak. Setelah sekian waktu dalam pernikahan, sebagian besar pasangan mengalami kepuasan pernikahan berhubungan dengan kehadiran anak. Periode ini, keluarga mungkin mengalami fenomena *pileup* yaitu ketika peristiwa-peristiwa negatif hadir pada rentangan waktu singkat dan tidak dapat dikuasai oleh pasangan.

## UP

Sebuah film kartun drama besutan Pixar Animation studios pernah diputar pada festival film Cannes. Menceritakan tentang pasangan Carl Fredricksen (Edward Asner) dan Ellie. Mereka membangun hubungan kemudian berkomitmen dalam sebuah pernikahan. Selama kurun waktu pernikahan, mereka cukup bahagia bersama. Cita-cita yang belum didapatkan dalam keluarga ini adalah *travelling* ke Amerika Selatan dan keturunan- karena divonis dokter tidak dapat hamil-. Sampai waktunya sang istri – Ellie-meninggal, suami masih setia untuk melakukan ritual keluarga tersebut agar dapat mewujudkan cita-cita mereka meskipun sang istri telah meninggal. Pada penikmat film, alur cerita mampu membuat kita berfikir bahwa kehadiran anak dalam sebuah pernikahan bagaimanapun adalah cita-cita orang tua. Tetapi ketika belum mendapatkannya kita tidak boleh melepaskan komitmen dengan pasangan.

### Tahapan 3 Mengembangkan keluarga

Potret keluarga dengan anak berusia sekolah dasar atau pendidikan menengah. Dalam tahapan ini orang tua memberikan sebagian besar waktunya, energi, dan pikiran untuk membesarkan anak-anaknya. Pembelajaran kepada anak tentang segala sesuatu diberikan pada tahapan ini. Anak-anak diajarkan tentang bagaimana ke toilet secara mandiri, etika, hubungan dengan orang lain. Orang tua merupakan pembelajar pertama dalam kehidupan anak-anak. Selama masa balita, kebanyakan orang tua memberikan pembelajaran tentang nilai. Tahap ini adalah mechanism keluarga untuk menanamkan dasar-dasar pada anak tentang penghargaan diri, nilai, dan kehidupan. Hubungan orang tua-anak akan memberi pengaruh pada pembentukan identitas anak. Anak-anak akan cenderung melakukan “pemanggilan kembali” gaya *attachment* yang didapatkannya pada masa kanak-kanak dalam membangun hubungan dengan orang lain. *Attachment* didapatkan biasanya dari orang tua (ibu dan bapak).

### **Little House on the Prairie**

Salah satu drama keluarga favorit saya yang hadir setiap hari Minggu di TVRI pada tahun 1980an. Menceritakan tentang keluarga Ingalls: Charles (ayah), Caroline (ibu), Mary, Laura, Carrie, dan Grace (anak-anak perempuan mereka). Dalam beberapa episode setelahnya diceritakan keluarga ini mengadopsi tiga anak (Albert, Cassandra, dan James). Dengan *setting* daerah pertanian di Walnut Grove, Minnesota, Amerika Serikat pada tahun 1870-1880an. Diangkat dari novel best seller “littlehouse” karya Laura Ingalls Wilder. Film ini mengambil banyak tema dalam setiap episodenya. Tentang dinamika internal keluarga dan hubungan keluarga tersebut dengan lingkungan sekitar. Membesarkan anak dalam kesederhaan dan nilai-nilai kejujuran, solidaritas, dan *family came first*.

Kasih sayang yang berkelanjutan, orang tua yang perhatian secara langsung atau tidak langsung sebenarnya sedang “menanamkan” perasaan aman pada anak-anaknya. Gaya *attachment* lainnya adalah dengan pola pengasuhan orang tua. Orang tua memberikan kontribusi dalam pembentukan konsep diri anak dengan memberikan label positif pada anak misalnya dengan sesekali memanggil anak dengan “anak ganteng, sholeh”; “anak sholihah-nya ibu bapak”, “ayo bangun, anak pintar”) dan skrip identitas yang dibangun secara jelas bagaimana anak seharusnya menjadi manusia seutuhnya. Secara umum konstruksi dibangun bahwa bapak bertanggung jawab untuk fokus pada pengenalan dan penanaman kemampuan, penguatan, dan pencapaian tujuan komunikasi. Sedangkan ibu lebih menekankan pada pemberian contoh atas nilai-nilai, norma, dan kaidah-kaidah yang terkait dengan tradisi.

#### **Tahapan 4 Mendorong Kemandirian**

Keluarga dengan anak yang mulai tumbuh remaja dengan segala minat, aktivitas, dan lingkaran sosial yang mulai dibangun. Semakin tumbuh anak-anak menjadi remaja, mereka semakin mencari otonomi untuk dirinya. Hal ini secara alamiah terjadi bagi mereka untuk membangun identitas pembeda dari yang dipelajari dari orang tua. Sebagian besar remaja sudah tidak menginginkan menghabiskan waktu secara eksklusif dengan orang tua. Mereka sudah mulai memiliki minat dan keinginan yang membuat mereka

membentuk kawan sepermainan. Dalam tahapan ini relatif sering terjadi ketegangan antara orang tua dan anak. Kadang orang tua merasa tidak nyaman dengan jarak yang dibangun anak-anak remajanya. Keinginan dan minat sebagian remaja kadang juga membuat orang tua tidak menyetujuinya. Anak remaja kadang berfikir bahwa orang tua terlalu protektif dan intrusif. Fase ini adalah tahapan penting dalam pembangunan pribadi remaja, mereka belajar untuk tidak tergantung kepada orang tua, agar menjadi orang dewasa yang mandiri. Dalam tahap ini orang tua seharusnya mulai menyadari bahwa anak-anak ini membutuhkan sayap-sayapnya sendiri untuk terbang dan orang tua hanya memberikan pengawasan secara wajar.

#### **Tahapan 5 Melepas Anak-anak**

Keluarga yang sudah menyiapkan untuk melepas anak-anaknya ke lingkungan luar. Pada tahapan ini, anak-anak dalam keluarga sudah memasuki usia dimana mereka akan melanjutkan pendidikan tinggi, menikah, atau hidup terpisah dengan orang tuanya. Setelah semua anak-anak menggapai cita-citanya ke luar rumah, orang tua kembali menjadi pasangan berdua. Bagi orang tua tahapan ini adalah tahapan perubahan, ketika keluarga hanya memiliki satu anak, maka begitu anak meninggalkan rumah keluarga menjadi hanya pasangan orang tua. Untuk orang tua dengan beberapa anak, kecenderungan bahwa anak-anak akan meninggalkan orang tua secara bergantian. Kondisi menjadi pasangan bagi orang tua pada keluarga seperti ini terjadi secara bertahap. Anak-anak yang memasuki usia remaja dewasa, tahapan ini adalah saatnya mereka meningkatkan kemandirian dan penemuan jati diri. Setelah bergaul dengan teman sepermainan, mereka mulai menemukan banyak hal tentang diri mereka. Mempelajari banyak hal yang tidak didapatkan dari orang tua di rumah.

#### **Tahapan 6 Paska melepas Anak-anak.**

Semua anak sudah “melepaskan” diri dari orang tua, maka orang tua kembali menjadi pasangan. Pada beberapa keluarga, orang tua merasakan “kekosongan” karena tema-tema dalam keluarga yang secara reguler dibagikan dengan anak-anak menjadi tidak terjadi lagi. Di sisi lain pasangan orang tua memiliki lebih banyak waktu

untuk pasangannya. Sesekali orang tua dapat melewatkan waktu untuk melakukan bulan madu kedua, atau berkunjung ke tempat anak-anaknya, reuni dengan teman-teman masa lalunya. *Pun* pada sebagian orang tua ketidakhadiran anak-anak menjadikan hubungan renggang karena selama ini yang mempererat komitmen dan perilaku keluarga adalah anak-anak.

### **Tahapan 7 Istirahat**

Masa pensiun menjelang dan orang tua menjadi bebas untuk tidak melakukan rutinitas sebagai profesional di ruang publik. Perubahan ini memmbawa pengaruh pada kehidupan keluarga, dapat berupa perubahan positif atau perubahan negatif. Untuk banyak orang, pensiun adalah masa ketika mereka sudah tidak menjadikan hal-hal yang sifatnya materi menjadi perhatian. Banyak dari pensiunan ini yang menggunakan waktunya untuk menjadi suka-relawan pada kelompok komunitas, jalan-jalan, dan menjalani hobi dan kesenangan setelah sekian lama ditinggalkan. Individu dengan pernikahan yang bahagia cenderung untuk mendapatkan Kenyamanan dengan kehadiran satu sama lain dan menikmati kemewahan waktu bersama. Tetapi pada sebagian pensiunan yang lain, mereka merasa bosan dan merasa tidak produktif. Selama masa pensiun, keluarga dapat berkembang kembali. Orang tua kembali memiliki waktu untuk cucu-cucunya yang dapat menjadi anggota baru dalam keluarga.

### **Tema Dalam Keluarga**

Setiap keluarga (bagaimanapun cara terbentuknya), memiliki beberapa kaidah *do's* dan *don't*. Kesepakatan tersebut mungkin tidak tertulis tetapi dipahami oleh setiap anggota keluarga. Tema tersebut dalam keluarga diperbincangkan dengan bantuan komunikasi. Beberapa tema tersebut antara lain adalah: peran dalam keluarga, ritual keluarga, sejarah keluarga, dan rahasia keluarga. Secara lebih rinci deskripsi tentang empat tema tersebut disajikan dalam matrik berikut:

**Tabel 4.3** Tema dalam keluarga

---

<b>Peran dalam Keluarga (<i>family roles</i>)</b>	Dalam sistem keluarga terdapat peran yang menjadi atribut pada setiap objek peserta. Seorang keluarga mungkin
---	---

---

berperan sebagai juru damai, sedangkan anggota yang lain menjadi tukang becanda, atau anggota yang lain justru sering membuat masalah. Peran keluarga berbeda dengan struktur keluarga (orang tua, anak, saudara). Peran dalam keluarga lebih dipengaruhi oleh fungsi sosial dan emosional dalam perilaku individu yang diberikan dalam keluarga.

**Ritual keluarga (*family rituals*)** Beberapa keluarga memiliki tradisi yang dilakukan secara bersama-sama. Di Indonesia misalnya tradisi mudik menjadi sebagian aktivitas yang dilakukan oleh hampir semua keluarga muslim ketika Idul Fitri. Ritual merupakan aktivitas berulang yang dilakukan dalam mendukung fungsi interaksi dalam keluarga. Dengan ritual keluarga didapatkan kehangatan dan ikatan yang semakin kuat serta rasa memiliki.

**Sejarah Keluarga (*family stories*)** Cerita tertentu dalam keluarga sering kita dengar dari anggota keluarga atau bahkan dari kita sendiri. Kakek nenek atau orang tua atau paman dan bibi sering menceritakan tentang bagaimana kehidupan yang mereka lalui ketika masih muda hingga berada pada posisi saat ini. Beberapa narasi cerita tersebut dapat diambil hikmahnya bahwa kehidupan itu perlu melewati saat-saat susah, saat menyenangkan dan kombinasi diantaranya.

**Rahasia Keluarga (*family secret*)** Banyak keluarga yang menyimpan informasi tertentu dari pihak luar. Informasi terkait cara pandang mereka tentang ritual keagamaan, kondisi kesehatan, masalah keuangan, atau masalah pribadi anggota keluarga.

---

Menyimpan rahasia tetap dalam konsumsi internal selain akan menjaga nama baik keluarga juga akan memberikan kesempatan keluarga atau anggota keluarga diterima dalam pergaulan dengan pihak di luar keluarga dan masyarakat.

### **Tujuan Dalam Keluarga**

Keluarga ditentukan bukan hanya oleh manusia yang terlibat didalamnya melainkan juga pada tujuan yang dikembangkan dalam keluarga. Keluarga merupakan hubungan jangka panjang, dengan tujuan dibentuknya beragam dan dapat berkembang dalam perjalanan hubungan keluarga tersebut. Sejarah mencatat bahwa pernikahan menjadi pintu gerbang untuk tujuan yang lain. Seperti untuk mendapatkan keturunan, bergabung dalam masyarakat tertentu, atau pada suku-suku tertentu sebagai simbol perdamaian. Ketika stabilitas keluarga menjadi inti dari tujuan dalam pernikahan, maka cinta bukan lagi menjadi modal utama dalam membentuk keluarga. Dengan perkembangan budaya dan cara pandang masyarakat, pernikahan bukan sekedar untuk mendapatkan tujuan seperti disebutkan sebelumnya. Pilihan untuk menikah atau terlibat dalam hubungan komitmen jangka panjang untuk menguatkan pemenuhan kebutuhan dan kenyamanan pribadi.

### **Hubungan Romantis (*Romantic Relationships*)**

Kita mungkin menjalin hubungan yang sangat akrab (intim) adalah dengan pasangan romantis kita. Dalam hubungan romantik-terutama ketika dalam hubungan jangka panjang- kita terlibat secara mental, emosional, fisik, finansial, dan bahkan secara spiritual. Dengan keterlibatan dalam hubungan romantis memberikan pengaruh dalam kehidupan sosial pesertanya. Hubungan romantis merupakan kesepakatan mutualisme pada interaksi sukarela, biasanya ditandai dengan ekspresi kasih sayang (afeksi) dan mungkin perilaku seksual yang diantisipasi. Sedangkan pengalaman romantis lebih kepada kumpulan perilaku, kongnisi, dan fenomena emosional dengan muatan romantisme dengan atau tanpa menyertakan pengalaman langsung dari pasangan romantis

(Collins, dkk 2009). Hubungan romantis dapat menjadi cikal bakal pada pembangunan keluarga dalam konteks pernikahan.

### **Karakteristik Hubungan Romantis**

Sebagian besar dari warga dunia menginginkan dan menjalankan pernikahan paling tidak sekali selama hidup mereka. Sedangkan sebagian yang tidak terlibat pernikahan memilih untuk mempunyai hubungan romantis dengan pasangannya. Pernikahan atau hubungan jangka panjang memberikan pengaruh sangat besar dalam kesehatan dan kesejahteraan manusia. Banyak riset menunjukkan bahwa dengan pernikahan orang yang menikah akan lebih sehat dan bahagia dibandingkan dengan orang yang tidak terlibat dalam pernikahan atau hubungan jangka panjang.



Dalam pembingkai hubungan romantis, wanita lajang menunjukkan objektivikasi diri yang lebih besar sedangkan wanita berpasangan menunjukkan objektivikasi diri yang rendah. Temuan ini membuktikan terdapat pengaruh antara objektivikasi diri dan atraksi dalam pembangunan hubungan (Sanchez & Broccoli, 2008).

Perilaku tidak sehat pada para lajang akan berhenti dan merasa dikontrol ketika mereka sudah menikah. Dukungan secara psikologis dan emosional juga relatif didapatkan pasangan yang sudah menikah. Beberapa karakteristik dalam hubungan romantis anatara lain:

- 1. Terjadi Secara Eksklusif.** Harapan dalam setiap hubungan romantis adalah eksklusivitas. Konsep monogami lebih dominan dalam pembangun hubungan hanya dengan satu pasangan romantis pada satu waktu dan menghindari keterlibatan hubungan romantis dengan orang luar. Eksklusivitas merupakan ekspresi dari komitmen dari pasangan romantis dalam menjaga kepercayaan pasangan. Pada beberapa pasangan memang ada yang tidak mengiginkan eksklusivitas dalam hubungan. Mereka memilih hubungan terbuka, dimana mereka dapat menerima ketika pasangan mempunyai hubungan romantis dengan orang lain di luar mereka.
- 2. Bebas dalam Memilih.** Dalam membangun hubungan romantis individu mengharapkan kebebasan dalam memilih siapa yang akan menjadi pasangan romantisnya. Harapan ini sesuai dengan tujuan hubungan romantis dimana mereka akan mendapatkan kepuasan dan

kenyamanan selama menjalin hubungan dengan pasangan pilihannya.

3. **Berdasarkan Cinta.** Pada sebagian budaya pernikahan atau hubungan romantis bukan hanya tentang kebebasan memilih pasangan. Mereka menentukan pilihan berdasarkan perasaan cinta dan ketertarikan. Oleh sebab itu pada masyarakat individualistik cinta menjadi alasan pernikahan atau hubungan romantis jangka panjang. Ketika cinta sudah mulai berkurang menurut mereka, maka perpisahan yang menjadi pilihan. Hal ini berbeda dengan masyarakat dari latar belakang kolektivisme. Dalam menentukan pernikahan justru bukan diawali dengan cinta semata melainkan pendapat orang disekitarnya. Apakah orang tua, kerabat dekat, sahabat setuju dengan pernikahan tersebut. Bahkan pada sebagian orang Timur menikah tanpa cinta dapat diterima. Karena dalam sudut pandang mereka, cinta adalah perasaan yang dapat datang dengan kedekatan dan intensitas komunikasi.
4. **Seksualitas.** Bentuk hubungan romantis dapat diterima pada sebagian budaya sebagai hubungan berbeda jenis kelamin (heteroseksual) atau sesama kelamin (homoseksual). Kedua jenis hubungan membutuhkan keakraban dan ekuualitas antar pasangan. Konflik dapat terjadi dalam dua jenis hubungan tersebut. Dalam hubungan tersebut membutuhkan tujuan seperti secara finansial, arah masa depan, dan tema-tema lain yang disepakati oleh pasangan.
5. **Permanen.** Pernikahan atau hubungan romantis jangka panjang mempunyai tendensi kelangsungan abadi (permanen). Dalam sumpah pernikahan disebutkan janji nikah “sampai mati memisahkan” menunjukkan harapan pada hubungan jangka panjang dan tidak terpisahkan sampai maut yang memisahkan. Untuk mendukung hubungan yang berlangsung secara permanen beberapa institusi sosial dan otoritas memberikan apresiasi pada pasangan yang dapat mempertahankan pernikahan sampai jangka waktu yang lama.

### **Jenis Pasangan Romantis**

Pada pembangunan hubungan pasangan romantis, meskipun mengikuti pola yang sama tetapi dalam tahap akhir hubungan dapat

terjadi pola yang berbeda-beda. Dalam beberapa riset ditemukan bahwa pasangan romantik mengalami berbagai jenis pola hubungan yang berbeda. Pola tersebut disebut sebagai skemata pernikahan (Mary Anne Fitzpatrick). Dalam skemata tersebut dijelaskan beberapa komponen yang membentuk pernikahan dari perspektif model kognitif. Fitzpatrick menemukan setidaknya tiga jenis pernikahan: tradisional, terpisah, dan independen.

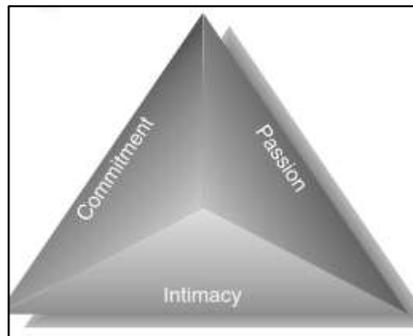
1. **Pasangan tradisional.** Pasangan ini biasanya adalah individu-individu yang sangat terikat kepada latar budaya dan nilai-nilai di sekitar mereka. Misalnya terkait pembagian kerja jender dalam kehidupan berpasangan. Pasangan ini akan menganut nilai tradisional dimana perempuan akan lebih domestik dan melakukan aktivitas-aktivitas rumah tangga. Sedangkan pria berkewajiban memenuhi kebutuhan keluarga dan bertanggung jawab pada perbaikan rumah dan perawatan mobil. Ketika konflik terjadi, pasangan ini akan memilih tetap bersama dan tidak akan menghindarinya dengan berpisah.
2. **Pasangan Terpisah.** Pasangan ini masih memegang sebagian nilai-nilai dalam kultur mereka. Tetapi dalam beberapa hal, pasangan ini memberi ruang bagi pasangan untuk secara otonom melakukan aktivitas dan terlibat dalam jaringan sosial. Kegiatan seperti jalan bareng dengan teman-teman, makan bersama dan reuni, atau melakukan aktivitas olah raga bersama kelompok. Pemberian otonomi ini menjadikan konflik dianggap bukan masalah pada pasangan ini. Atas konflik yang terjadi mereka cenderung mengabaikan.
3. **Pasangan Bebas.** Pasangan yang berkepas dari norma, nilai dan harapan sosial dari sebuah pernikahan. Mereka tidak percaya pada pembagian peran tradisional dalam kehidupan rumah tangga. Dalam rumah tangga ini, istri dapat menjadi tulang punggung keluarga, sedangkan suami di rumah merawat anak-anak. Meskipun secara norma pasangan ini tidak terlalu terikat dengan nilai sekelilingnya, tetapi dengan pasangannya mereka sangat tergantung. Hal ini menjadikan ketika konflik terjadi dalam pasangan jenis ini maka mereka akan berusaha untuk menyelesaikan.

## **Komitmen dalam Hubungan Romantis**

Sebuah hubungan yang melibatkan dua individu yang merasa akan saling melengkapi dalam sebuah komitmen jangka panjang. Menjadi bagian dari hidup pasangan dengan berbagi kebahagiaan dan kesamaan-kesamaan. Bentuk hubungan ini suka rela, kita dapat memilih pada siapa kita akan membangun hubungan romantis. Kita sering tidak dapat memilih kolega, tetangga, atau rekan kerja sesuai dengan standar yang kita terapkan. Komitmen dalam hubungan romatis dibangun, dikembangkan, dan diperjuangkan oleh pribadi-pribadi yang unik dimana tidak dapat digantikan oleh sembarang orang. Ketika rekan kerja kita berpindah tempat kerja, kita akan mendapatkan rekan kerja yang baru dan perusahaan akan tetap berjalan. Ketika teman bermain catur sudah tidak pernah menampakkan batang hidungnya kita masih dapat meminta teman lain yang juga suka bermain catur. Tetapi dalam hubungan romantis, ketika salah satu sudah menarik diri dari hubungan maka secara praktis hubungan juga berakhir. Dalam hubungan romantis melibatkan romatis-me dan perasaan hasrat seksual yang tidak akan dirasakan seperti dalam bentuk hubungan yang lain (rekan kerja, teman, tetangga, atau dalam keluarga).

## **Dimensi pada Hubungan Romantis**

Dalam sebuah hubungan romantis terdapat tiga dimensi: keintiman, komitmen, dan hasrat. Meskipun sebagai dimensi unsur tetapi kehadirannya dapat terjadi secara bersamaan dan tumpang tindih. Pola hubungan dari tiga dimensi ini dibentuk dalam segitiga (Wood, 2010: 277).



Sumber : (Wood, 2010 : 277)

**Gambar 4.10** Segitiga cinta

1. **Hasrat** barangkali menjadi hal pertama yang terlintas ketika kita membicarakan tentang romantisme. Hasrat menjadi gambaran tentang perasaan positif dan keinginan kepada orang lain. Hasrat tidak selaku berorientasi kepada afiliasi seksual. Dengan hasrat ketertarikan kepada orang lain dapat juga terjadi karena kecenderungan emosional, kehangatan spiritual, dan atraksi intelektual. Kehangatan yang dirasakan dalam hubungan romantis didapatkan dari hasrat. Hal inilah yang menjadikan kita mengharapkan hubungan yang permanen dalam romantisme tetapi kadang ingin melarikan diri dari jenis hubungan yang lain (persahabatan, keluarga, atau rekan kerja). Hasrat memang seringkali bukan menjadi fondasi utama dalam hubungan romantik yang abadi. Dalam membangun hubungan jangka panjang dimensi keakraban (*intimacy*) dan komitmen lebih dominan. Hasrat jarang dapat dipertahankan dalam hubungan jangka panjang seperti perasaan dan emosi lainnya yang mengalami pasang surut.
2. **Komitmen** merupakan keinginan untuk terlibat dalam hubungan. Meskipun sering disamakan dengan cinta, komitmen bukanlah cinta. Cinta merupakan perasaan karena adanya penghargaan atas keterlibatan kita dengan seseorang. Komitmen justru menjadi kebalikannya yaitu keputusan untuk tetap berada dalam sebuah hubungan dengan atau tanpa penghargaan. Semakin banyak yang kita investasikan dalam sebuah hubungan maka akan semakin besar komitmen yang akan kita berikan.
3. **Keakraban (*intimacy*)** yaitu dimensi yang berbicara tentang perasaan kedekatan, koneksi, dan kehangatan. Tidak seperti hasrat dan komitmen yang membedakan dalam dimensi romantis, keakraban menjadikan hasrat dan komitmen menjadi sebuah perpaduan. Keakraban berhubungan dengan hasrat karena adanya perasaan yang kuat. Garis merah antara keakraban dan hasrat adalah komitmen yang menjadikan hubungan bukan hanya terjadi pada masa lalu, berlangsung, tetapi juga kedepannya.

### **Jenis Cinta**

Cinta sebagai sebuah bentuk hubungan terjadi melalui proses. Tahapan yang dilalui dalam merasakan cinta terjadi dengan beragam. Konstruksi tentang cinta sebagai cara berfikir (logika) atau sebuah

perasaan menjadikan bentuk cinta menjadi beragam. Perbedaan motif, cara mendapatkan, dan pandangan tentang komitmen jangka panjang merupakan beberapa hal dimensi dalam jenis cinta. Wood (2010) menyebutkan terdapat enam jenis cinta: *eros*, *storge*, *ludus*, *pragma*, *mania*, dan *agape*.

**Tabel. 4.4** Jenis Cinta

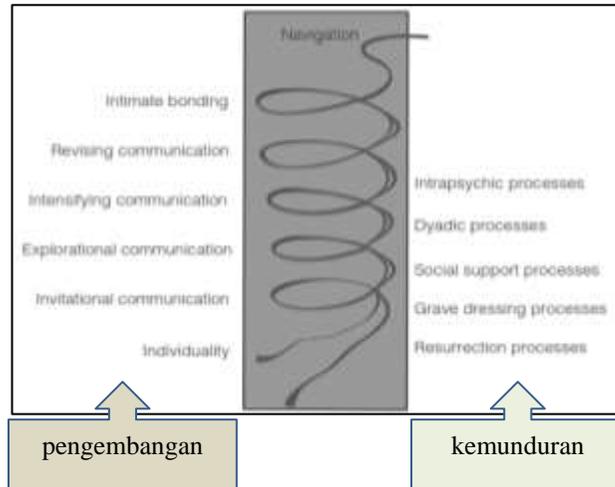
Jenis	Istilah	Konsep
Primer	<i>Eros</i>	Merupakan sebuah bentuk cinta yang kuat dan penuh gairah. Sering terjadi dengan cepat karena atraksi yang intens terhadap ketertarikan seksual, spiritual, intelektual, atau emosional atau perpaduan dari semua. Jenis cinta ini sering terjadi secara intuitif dan spontan. Pasangan erotis akan mengungkapkan diri pada awal hubungan. Menjadi sangat sentimental cenderung jatuh cinta dengan cepat.
	<i>Storge</i>	Adalah cinta yang menunjukkan kenyamanan dan berjenre kasih sayang secara universal. Cinta storge cenderung berkembang secara bertahap secara damai dan stabil. Dalam mengembangkan cinta jenis ini terikat oleh tujuan hidup, minat, atau nilai yang sama.
	<i>Ludus</i>	Menempatkan cinta selayaknya permainan. Pecinta ludik akan mencari cinta yang penuh tantangan, kegembiraan, lompatan-lompatan emosi dan tidak menganggap sebuah hubungan terlalu serius. Bagi ludik komitmen bukan tujuan. Jenis cinta ini sesuai untuk orang yang mencari kenyamanan dalam hubungan rom190omantictapi tidak menginginkan komitmen jangka panjang.
Sekunder	<i>Pragma</i>	Disebut juga sebagai cinta praktis. Pragma merupakan perpaduan antara strategi sadar dari ludus dengan cinta versi storge. Pecinta pragma memiliki kriteria tersendiri tentang pasangan seperti afiliasi keyakinan, karir, dan

		<p>latar belakang keluarga pasangan. Banyak orang yang menganggap pragma adalah cinta tanpa perasaan kasih sayang yang dominan tetapi dengan pertimbangan logika. Bagi pragma pertimbangan praktis lebih dikedepankan sebagai dasar pada pembentukan komitmen. Mereka tidak akan membiarkan perasaan mendominasi pembuatan keputusan tentang komitmen. Mereka harus yakin tentang kriteria pasangan sebelum mengikat dalam komitmen. Pada pernikahan yang dijodohkan pragma sering hadir. Dengan pertimbangan latar belakang ekonomi dan status sosial perjodohan anak dilakukan.</p>
	<i>Mania</i>	<p>Jenis ini memiliki hasrat seperti eros, tetapi lebih suka bermain juga seperti ludik-perpaduan yang membuat seorang mania akan melakukan “percobaan” untuk menguji komitmen pasangan. Jenis emosi dalam cinta ini terjadi dengan ekstrim dari kesenangan yang sangat (euphoria) sampai putus asa (despair). Mania sangat terobsesi dengan hubungan yang dijalin dan tidak dapat berfikir tentang hal-hal lain di luar hubungan tersebut.</p>
	<i>Agape</i>	<p>perpaduan dari storge dan eros. Cinta ini berprinsip untuk lebih banyak “memberi” daripada menerima. Pecinta agape tidak akan mempermasalahkan apakah mendapat imbalan dari cinta yang diberikan. Mereka memberi tanpa mengharap imbalan. Agape merasakan hasrat eros dan konsistensi dari storge. Meskipun belum ditemukan seorang dengan cinta agape murni, tetapi tendensi agape dimiliki oleh sebagian orang.</p>

### **Proses Terjadinya Hubungan Romantis**

Hubungan romantis terjadi dalam rangkaian proses yang bertahap. Wood (2010) membagi tahapan pembangunan dalam hubungan

romantis dalam tiga domain besar yaitu: pengembangan, pengaturan (navigasi), dan kemunduran. Setiap tahapan tersebut memiliki rangkaian tahapan lagi didalamnya. Alur tahapan dalam pembangunan hubungan romantis dapat dilihat dalam gambar berikut:



Sumber : (Wood, 2010)

**Gambar 4.11 Tahap pembangunan hubungan romantis**

1. **Tahap pengembangan** tersebut meliputi: individualitas, komunikasi invitansional, komunikasi eksplorasi, komunikasi intensif, komunikasi evaluasi, ikatan intim.

**Tabel 4.5 Tahap pengembangan dalam hubungan romantis**

Tahap	Konsep
<b>Individualitas</b>	Setiap dari kita adalah individu dengan ragam kebutuhan, tujuan, gaya romansa, kecenderungan, dan standar dalam membina hubungan. Keinginan kita menjalin hubungan romantis dengan seseorang terkadang tanpa disadari dipengaruhi oleh gaya ketertarikan kita dan tujuan bersyarat ataupun tanpa syarat.
<b>Komunikasi invitansional</b>	Komunikasi awal karena ketertarikan dimulai dimana terjadi “undangan” dari salah seorang peserta dan disambut

dengan hangat oleh peserta hubungan yang lain. Kemauan untuk membuka komunikasi dipengaruhi oleh atraksi karena konsep diri, kedekatan, dan kesamaan. Individu dengan kepribadian ekstrovert dan mudah berbicara dengan orang asing sering mendapatkan kesenangan dengan membuka hubungan baru. Di sisi lain, orang yang kurang ramah atau kurang nyaman berinteraksi dengan orang asing mungkin merasa komunikasi undangan sangat canggung dan sulit. Dalam tahap ini hanya terjadi komunikasi awal dimana salah satu peserta berinisiatif menanyakan hal-hal yang sangat umum sedangkan peserta lain hanya menjawab dengan jawaban yang umum juga.

**Komunikasi eksplorasi**

Dalam tahap ini peserta komunikasi sudah mulai bertukar informasi. Informasi yang dipertukarkan sudah mulai khusus dan seringkali berujung pada kesamaan hobi dan latar belakang. Dalam tahap ini, mulai terjadi proses pengurangan ketidakpastian dengan mulai melakukan evaluasi atas kemungkinan hubungan ke tahap lebih serius. Dalam tahap ini pengungkapan diri mulai dapat dilakukan untuk meningkatkan kepercayaan dan derajat keakraban.

**Komunikasi intensif**

Dipenuhi dengan impian-impian dan kegembiraan atas mulai terjalinnya hubungan yang akrab. Pasangan mulai menghabiskan waktu bersama dan mengembangkan keintiman secara fisik dan psikologis.

**Komunikasi evaluasi**

Meskipun tahap ini tidak terjadi pada semua bentuk hubungan romantis tetapi ini menjadi penting ketika terjadi. Dalam tahap ini, pasangan mulai melihat terdapat pola, nilai, atau perilaku dalam hubungan

yang perlu dievaluasi. Masalah mulai dikenali, pasangan mulai melakukan evaluasi apakah akan melanjutkan hubungan dalam bentuk komitmen atau bertahan dalam status “jalani saja”

**Ikatan intim** Keputusan untuk terlibat dalam hubungan jangka panjang dengan pasangan. Dengan komitmen pasangan berasumsi bahwa hubungan akan menjadi lebih “abadi” dan eksklusif dibandingkan sebelum ada kesepakatan atas komitmen.

- 2. Tahap Pengelolaan (navigasi)** merupakan proses berjalan untuk meyakinkan pembuatan komitmen dan menjalani hubungan dalam semua dinamika yang terjadi. Pasangan dapat melalui beragam kejadian dan peristiwa yang membuat mereka melakukan evaluasi dan revisi pada beberapa hal dalam hubungan mereka. Pengelolaan melibatkan pola preventif dan perbaikan periodikal. Tujuannya adalah membuat keintiman yang nyaman dan sehat serta menyelesaikan masalah rumit yang timbul dalam hubungan. Untuk memahami tahap navigasi ini dilakukan dengan beberapa tema yaitu: *hubungan budaya, penempatan hubungan, dan interaksi keseharian*. Inti dari keakraban adalah **hubungan budaya**, dimana terdapat dunia privasi atas aturan-aturan, pemahaman, makna, pola perilaku dan pemaknaan yang dilakukan oleh pasangan atas hubungan mereka. Hubungan budaya meliputi: mekanisme pasangan mengelola dialektika dalam hubungan, ritual dan aturan dalam hubungan. **Penempatan hubungan** merupakan proses membuat nyaman pasangan dengan menciptakan lingkungan personal yang menghargai nilai, pengalaman, dan selera dari pasangan. Misalnya dalam pemilihan wallpaper rumah diserahkan pada istri, pemilihan mobil keluarga diserahkan pada suami, terdapat beragam cd musik di rumah sesuai dengan selera pasangan. **Interaksi keseharian** dari pasangan menjadi sangat penting dalam kuantitas dan kualitas hubungan. Pasangan jarak jauh (*long distance relationship*) menyatakan bahwa yang paling menjadikan mereka kangen bukanlah pertemuan untuk merayakan peristiwa penting dalam kehidupan mereka. Tetapi lebih kepada percakapan sehari-hari tentang aktivitas

dan perasaan mereka. Sebagian besar percakapan antara pasangan sebenarnya bukan tentang tema-tema dramatis atau penting, namun kehadiran diskusi kecil yang intensif dan hangat setidaknya sama pentingnya dalam mempertahankan keintiman dengan diskusi yang lebih besar.

3. **Tahap Kemunduran (*deterioration*).** Kemunduran hubungan terjadi melalui lima tahapan: proses intrafisik, proses diadik, dukungan sosial, proses berakhirnya hubungan, dan proses kebangkitan.

**Tabel 4.6** Tahap kemunduran dalam hubungan romantis

<b>Tahapan</b>	<b>Konsep</b>
<b>Proses intrafisik</b>	Mulai terjadinya perasaan tidak nyaman yang dirasakan oleh salah satu atau kedua peserta hubungan. Selayaknya bola salju, pasangan mulai membicarakan tentang kemungkinan gagalnya hubungan. Dalam tahapan ini pasangan mulai berfikir tentang alternatif dalam hubungan mereka.
<b>Proses diadik</b>	Proses intrafisik yang berkelanjutan menyebabkan hubungan bergerak pada proses diadik. Pola, aturan, dan ritual sudah mulai rusak dan ditinggalkan oleh pasangan.
<b>Dukungan sosial</b>	Pasangan mulai mencari dukungan sosial dari sahabat atau keluarga. Pada pasangan tertentu mereka “menjaga” citra pasangan dengan melakukan pemisahan secara baik-baik.
<b>Proses pemutusan hubungan</b>	Penerimaan dari pasangan bahwa hubungan mereka telah berakhir. Pada beberapa hubungan, proses berakhirnya hubungan membuat pasangan lebih bahagia meskipun ditemukan bahwa lebih banyak yang terluka karena kegagalan hubungan.
<b>Proses kebangkitan</b>	Proses kebangkitan dimulai setelah gagalnya hubungan. Mereka menjadi “lajang” kembali dan menjalani hidupnya tanpa terikat komitmen dalam hubungan dengan pasangan dan dapat memulai hubungan baru dengan orang lain.

Ketika terjadi kemunduran salah satu reaksi sehat yang dapat dilakukan adalah memaafkan (*forgiveness*). Pada hampir semua hubungan tidak dapat dihindari terjadinya saat-saat sulit. Pemaafan berhubungan dengan kedamaian pikiran dan perasaan individu yang saling terkait. Para profesional kesehatan mental menyampaikan pentingnya pemaafan untuk kesehatan dari pasien. Pemaafan juga bermanfaat untuk meningkatkan kualitas tidur, dan kebahagiaan individu. Kunci dari pemaafan adalah renegosiasi atau rekonsiliasi, keinginan untuk menjaga ikatan hubungan dapat menjadi penguat atas kewajiban memaafkan (Kloeber & Waldron, 2017).

### **Jenis hubungan Pernikahan**

Pasangan menikah dengan pola komunikasi tertentu. Tetapi tidak secara mutlak tipe pernikahan akan tetap pada jenis yang sama dari waktu ke waktu. Sebuah pernikahan dapat bergeser dari jenis A kemudian dalam perjalanannya bergeser menjadi jenis B dan seterusnya. Cuber&Harrof (1965) mengidentifikasi setidaknya lima jenis pernikahan: pernikahan vital, pernikahan total, pernikahan kongenial-pasif, pernikahan devitalis, pernikahan habituasi konflik. Perbedaan dari lima jenis pernikahan disajikan dalam matrik berikut:

**Tabel 4.7** Jenis pernikahan

<b>Jenis pernikahan</b>	<b>Konstruksi dan contoh kasus</b>
<b>Pernikahan Vital</b>	Dalam pernikahan jenis ini pasangan terikat kedekatan secara emosional dan selalu ingin bersama secara fisik dari waktu ke waktu. Pada pasangan ini, hubungan menjadi sumber dari kebahagiaan dan kenyamanan.
<b>Pernikahan Total</b>	Hampir seperti pernikahan vital, tetapi karena kondisi tertentu pasangan tersebut tidak dapat bersama secara fisik sepanjang waktu. Pasangan ini selalu berusaha menggunakan waktu untuk dapat dimaksimalkan dalam meluangkan kedekatan fisik.
<b>Pernikahan Kongenial-Pasif</b>	Pasangan yang mengedepankan kesantunan dalam berinteraksi dengan pasangan dengan kaidah nilai yang dijunjung tinggi. Kegiatan bersama di luar menjadi salah satu sumber kenyamanan dan kesenangan pada pasangan jenis ini.

- Pernikahan Devitalis** Pasangan ini saling menyukai satu sama lain tetapi terlibat dalam kebosanan dalam hubungan. Meskipun hubungan menjadi sesuatu yang penting tetapi karena kebosanan hubungan menjadi “hambar” dan apatis.
- Pernikahan Habitiasi** Pasangan yang tidak sesuai dan tidak saling menyesuaikan. Mereka bersama karena motif pragmatis (seperti karena anak atau karena kondisi keuangan). Dinamika yang terjadi dalam pasangan ini didominasi oleh konflik.
- Konflik**

### **Hubungan di Tempat Kerja (*Relationships in the Workplace*)**

Kami, ketika masih kuliah strata satu di sebuah universitas negeri di Kota Solo mempunyai kewajiban magang selama kurang lebih satu bulan. Di tempat magang kami bertemu dengan banyak praktisi dalam suasana kerja yang dinamis. Dalam *setting* ruang kerja seorang dosen meminta bantuan salah seorang kolega untuk mengisi sebuah seminar. Mahasiswa yang menjadi ketua sebuah UKM menyampaikan kepada rekan-rekannya untuk memberi kontribusi kepada organisasi dengan menjadi anggota aktif. Beragam gambaran suasana “kerja” di atas menunjukkan pentingnya kemampuan antarpribadi dalam berkomunikasi.

Salah satu hubungan sosial yang kita alami adalah dengan kolega atau rekan kerja (Neuberger, 1996). Organisasi merupakan bagian dari sistem dimana manusia berinteraksi dan membuat hubungan. Konsep hubungan yang terbentuk dalam organisasi dominan melibatkan rekan kerja (kolega). Secara konsep kolega dapat dijelaskan dalam dua pemaknaan : (1) orang-orang yang menempati level hierarkis yang berbeda dalam organisasi kerja tetapi memiliki peringkat yang sama, meskipun mereka mungkin tidak mempunyai urusan satu sama lain seperti: semua pekerja pria, semua pekerja perempuan, semua yang berada diatas manajer). (2) orang-orang dari pangkat yang sama yang bekerja bersama dalam unit kerja yang jelas terlihat dan yang berbagi hubungan antarpribadi secara langsung.

Sebagian dari kita berada dan menjadi pekerja pada sebagian atau selama hidup kita pada organisasi. Bekerja di sektor publik kita diharuskan berhubungan dan berkomunikasi dengan orang pada lingkungan kerja kita. Lingkungan kerja dapat berupa hubungan dengan

rekan kerja, atasan, bawahan, atau konsumen. Menjadi seorang kolega, wanita atau pria, adalah klasifikasi sosial. Ini tidak menunjukkan pencapaian individu pada orang tertentu; itu adalah peran yang ditentukan yang diterima dan baik dibentuk secara individu atau negosiasi.

Dalam membangun hubungan dalam lingkungan kerja dibutuhkan kemampuan komunikasi antarpribadi yang memadai. Keterampilan dalam berkomunikasi secara tulus, memperlakukan orang lain dengan hormat, menyimak orang lain, dan menjadi terbuka pada pendapat orang lain. Dengan penguasaan kompetensi antarpribadi ikut membantu pekerja dalam membangun hubungan hangat dalam lingkungan kerja. Meskipun pertemanan dalam lingkungan kerja akan mendatangkan dua sisi dalam suasana kerja. Di satu sisi mendapatkan kehangatan dalam suasana publik merupakan sebuah kesenangan sendiri. Tetapi di sisi lain, hubungan kerja dapat menjadi tidak profesional. Ketika rekan kerja akan mengajak Anda bertukar pikiran tentang suatu masalah sedangkan Anda sedang dalam kerja kejar tayang (*deadline*) maka Anda tidak akan mempunyai waktu untuk rekan Anda tersebut.

### **Harapan komunikasi dalam tempat kerja**

Berkomunikasi secara efektif dalam dunia kerja tergantung kepada harapan pada beberapa tingkatan: budaya organisasi, hierarki organisasi, jaringan, kolaborasi kelompok, dan dialog. Pola komunikasi dan keterampilan pada semua level tersebut akan turut menentukan bagaimana individu ditempat kerja menempatkan komunikasi (Berko, 2010).

1. **Budaya organisasi.** Dalam budaya organisasi terjadi kepribadian dan karakter organisasi yang dibagi diantara elemen organisasi. Budaya organisasi melibatkan semua lingkungan, peraturan tertulis maupun tidak tertulis, harapan tentang bagaimana orang-orang dalam organisasi tersebut berkomunikasi dan berinteraksi. Budaya organisasi bukanlah hal yang mudah untuk dirubah, yang dapat dilakukan sebagai individu (dan kebetulan terlibat dalam organisasi tersebut) adalah dengan mengenali dan beradaptasi dengan budaya agar dapat menyesuaikan di tempat kerja.
2. **Iklim organisasi.** Merupakan persepsi menyeluruh tentang kehidupan dalam organisasi termasuk didalamnya adalah dimensi emosional dan psikologis yang ditemukan dengan komunikasi. Pada

beberapa bagian organisasi mungkin mengembangkan harapan yang beragam tentang dengan siapa, bagaimana mereka akan berbicara dan berkomunikasi. Sebagian organisasi memiliki iklim (suasana) kerja yang hangat dan bersahabat dengan komitmen yang kuat untuk bekerja. Sedangkan organisasi yang lain lebih bersifat impersonal, dingin, dan rendah tingkat komitmennya terhadap organisasi.

Bagian dari penciptaan iklim (suasana) kerja dalam organisasi adalah dengan melakukan desain interior pada ruang kerja, suasana ruangan dapat memberi efek pada komunikasi yang dilakukan. Lingkungan kerja biasanya terdiri atas beberapa divisi dengan aktivitas yang melingkupinya seperti ruang kerja pribadi, ruang rapat bersama, ruang penerimaan tamu, atau koneksi jaringan internet. Termasuk didalamnya adalah pencahayaan, bentuk tempat duduk, taman di dalam ruangan, *pantry* dan dapur bersih di lobby, dan sebagainya. Penataan tersebut memberi pengaruh pada komunikasi antarpribadi yang diharapkan terjadi dalam setting tersebut.

- 3. Hierarki organisasi.** Organisasi tradisional sangat bersifat heirarkis. Biasanya bersifat top down dimana pemimpin organisasi (persahaan) menyampaikan perintah kepada presiden direktur yang kemudian akan menyampaikan kepada wakil presiden direktur yang akan diteruskan kepada penyelia untuk kemudian diteruskan kepada karyawan. Pola tersebut dapat berbeda pada setiap organisasi dipengaruhi oleh nilai dalam bentuk visi dan misi organisasi. Proses ini mungkin akan sulit diikuti oleh para karyawan baru karena mekanisme komunikasi satu arah seperti ini sangat kecil kemungkinan melakukan komfirmasi ke struktur di atasnya.

“Menyampaikan catatan kecil ucapan terima kasih kepada kolega bisnis, mengajak kolega makan siang bersama dan mentraktir, atau menyampaikan produk atau jasa layanan baru yang dikembangkan oleh perusahaan Anda”

- 4. Jaringan.** Praktik dari melakukan aktivitas komunikasi untuk membuat jaringan dukungan dan pengaruh secara profesional. Jaringan yang dimaksud dalam konteks ini adalah Anda mengembangkan hubungan dengan orang-orang profesional selain rekan kerja Anda. Koneksi dilakukan dengan melakukan interaksi dengan orang-orang dari divisi, departemen, perusahaan, klien yang

berlainan. Jaringan adalah sistem dukungan hubungan yang dikembangkan untuk membantu kesuksesan dalam pekerjaan. Pekerja profesional yang efektif melakukan beberapa hal untuk membuat jaringan : (1) tetap menjaga rahasia tentang pekerjaan, tugas, dan informasi perusahaan lainnya, (2) jujur dan tunjukkan integritas dalam pekerjaan Anda, (3) tentukan tenggat waktu dan penuhi tenggat waktu termasuk janji-janji yang sudah dibuat, (4) mengakui kesalahan, meminta maaf apabila dimungkinkan, dan memberikan pujian yang layak, (5) berbagi pengalaman yang relevan dan memberikan alasan yang rasional dalam pembuatan keputusan, (6) menunjukkan pikiran terbuka atas perbedaan budaya, keyakinan, nilai, dan pendapat dari pihak lain, (7) respek dengan perbincangan sederhana, komitmen terhadap tujuan organisasi, menghargai waktu orang lain, (8) menyesuaikan standar, nilai, dan etika dalam profesi, (9) pelajari pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan untuk pengembangan profesi.



Ketidaksepakatan dalam lingkungan kerja dapat terjadi.

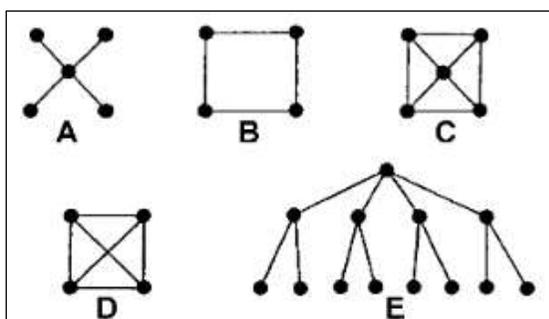
Manusia dan beragam divisi dalam perusahaan mungkin akan merasakan situasi kompetitif yang rentan memicu ketidaksepakatan. Kompetisi dalam pekerjaan akan membuat semakin termotivasi hal-hal yang kadang menjurus kepada perilaku tidak jujur, tidak etis, dan ketidakefahaman dengan pihak lain. Beberapa perusahaan membuat peringkat kinerja setiap karyawan pada kurun setiap kurun waktu tertentu dengan menetapkan standar. Setiap hasil evaluasi menunjukkan karyawan mempunyai kinerja dibawah standar maka sistem akan otomatis melakukan pemutusan hubungan kerja. Bagaimana bersahabat dengan ketidaksepakatan dalam lingkungan kerja? Kita tetap dapat memilih untuk memperlakukan orang lain dengan positif dan hormat. Tidak ada yang salah dengan ketidaksepakatan, sepanjang kita bersedia menyimak sudut pandang orang lain ketika kita tidak sepakat agar dapat membuat keputusan yang lebih komprehensif dan tepat.

- 5. Kolaborasi kelompok.** Menjadi bagian dari kelompok adalah artinya Anda menyadari bahwa Anda bekerja dengan orang lain. Soliditas dalam kerja kelompok yang berjalan dengan baik, akan mendatangkan keuntungan dengan meningkatnya produktivitas, kreativitas, inovasi, dan kepuasan bekerja. Untuk berkomunikasi efektif dalam kelompok membutuhkan keterampilan komunikasi

antarpribadi seperti: negosiasi, tanggung jawab moral, manajemen konflik, sensitivitas budaya, berpikir kritis, pemahaman tentang kompleksitas proses komunikasi, monitoring diri, memahami peran, mengembangkan hubungan, memahami bagaimana melakukan kolaborasi, dan keterampilan persuasi.

Kelompok (*group*) adalah kumpulan dua atau lebih orang menyatukan dirinya sebagai anggota dan saling mengenal di antaranya. Eksistensi dari kelompok diidentifikasi dengan beberapa kriteria, yaitu: tujuan bersama, interaksi antar anggota dan struktur dari interaksi, interdependensi antar tugas, hubungan yang stabil diantara anggota, persamaan identitas kelompok, dan mengembangkan integrasi sosial yang dinamis (Hill, 2007).

Karakteristik kunci dari kelompok adalah tersebarnya peran untuk semua anggota, memiliki norma dan ideologi tertentu, memiliki diferensiasi status, mengembangkan kohesivitas, penguatan komfirmatas dan mekanisme pengurangan penyimpangan antar anggota. Dalam kelompok terdapat “liking” *structure* yang merupakan refleksi struktur dari derajat popularitas individu dalam kelompok sebagai indikator apakah individu dianggap sebagai “bintang” atau “terisolasi”. Jaringan (*network*) dimana anggota kelompok berkomunikasi juga menjadi elemen dari struktur. Baron dkk (1992) dalam Hill (2007) membuat identifikasi lima bentuk jaringan yang mungkin ditemukan dalam kelompok.



**Gambar 4.12** Bentuk jaringan dalam kelompok

**Keterangan :** individu \_ dan •, jaringan A, C, dan E adalah jaringan terpusat dan jaringan D adalah desentralisasi.

Jaringan membawa pengaruh pada jalannya komunikasi dalam kelompok dan rata-rata partisipasi dari anggota kelompok. Dalam kelompok kecil terdapat batasan dalam komunikasi tetapi para anggota relatif lebih aktif dan mengambil bagian dalam jaringan komunikasi dengan bantuan peran dan identitas dalam kelompok tersebut. Individu kunci memainkan peran inti pada jaringan A, C, dan E dan kondisi ini memberikan kesempatan pada individu kunci tersebut untuk melakukan kontrol atas komunikasi dalam kelompok. Posisi ini biasanya diduduki oleh pimpinan.

Model E secara tipikal lebih sering ditemukan pada kelompok besar dengan indikator perbedaan akses pada anggota kelompok. Sedangkan dalam model B pola komunikasi sedikit agak sulit dijelaskan. Model D hadir sebagai efek dari kebebasan dalam komunikasi dan persamaan hak berpartisipasi pada anggota kelompok. Jaringan terpusat akan lebih mudah bekerja pada sistem pekerjaan tunggal sedangkan sistem terdesentralisasi lebih bermanfaat ketika pekerjaan beragam dan kompleks (Hill, 2007).

6. **Hubungan dengan Rekan Kerja.** Dengan sesama rekan kerja menjadikan hubungan horisontal dalam lingkungan kerja yang menyenangkan. Hubungan ini lebih mudah terjalin karena biasanya rekan kerja adalah orang yang berasal dari jenjang usia yang relatif sama. Dibandingkan dengan hubungan dengan atasan atau bawahan, jenis hubungan dengan rekan kerja terjalin dengan lebih cair dan dapat berbagi beragam kesamaan pengetahuan dan pengalaman.

### ***“Ally McBeal”***

Serial produksi century fox yang pernah ditayangkan salah satu stasiun televisi swasta di Indonesia. Dengan mengambil tema hukum, tokoh utama Ally McBeal diperankan oleh Calista Flockhart. Karakter Ally adalah representasi dari wanita muda berusia 28 tahun yang berkarier sebagai penasehat hukum (*attorney*), ambisius, tetapi sedikit “unik”. Semasa kuliah Ally pernah menjalin hubungan romantis dengan Billy Thomas (Gill Belows) tetapi hubungan mereka tidak berlanjut. Billy pindah ke Michigan dan Ally bekerja di firma hukum di Boston. Ternyata di firma Cage, Fish and Associates juga telah bekerja Billy yang telah menikah dengan seorang pengacara Georgia Thomas. Pertemuan demi pertemuan antara Ally dan Billy yang bekerja dalam satu firma kadang memunculkan memori lama tentang hubungan mereka. Dinamika dalam hubungan di tempat kerja digambarkan dalam serial ini secara “khas” dan natural. Serial ini dikawal oleh seorang produser yang intense bergelut dengan dunia hukum. Gambaran dari sosok Ally adalah pengacara muda yang sangat percaya diri dalam persidangan tetapi sangat kekanak-kanakan dalam kehidupan pribadi. Seorang yang mempunyai integritas dan profesional dalam pekerjaan tetapi secara emosional lemah.

7. **Hubungan Atasan dan Bawahan.** Pertemanan yang terjadi dalam hubungan atasan bawahan mungkin akan lebih kompleks dan menantang dibandingkan dengan hubungan secara horisontal dengan rekan kerja. Dalam pola hubungan atasan bawahan terdapat kesenjangan kekuasaan diantara peserta hubungan. Pertemanan idealnya terjadi dalam pola yang sama (ekual) diantara peserta hubungan tersebut. Sebuah hubungan yang mungkin terjadi antara atasan dan bawahan adalah atraksi atas kinerja bawahan atau performa supervisor yang humanis. Artinya dalam konteks hubungan sosial, mungkin hampir tidak pernah didapatkan pertemanan sejati dalam hubungan atasan bawahan.



Sumber : dokumen pribadi (2015)

**Gambar 4.13 Interaksi dalam lingkungan kerja**

8. **Hubungan dengan Klien.** Pada sebagian besar profesi (penyedia barang atau jasa), kita akan berinteraksi dengan konsumen. Mungkin sebagian dari kita bekerja dalam bidang kesehatan, finansial, teknologi, atau penyediaan jasa konsultan dalam bidang hukum, akuntan publik. Dari profesi tersebut ada yang membuat kita harus berhubungan bisnis jangka panjang dengan konsumen. Interaksi yang berlangsung lama dengan konsumen dapat menumbuhkan atraksi untuk berteman. Di satu sisi hubungan pertemanan yang baik dengan konsumen akan membawa pengaruh pada organisasi secara positif. Tetapi dalam konteks yang lain ketika harapan dari konsumen (yang juga sahabat) terhadap produk atau jasa yang Anda sediakan tidak sesuai maka dapat berimbas kepada persahabatan yang sudah dibentuk.

Peran dalam kelompok atau organisasi menurut Belbin (1996) dalam Hill (2007) dibedakan dalam sembilan jenis berdasarkan pengembangan dari hasil observasi dalam simulasi tim. Peran tersebut adalah: perencanaan, *investigator*, koordinator, *shaper*, monitor-evaluator, pekerja tim, implementer, *completer*, dan spesialis. Semua peran memberi kontribusi pada interaksi dalam wilayah kerja tetapi tentu saja semua

peran memiliki kekurangan. Pembagian peran dalam organisasi diadopsi berdasarkan preferensi dan karakter individu bukan kepada harapan orang lain. Peran dan kontribusi beserta kelemahan dalam tim disajikan dalam matriks berikut:

**Tabel 4.8** Peran dalam Tim

<b>Peran</b>	<b>Kontribusi</b>	<b>Kelemahan</b>
 Perencanaan	Kreatif, imajinatif, tidak tradisional, mampu menyelesaikan masalah sulit.	Mengabaikan detail dan sangat menginginkan komunikasi yang efektif.
 Investigator sumber daya	Terbuka, antusias, komunikatif, menggali kesempatan. Mengembangkan hubungan dan kontak.	Terlalu optimis. Mudah kehilangan “mood” ketika antusiasme sudah berlalu.
 Koordinator	Matang, percaya diri, pemimpin yang baik. Mampu menjelaskan tujuan, mempunyai kemampuan untuk membuat keputusan, mampu mendelegasikan tugas dengan baik.	Terkadang terlihat manipulatif, mendelegasikan pekerjaan pribadi kepada tim.
 Shaper	Penantang, dinamis, mampu bertahan dalam tekanan. Mampu mengendalikan dan menghadapi hambatan.	Memprovokasi orang lain dan menyakiti perasaan orang lain.
 Monitor-Evaluator	Waspada, strategis, dapat melihat banyak kemungkinan, dan mampu membuat keputusan secara akurat.	Kurang menguasai dan kurang menginspirasi orang lain. Terlalu sering mengkritik orang lain.
 Pekerja Tim	Kooperatif, kalem, perseptif dan diplomatis. Menyimak, membangun, menghindari friksi, dan	Tidak mampu membuat keputusan pada situasi “rusuh”. Mudah terpengaruh.

	mampu menenangkan suasana.	
 Implementer	Disiplin, dapat diandalkan, konservatif dan efisien. Mampu merubah ide menjadi tindakan praktis.	Terkadang tidak fleksibel, lambat merespon kemungkinan baru.
 Completer	Susah payah, teliti, gelisah, mencari kesalahan dan kelalaian. Menghasilkan tepat waktu.	Cenderung terlalu khawatir. Enggan mendelegasikan. Bisa menjadi nit-picker.
 Spesialis	Pekerja mandiri, memulai sendiri. Didedikasikan. Memberikan pengetahuan dan keterampilan dalam kompetensi yang langka.	Berkontribusi hanya di bagian yang khusus. Berfokus pada hal teknis. Menghadap ke 'gambaran besar'.

**Sumber :** diabstraksikan dari (Hill, 2007)

### **Konflik dalam Komunikasi Antarpribadi**

Pasangan suami istri, Wedd (suami) dan Ding (istri) sedang membicarakan tentang warna untuk rumah mereka. Suami (Wedd) memilih warna soft untuk rumah kami dengan alasan agar rumah terlihat bersih. Sedangkan Ding (istri) memilih warna cerah agar rumah terlihat terang. Perbedaan pendapat tersebut tidak serta menjadi sebuah konflik. Pada akhirnya Wedd dan Ding sepakat untuk membuat sebagian rumah warna soft sedangkan sebagian lagi warna terang.

Konflik adalah ketegangan antara tujuan, sudut pandang, atau keputusan yang menurut kita perlu untuk diperbincangkan. Konflik melibatkan dua persepsi: tentang akar masalah menurut kita dan orang lain serta solusi menurut kita dan orang lain. Banyak orang menganggap konflik adalah sesuatu yang negatif, tetapi tidak semua pendapat tersebut benar. Menurut (Wood, 2010) terdapat lima prinsip dalam konflik:

#### **Prinsip 1: konflik biasa terjadi dalam hubungan**

Konflik adalah sesuatu yang biasa, tidak dapat dihindari terutama dalam hubungan antarpribadi. Ketika individu memiliki sudut pandang tertentu dan saling mempengaruhi dengan orang lain, ketidaksepakatan tidak dapat dihindari.

Ketika perbedaan terjadi dengan orang-orang terdekat bukan berarti bahwa hubungan menjadi tidak sehat atau sedang bermasalah, meskipun dalam resolusi konflik terdapat pengaruh pada kesehatan hubungan. Sebenarnya, memiliki konflik adalah indikasi bahwa orang yang terlibat mempunyai keterikatan satu sama lain. Ketika mereka tidak saling terikat maka mereka tidak perlu membuat resolusi untuk perbedaan yang terjadi. Hal ini perlu diingat bahwa ketika konflik datang, bahwa ini mengingatkan kita mempunyai hubungan yang kuat dibalik ketidaksepahaman. Sebagian besar dari kita memiliki sikap terhadap konflik sebagai refleksi dari skrip yang dipelajari dalam keluarga. Beberapa orang menganggap konflik adalah buruk dan harus dihindari, sedangkan sebagian lain menganggap dengan konflik mereka dapat mempelajari sesuatu. Karena konflik tidak dapat dihindari dalam hubungan antar pribadi maka kita perlu mengembangkan kemampuan untuk membuat cara konstruktif dalam berhubungan dengan konflik.



Sebagian dari kita menyukai bekerja sendiri, sedangkan rekan kerja kita sangat menyukai kerja dalam tim. Sebagian dari kita menilai uang harus dinikmati, sedangkan pasangan kita menilai uang harus diinvestasikan. Pasangan ingin pindah kerja di daerah yang lebih menjanjikan, tetapi daerah tujuan ternyata tidak sesuai untuk anak-anak.

## **Prinsip 2 : Konflik dapat diekspresikan terbuka dan tertutup**

Ketika kita berhubungan dengan konflik, kita melakukan ekspresi secara terbuka atau tertutup. **Konflik terbuka** ditunjukkan secara terang-terangan dan eksplisit. Hal ini terjadi ketika individu berada pada perbedaan yang langsung, pada nilai yang sangat bertolak belakang. Diskusi dapat menjadi media mereka untuk membicarakan tentang ketidaksepahaman, berargumentasi tentang ide-ide dan pikiran, atau mencari persamaan dari dinamika yang terjadi. Konflik terbuka dapat juga melibatkan serangan fisik, meskipun keduanya (konflik terbuka dan kontak fisik) tidak sehat dan tidak konstruktif. Kekerasan fisik tidak pernah dapat diterima dalam hubungan dekat. **Konflik tertutup** adalah ekspresi yang disampaikan secara tidak langsung atas

ketidaksepahaman. Misalnya : sengaja terlambat ke acara makan bersama karena tidak suka dengan restoran dan menu yang dipilih, mendengarkan musik dengan volume keras di ruangan karena tidak diijinkan untuk bermain dengan teman-teman. Ketidaksepahaman tidak diutarakan secara langsung sering dilakukan individu dengan tipe pasif-agresif. Mereka berperilaku agresif, tetapi menolak diberi label agresif.

### **Prinsip 3 : Kelompok Sosial memberi kontribusi pada perilaku konflik**

Keterlibatan kita dalam kelompok sosial atau latar budaya tertentu memberi pengaruh kepada cara kita berhadapan dengan konflik. Perbedaan budaya pada masyarakat mediterania menganggap konflik adalah sesuatu yang lumrah, sebagai bagian dari kehidupan sehari-hari. Pada budaya ini, orang-orang beradu argument dan berdebat tanpa ada seorangpun yang merasa terlukai atau marah. Pada negara Perancis atau Arab, para pria saling berdebat untuk permainan, tidak masalah siapa yang menang mereka menikmati argument orang lain. Budaya hispanik juga melihat konflik sebagai sesuatu yang normal dan justru menarik. Dalam budaya hispanik mereka menghargai nilai emosi, dan konflik adalah kesempatan untuk ekspresi emosi tersebut. Sedangkan masyarakat timur (Cina, Jepang, Asia Tenggara, dan beberapa negara kawasan Asia lainnya) konflik cenderung dihindari, karena dianggap tidak menghargai dan berkompetisi dengan orang lain. Pada budaya Cina misalnya, para orang tua biasanya menggunakan gaya akomodasi dalam konflik. Sedangkan pada usia yang lebih muda mereka cenderung menggunakan gaya penyelesaian masalah (asertif dan kooperatif), atau kadang menggabungkan gaya akomodasi dan penyelesaian masalah.

### **Prinsip 4 : Konflik dapat dikelola secara baik atau buruk**

Respon individu terhadap konflik dapat terjadi dalam beragam cara, mulai dari kontak fisik sampai agresi verbal untuk penyelesaian masalah. Meskipun setiap metode dapat menyelesaikan perbedaan, sebagian menjadi pilihan utama pada individu-individu tertentu. Tergantung dari bagaimana kita

memperlakukan konflik, dapat sebagai media mendekatkan hubungan tetapi di sisi lain dapat membuat hubungan menjadi renggang. Sebagian konflik menjadi pemicu kerenggangan adalah karena tidak semua orang memahami bagaimana mengekspresikan perasaan dalam menghadapi konflik. Ketika kita kecewa, marah, atau merasa dibohongi oleh orang yang kita anggap dekat, ekspresi yang kita berikan menjadi sulit.

#### **Prinsip 5 : Konflik dapat berguna untuk individu dan hubungan**

Meskipun sebagian dari kita memandang konflik secara negatif, beberapa bagian dari konflik dapat berguna untuk hubungan. Ketika kita melakukan pengelolaan konflik secara konstruktif, konflik dapat menjadi kesempatan kita sebagai individu dapat berkembang dan menguatkan hubungan. Kita dapat menggali ide-ide, pikiran lebih dalam dan perasaan ketika mengekspresikannya dan memberi respon pada orang lain. Konflik juga memungkinkan kita untuk melihat dari perspektif yang berbeda, berdasarkan dari pengalaman dapat merubah sudut pandang kita. Harus

Konflik dapat memperkuat hubungan dengan menguatkan pemahaman pasangan satu sama lain. Diskusi pada tema-tema tertentu dapat membuat kita memiliki wawasan yang lebih luas tentang mengapa pasangan kita merasa bahwa mereka harus terlibat dan sudut pandang mereka. Pandangan ini mengindikasikan bahwa dengan sedikitnya konflik yang terjadi bukan berarti otomatis hubungan menjadi sehat. Rendahnya konflik yang terjadi justru dapat menjadi indeks dari terbatasnya kedekatan emosional antar pasangan atau keinginan untuk berkomunikasi atas perbedaan (Wood, 2010).

#### **Komponen konflik antarpribadi**

Konflik adalah bagian dari hidup keseharian, tetapi konflik akan lebih rentan muncul ketika individu-individu hidup bersama dan saling berkompetisi satu sama lainnya. Konflik seperti itu dapat terjadi diantara teman, rekan satu kamar, kolega atau rekan kerja bahkan dalam keluarga. Beberapa poin digunakan untuk melakukan kajian terhadap komunikasi antarpribadi yaitu: karakteristik konflik antarpribadi, komunikasi untuk

manajemen konflik, dan dinamika konflik dalam hubungan antarpribadi.

Banyak cara digunakan manusia untuk memberi definisi pada terminologi konflik mulai dari sebuah hal yang menyenangkan sampai serius, manusia dapat membuat resolusi dengan “keras” atau memilih diam, mereka dapat menyelesaikan di awal atau menunggu momen untuk mengeluarkannya. Dalam konflik antarpribadi meskipun terlihat menyakitkan tetapi terdapat “*blessing in disguise*” yaitu kesempatan untuk mengembangkan hubungan. Kita akan menjadi lebih mampu untuk memahami keuntungan dari terjadinya konflik antarpribadi dengan memahami hakikat dari konflik. Menurut Barki & Hartwick (2004) seperti dituliskan Solomon & Theiss (2013) konflik terjadi dengan melibatkan tiga komponen: ketidaksepakatan, interferensi, dan emosi negatif.

### **1. Ketidaksepakatan**

Adalah persepsi dimana peserta hubungan mempunyai opini, nilai, prioritas, tujuan, dan keyakinan yang berbeda. Ketidaksepakatan sendiri bukanlah konflik yang sesungguhnya. Dua orang kakak-adik menyukai pertandingan sepakbola, keduanya memiliki klub sepakbola yang dianggapnya paling baik. Atau anggota keluarga memiliki beragam pilihan politik dan memilih kandidat presiden yang berbeda. Ketidaksepakatan juga dapat terjadi tentang rasa dan selera. Si A merasa makan cabai dua sudah sangat pedas, sedangkan si B baru merasa pedas ketika makan lima cabai. Konflik akan terjadi ketika ketidaksepakatan bertemu dengan faktor kedua yaitu interferensi.

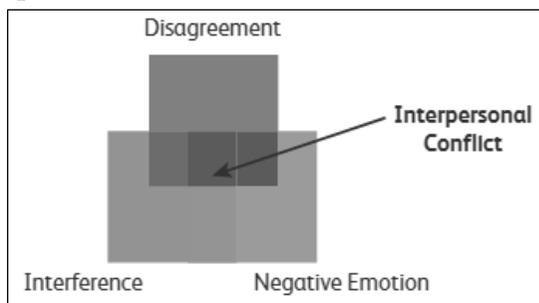
### **2. Interferensi**

Merupakan persepsi individu tentang pengaruh negatif orang lain pada kegemaran, tujuan, dan perilaku. Seorang mahasiswa mendapatkan tugas kuliah dari semua dosen, orang tua di rumah meminta untuk segera menyelesaikan kuliah, teman-teman mulai menanyakan kapan dapat berjumpa. Ketika kejadian-kejadian tersebut terjadi tanpa melibatkan komponen konflik yang lain, maka kejadian tersebut hanya akan menjadi peristiwa-peristiwa yang kurang menyenangkan seperti biasanya. Tetapi ketika pada rangkaian peristiwa tersebut juga hadir komponen konflik lainnya misalnya pada waktu yang bersamaan si mahasiswa mempunyai

masalah dengan teman pria atau wanitanya, maka kemungkinan besar konflik dapat terjadi.

### 3. Emosi negatif

Adalah komponen konflik yang melibatkan perasaan buruk seperti marah, frustrasi, tekanan batin, kekerasan, kecemburuan yang dirasakan terhadap orang lain. Konflik biasanya terjadi dalam dua bentuk emosi negatif : emosi keras seperti marah, dan emosi lunak seperti kesedihan atau kekecewaan. Gambar dibawah menunjukkan bagaimana kombinasi tiga komponen konflik bekerja menciptakan konflik antarpribadi.



Sumber : Solomon & Theiss (2013 : 352)

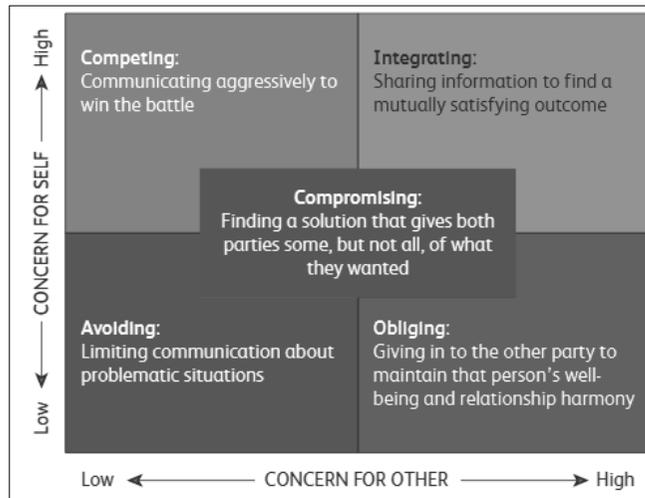
**Gambar 4.14 Tiga komponen konflik**

Ketika kita mengalami kejadian atau peristiwa dari setiap komponen secara mandiri maka konflik tidak akan terjadi. Tetapi ketika kita mengalami kombinasi dari tiga komponen tersebut maka konflik dapat terjadi. Konflik terjadi ketika dua orang menyadari perbedaan pandangan, keyakinan atau nilai sekaligus melihat bahwa perbedaan tersebut menjadi sumber masalah dalam hidup mereka serta ada emosi negatif yang menyertainya.

### Gaya konflik

Individu cenderung untuk melakukan manajemen untuk semua konfliknya dengan cara yang sama. Beberapa peneliti menemukan bahwa mekanisme individu melakukan penyelesaian konflik antarpribadi akan sangat bergantung pada kepribadian individu tersebut. Gaya konflik adalah identifikasi dari masalah dengan sudut pandang tertentu dan bagaimana memberi respon dengan perilaku tertentu juga. Cara kita melihat jenis konflik akan merefleksikan tujuan dan strategi konflik yang

digunakan secara tipikal. Gaya konflik mempunyai dua dimensi: pertama, berapa besar manusia ingin mencapai tujuan pribadi dan kedua seberapa besar manusia yang ingin mendahulukan tujuan orang lain. Menurut Rahim (1983) dalam Solomon & Theiss (2013) terdapat lima gaya konflik seperti dalam gambar berikut:



Sumber : Solomon & Theiss (2013 : 360)

Gambar 4.15 Gaya konflik

1. **Competing** adalah gaya konflik yang lebih dominan untuk melakukan konfrontasi masalah untuk mendapatkan tujuan pribadi. Individu dengan orientasi seperti ini mencoba untuk mendapatkan target sebanyak mungkin dari lawan konfliknya. Bagi mereka menang adalah tujuan, dan konflik adalah jalan menuju kemenangan. Kekalahan adalah menunjukkan kelemahan dan kehilangan status. Seorang dominator meyakini bahwa pendapat dan posisinya adalah yang benar, jadi mereka melakukan konfrontasi untuk mengoreksi orang lain. Mereka cenderung menggunakan distribusi strategi konflik dengan menyerang pendapat orang lain dan terkadang melakukan distorsi kebenaran.
2. **Integrating** merupakan jenis individu yang memilih untuk secara seimbang mencapai tujuan pribadi dan tujuan orang lain. Kolaborasi dilakukan oleh individu-individu dalam gaya konflik ini. Mereka bekerja sama untuk mencari pemecahan konflik yang tidak

merugikan salah satu pihak. Integrator mencoba mencari akar masalah konflik sehingga dapat mencapai penyelesaian jangka panjang. Dalam gaya konflik ini didorong pengungkapan terbuka dan jujur dari semua yang terlibat konflik untuk mendapatkan pemahaman komprehensif dan mempunyai alternatif solusi untuk semua yang terlibat.

3. **Obliging.** Sering disebut sebagai akomodasi melibatkan prioritas pada tujuan orang lain. Para obliger meyakini bahwa ketidasepakatan akan menimbulkan penarikan kedekatan dan beresiko melukai orang lain. Individu dengan gaya ini cenderung untuk memperhalus perbedaan, menyederhanakan konflik, dan fokus pada aspek positif dari hubungan. Secara umum gaya ini melibatkan komitmen yang rendah pada pencapaian tujuan pribadi dan membantu orang lain untuk mencapai tujuannya.
4. **Avoiding.** Gaya ini cenderung untuk tidak memberi perhatian pada tujuan pribadi ataupun tujuan orang lain. Mereka cenderung menghindari pembicaraan tentang konflik karena pembicaraan semacam itu membuat ketidaknyamanan, tidak bermanfaat, dan kadang cenderung berbahaya. Mereka cenderung menyimpan pendapat pribadinya dan menyatakan setuju dengan pendapat orang lain.
5. **Compromising.** Merupakan gaya konflik yang berada di tengah-tengah dari empat kuadran sebelumnya. Individu dengan gaya konflik ini percaya bahwa eskalasi terjadi ketika setiap pasangan menginginkan tujuan lebih banyak. Gaya ini menyarankan bahwa pasangan berkonflik membuat kesepakatan tentang keseimbangan antara prioritas pribadi dan tujuan orang lain. Mereka cenderung nyaman berbicara tentang konflik tetapi tidak menyukai untuk mendengarkan argumen yang lepas kendali atau terlalu panjang. Tujuan dari gaya ini adalah menemukan jalan tengah dimana peserta konflik semua mendapatkan apa yang diinginkan.



Meskipun dalam gaya kompromi dimungkinkan semua bahagia, tetapi di sisi lain empat gaya konflik lainnya akan merasa kecewa. Dominator akan kecewa karena “mengurangi” kemenangan atau bahkan menunda kemenangan, integrator akan merasa mereka tidak menemukan solusi terbaik, obligers akan merasa khawatir bahwa pihak lain merasa dirugikan, dan avoiders akan merasa tidak suka karena “terpaksa” berhadapan dengan konflik.

### Manajemen konflik

Salah satu penyebab konflik antarpribadi adalah perbedaan dari tujuan (*goals*) dalam berkomunikasi pada individu yang berinteraksi. Sebelum melakukan manajemen konflik individu perlu memahami dua hal dari konflik : *pertama*, mengidentifikasi jenis konflik dan *kedua* dengan menghapus tiga komponen konflik secara bersamaan. Beberapa alternatif dalam strategi komunikasi yang dapat digunakan sebagai mekanisme penyelesaian konflik seperti yang disampaikan oleh Solomon & Theiss (2013).

Tujuan konflik dengan menggunakan beragam teknik komunikasi verbal dan nonverbal. Mungkin Anda menunjukkan kemarahan dengan ekspresi wajah atau meninggikan suara, komunikasi verbal Anda untuk mengkritisi pasangan atau ekspresi ingin berganti topik pembicaraan. Strategi konflik merupakan rencana yang akan digunakan untuk mengkomunikasikan tentang konflik. Salah satu pilihan untuk melakukan manajemen konflik adalah dengan mendekati situasi selayaknya kompetisi dan orang lain sebagai oponent. Pendekatan ini disebut sebagai **strategi konflik distributif** yang meliputi aktivitas agresif untuk melakukan konfrontasi orang lain dengan tujuan untuk memenangkan kompetisi. Pendekatan ini sering disebut juga “win-lose” yang digunakan dalam tujuan konflik instrumental dan identitas diri.

Dalam strategi konflik integratif digunakan pendekatan resolusi kooperatif dalam menghadapi konflik. Strategi ini menggunakan pendekatan “win-win” membuka dialog dengan peserta konflik untuk mendapatkan solusi yang memuaskan semua pihak yang terlibat. Dengan mengajukan pertanyaan-pertanyaan seperti “bagaimana menurut Anda?”, atau “menurut Anda apa yang dapat kita lakukan”, tentu saja ketika kita berada pada posisi pihak yang ditanyai kita juga menjawab dengan jujur sehingga setiap sudut pandang dari peserta dipahami. Ketika menggu-

nakan pendekatan ini, kita berusaha untuk memahami dan menghormati sudut pandang orang lain tanpa mendeskriditkan orang lain.

Pilihan menggunakan **strategi penghindaran konflik** sering disebut sebagai “lose-lose” dimana para peserta konflik tidak memiliki kepedulian apakah mereka menang atau tidak. Penghindaran merujuk kepada pengurangan atau pembatasan komunikasi dengan orang yang terlibat konflik. Strategi ini dilakukan dengan menahan complain, menekan argument, dan menyudahi pembicaraan dengan topic kontroversial. Mereka cenderung untuk berpura-pura setuju dengan pendapat orang lain, meminimalisir masalah, atau bahkan “keluar” dari pembicaraan. Dalam konteks konflik, penghindaran mengandung resiko, karena tidak menyelesaikan masalah. Meskipun pada beberapa konteks dapat berguna. Selayaknya strategi konflik, penghindaran juga akan efektif atau tidak tergantung dari tujuan dan lingkungan konflik.

1. **Tujuan konflik.** Tujuan merujuk kepada pernyataan tentang hasil akhir apa yang ingin didapatkan dari individu dalam melakukan sesuatu. Tujuan dari individu ketika mengalami konflik antarpribadi disarika dalam tabel berikut;

**Tabel 4.9** Tujuan dalam Konflik

Tujuan	Definisi	Contoh
 <p><b>Instrumental</b></p>	<p>Alasan terjadinya konflik yang sangat nyata dan terlihat secara empiris. Sumber terjadinya konflik karena sebab yang beragam. Saudara yang bertengkar karena berebut mainan, atasan dan bawahan yang tidak menyepakati tentang jumlah gaji, jam kerja, dan jaminan kesehatan. Tujuan instrumental ini objektif dan dapat diukur dan ingin diraih</p>	<p>Ketika seorang anak sedang mengalami konflik dengan orang tua, dia meminta ijin untuk bermain dengan teman-temannya.</p>

	dari konflik.	
 <b>Relasional</b>	<p>Sebuah tujuan dari konflik yang ingin membangun bentuk hubungan yang lain selepas konflik terjadi. Dalam tujuan ini melibatkan hasrat untuk mengurangi, memelihara, meningkatkan derajat keakraban atau jenis kualitas hubungan lainnya selepas terjadinya konflik.</p>	<p>Dalam sebuah konflik antara marketing asuransi dan klien, marketing asuransi ingin mendapatkan kepercayaan (kembali) dari klien.</p>
 <b>Identitas diri</b>	<p>Anda mungkin memiliki tujuan tentang bagaimana anda melihat diri Anda atau bagaimana pasangan melihat dirinya. Tujuan identitas diri dalam situasi konflik merujuk kepada bagaimana harapan seseorang pada orang lain setelah terjadinya konflik. Ketika kita merasa khawatir bahwa orang lain akan berfikir bahwa kita lemah atau kasar selepas konflik, kekhawatiran ini menunjukkan tujuan identitas dalam situasi.</p>	<p>Ketika berkonflik dengan dokter, pasien ingin menunjukkan pengetahuan dan pemahamannya tentang bagaimana membuat keputusan medis.</p>
 <b>Identitas orang lain</b>	<p>Anda mungkin memiliki identitas orang lain selama konflik terjadi. Tujuan tentang</p>	<p>Anda mungkin menginginkan pasangan Anda mengenali</p>

	bagaimana orang lain mempersepsi dirinya selepas konflik. oleh orang lain selepas mengalami konflik.	kelemahannya atau Anda menginginkan “memproteksi” konflik dari pasangan untuk menjaga kepercayaan diri pasangan.
 <b>Proses</b>	Tujuan proses berhubungan dengan tujuan rujukan ( <i>rules</i> ) untuk menghadapi konflik. Dalam hal ini meliputi keyakinan Anda tentang bagaimana seharusnya individu berperilaku dalam menghadapi konflik.	Dalam hubungan kencan, pasangan berharap bahwa pasangannya akan berperilaku secara afeksi dan tidak memaksakan pendapat ketika berkonflik. Dalam hubungan bisnis, sukses dan resolusi konflik membutuhkan kepercayaan dan menghindari perilaku oportunistik.

### Respon terhadap Konflik

Konflik dapat direspon dengan kontak fisik, sebagai mekanisme paling mudah dan cepat untuk menghentikan adu argumentasi. Tetapi sifatnya hanya sementara, tekanan fisik hanya diperbolehkan ketika terjadi dalam situasi tertentu misalnya dalam pertarungan atau bela diri. Dalam konteks komunikasi antarpribadi, kontak fisik adalah mekanisme paling buruk dalam penyelesaian konflik. Dalam matrik berikut disampaikan bahwa konflik dapat direspon dengan beragam model.



Sumber : Solomon & Theiss (2013)

**Gambar 4.16 Respon atas konflik**

Berdasarkan abstraksi gambar 4.14 konflik terbentang dari kuadran aktif ke pasif tergantung dari bagaimana keterbukaan dalam menghadapi masalah. Dari sumbu konstruktif sampai destruktif tergantung dari kapasitas mereduksi ketegangan dan menjaga hubungan.

**1. *Respon Exit***

Melibatkan penarikan diri secara fisik dan psikologis. Menolak untuk membicarakan masalah adalah salah satu contoh dari penarikan psikologis. Mengakhiri hubungan, atau meninggalkan ketika konflik terjadi adalah contoh dari bentuk penarikan secara fisik. Penarikan bukanlah mekanisme respon yang dapat memberi solusi pada masalah, bahkan cenderung menjadi destruktif. Penarikan adalah mekanisme paksa dalam menghindari konflik, penarikan seperti ini cenderung menggunakan model lose-lose atau orientasi win-lose terhadap konflik. Orientasi ini dibentuk karena persepsi bahwa tidak ada orang yang diuntungkan dengan terjadinya konflik, mereka melihat tidak ada untungnya terlibat dalam konflik dan memilih untuk menghindarinya. Sedangkan pada win-lose, mekanisme tersebut dapat menjadi pemicu terjadinya respon penarikan diri. mereka dapat dengan mudah memilih untuk menarik diri secara fisik maupun psikologis ketika mereka merasa tidak

mempunyai argumentasi yang cukup atas konflik.

**2. *Respon Neglect (abai)***

Menolak atau lebih memilih memperkecil masalah, ketidak sepakatan, kemarahan, tegangan, atau perasaan lain yang dapat memicu terjadinya konflik. Beberapa pernyataan mereka sebagai peredam konflik biasanya disampaikan seperti: “semua sepertinya sudah sepakat”, “anda menceritakan seolah-olah ada masalah di sini”, “anda menciptakan monster selayaknya dalam film fiksi”. Respon abai seperti ini cenderung destruktif karena tidak meredakan ketegangan yang terjadi. Sifat respon pasif dan menghindari diskusi. Pada beberapa situasi, pengabaian menjadi efektif respon terhadap konflik. Sebagai contoh, ketika masalah tidak dapat diselesaikan, mendiskusikan lebih lanjut justru akan merusak hubungan. Ketika konflik tidak memberi kontribusi pada kesehatan hubungan, mungkin metode ini dapat digunakan. Orientasi dalam model ini cenderung pada *lose-lose* dan *win-lose* karena respon abai ini menjadi sama argumentasinya dengan setiap orientasi yang berhubungan dengan respon *exit* (penarikan). Alasan penggunaan model ini sebagai respon adalah karena tidak ingin ketidak sepahaman menyakiti orang lain, atau individu berfikir bahwa dia akan kalah ketika konflik dibiarkan berkembang.

**3. *Respon loyalty***

Tetap menjaga komitmen dalam hubungan meskipun terdapat perbedaan. Individu yang menggunakan model ini sebagai respon terhadap konflik dapat memutuskan untuk tetap dalam hubungan dan memberi toleransi pada perbedaan. Kesetiaan mungkin akan berharga ketika pengorbanan tersebut tidak terlalu dalam. Terkadang mengorbankan kebutuhan dan pendapat kita sendiri justru membuat hubungan tidak berjalan dalam harmoni. Respon *loyalty* dapat dilakukan juga dengan membuat fokus pada apa yang bagus dan pantas diperjuangkan dalam hubungan untuk meminimalisir masalah. *Loyalty* adalah perilaku diam yang tidak secara terbuka mengundang konflik, sebuah bentuk respon pasif. Respon ini cenderung menjaga hubungan, dengan cara konstruktif minimal untuk jangka waktu pendek. Respon ini lahir dari konstruksi atas asumsi bahwa memperpanjang masalah hanya akan menyakiti orang

lain. Mereka memilih untuk loyal pada hubungan dan tidak mencoba untuk melihat perbedaan dalam hubungan. Orientasi dalam memandang konflik lebih cenderung kepada mekanisme *lose-lose*.

#### 4. **Respon voice**

Secara langsung menyatakan berkonflik dan berusaha segera menyelesaikannya. Individu dengan mekanisme respon voice ini cenderung untuk mengidentifikasi masalah atau ketegangan untuk kemudian berusaha menyanding masalah tersebut. Mereka bukan pribadi yang acuh tetapi justru melihat ada sesuatu yang tengah terjadi dalam hubungan dan ingin membuat resolusi untuk meningkatkan situasi kondusif dalam hubungan. Mekanisme konstruktif sering dijalankan oleh individu ini untuk mempertahankan hubungan akrab dan dekatnya. Mereka cenderung menggunakan orientasi *win-win* dalam melihat konflik. Setiap yang terlibat dalam konflik berhak memberikan suara untuk mendapatkan beragam sudut pandang. Individu yang terbuka dalam menerima masukan sembari tetap mempertahankan hubungan secara positif. Permintaan maaf secara tulus dilakukan oleh individu penganut respon voice ini ketika merasa telah menyakiti orang lain dan juga secara terbuka menerima permintaan maaf dari orang lain.



Setiap individu mengembangkan respon yang berbeda, kita menjadi terampil dalam mekanisme yang kita pilih untuk memberi respon pada konflik. Strategi konstruktif (*voice* dan *loyalti*) dapat dimaksimalkan untuk menjaga hubungan dengan tetap fokus pada resolusi konflik secara mutualisme. Strategi penarikan (*exit*) mungkin dapat bermanfaat ketika pasangan membutuhkan waktu untuk melakukan refleksi sebelum memasuki konflik secara langsung. respon *loyalti* mungkin dapat berguna ketika konsisi konflik sementara dan ditengarai karena pengaruh tekanan dari luar. Mengembangkan keterampilan dalam memberi respon pada konflik akan meningkatkan kompetensi komunikasi secara sensitif dan efektif (Wood, 2010).

## Daftar Pustaka

- ‘Ayun, K. (2015). *Konsep Diri Single Mother dalam Mengembangkan Hubungan (Relationships)*. Bangkalan: Skripsi Universitas Trunojoyo Madura (unpublished).
- Adriyanti, A. D. (2014.). *Self Disclosure Ayam Kampus Kepada Significant Others Terkait Dengan Profesinya*. Bangkalan: Skripsi Universitas Trunojoyo Madura (unpublished).
- Adriyanti, A. D. (2015). *Self-Disclosure Yang Dilakukan Oleh Ayam Kampus Kepada Significant Others Terkait Dengan Profesinya*. . Bangkalan: Skripsi Prodi Ilmu Komunikasi. Universitas Trunojoyo (unpublished).
- Aisyiyah, D. P. (2017). *Self Disclosure Same Sex Attraction Pada Significant Others (Studi Fenomenologi Pada Pelaku Same Sex Attraction)*. . Bangkalan: Skripsi Universitas Trunojoyo Madura (unpublished).
- Auhagen Ann, E. S. (1996. ). *The Diversity of Human Relationships*. . Berlin.: Cambridge University Press.
- Ayres, J. (1979. ). Uncertainty And Social Penetration Theory Expectations About Relationship Communication: A Comparative Test. . *The Western Journal Of Speech Communication* 43 (Summer 1979), , 192-200.
- Baack, D., Fogliasso, C., & Harris, J. (2000.). The Personal Impact of Ethical Decisions: A Social Penetration Theory. *Journal of Business Ethics* 24: 2000. , 39-49.
- Baccus, J. R. (2004). Increasing Implicit Self-Esteem through Classical Conditioning. . *Psychological Science, Vol. 15, No. 7 (Jul., 2004)* , 498-502.
- Baccus, J. R., Baldwin, M. W., & Packer, D. J. (2004). Increasing Implicit Self-Esteem through Classical Conditioning. *Psychological Science, Vol. 15, No. 7 (Jul., 2004)*, 498-502.
- Barefield, R. F. (1983). Self-esteem in the workplace. . *Journal (American Water Works Association), Vol. 75, No. 12, Water Utility Salaries and Benefits (December 1983)* , 600-603.
- Barefield, R. F. (1983). Self-esteem in the workplace. . *Journal (American Water Works Association), Vol. 75, No. 12, Water Utility Salaries and Benefits (December 1983)* , 600-603.

- Bateson, G. (1979). *Mind and nature: A necessary unity*. . New York: : Dutton.
- Baumeister, R. F. (2000). Self-Esteem, Narcissism, and Aggression: Does Violence Result from Low Self-Esteem or from Threatened Egotism?. *Current Directions in Psychological Science, Vol. 9, No. 1 (Feb., 2000)*, 26-29.
- Baym, N. K., Zhang, y. B., & Lin, M.-C. (2004). Social Interactions Across Media: Interpersonal Communication On The Internet, Telephone And Face To Face. . *New Media Society 2004 6.* , 299-318 DOI: 10.1177/1461444804041438.
- Berko, R. A. (2010). *ICOMM: Interpersonal Concepts and Competencies*. Rowman & Littlefield Publishers.
- Black, F. W. (1974). Self-Concept as Related to Achievement and Age in Learning-Disabled Children. . *Child Development, Vol. 45, No. 4 (Dec., 1974)*, 1137-1140.
- Broude, G. J. (1994). *Marriage, Family, And Relationships A Cross-Cultural Encyclopedia*. . California. : ABC-CLIO.
- Canary, D. J., & Stafford, L. (2009). Relational Maintenance Strategies And Equity In Marriage. *Communication Monographs . Volume 59, 1992 - Issue 3.* , 243-267.
- Carpenter, T. R. (1969). Development of Self Concept in Negro and White Welfare Children. *Child Development, Vol. 40, No. 3 (Sep., 1969)*, 935-939.
- Cast, A. D., & Burke, P. J. (2002). A Theory of Self-Esteem. *Social Forces, Vol. 80, No. 3 (Mar., 2002)*, 1041-1068.
- Cast, A. D., & Burke, P. J. (2002). A Theory of Self-Esteem. . *Social Forces, Vol. 80, No. 3 (Mar., 2002)*, 1041-1068.
- Chen, R. ( 2001. ). Self-Politeness: A Proposal. . *Journal of Pragmatics 33 (2001)*, 87-106.
- Colette, D. (1981). *The Cinderella Complex: Women's Hidden Fear of Independence*. . Simon & Schuster.
- Collins, W. A., Furman, W., & Welsh, D. P. (2009). Adolescent Romantic Relationships. *Annu. Rev. Psychol. 2009. 60.* :631–652.
- Denzin, N. K. (2005). *Sage Encyclopedia of Qualitative Research 3rd ed.* Thousand Oaks: Sage Publication.

- Deutsch, K. (1952). "On Communication Models in the Social Sciences. *Public Opinion Quarterly*, 16, 356-380.
- DeVito, J. A. (2013). *The Interpersonal Communication Book 13th ed.* New Jersey: Pearson Education.
- Duck, S. (2007). *Human Relationships*. London: Sage Publication.
- Dunning, D. (2005). *Self-Insight Roadblocks And Detours On The Path To Knowing Thyself*. . New York.: Taylor & Francis Book.
- Durgee, J. F. (1986). Self-Esteem Advertising. . *Journal of Advertising*, Vol. 15, No. 4 (1986), 21-27+42.
- Durgee, J. F. (1986). Self-Esteem Advertising. . *Journal of Advertising*, Vol. 15, No. 4 (1986), 21-27+42.
- Felson, R. B., & Zielinski, M. A. (1989). Children's Self-Esteem and Parental Support. *Journal of Marriage and Family*, Vol. 51, No. 3 (Aug., 1989), 727-735.
- Floyd, K. (2011). *Interpersonal Communication*. New York: McGraw Hill.
- Gayle, B. M. (2002). An Overview Of Interactional Processes in Interpersonal Communication. . In M. A. (editor), *Interpersonal Communication Research. Advances Through Meta-Analysis*. (pp. 45-57). Lodon: Lawrence Erlbaum Associates Publishers.
- Gerbner, G. (1956.). Toward a General Model of Communication. *Audio-Visual Communication Review*, 4:, 171-199.
- Giffin, K. (1967. ). The Contribution Of Studies Of Source Credibility to A Theory Of Interpersonal Trust in The Communication Process. . *Bulletin*1967, Vol. 68, No. 2, , 104-120.
- Gilbert, J. S. (1976). Self Disclosure, Intimacy, and Communication in Families. *The Family Coordinator*, Vol. 25, No. 3 (Jul., 1976), 221-231.
- Gilbert, S. J. (1976). Self Disclosure, Intimacy and Communication in Families. . *The Family Coordinator*, Vol. 25, No. 3 (Jul., 1976), 221-231.
- Goldberg, D. M. (2014. ). *People-Centric Skills. Interpersonal and Communication Skills for Auditors and Business Professionals*. . New Jersey. .: Wiley.

- Goldsmith., D. J. ( 2009. ). Politeness Theory. In S. W. Littlejohn, & K. A. Foss, *Encyclopedia of Communication Theories*. (pp. 754-756.). Los Angeles.: Sage Publishing. .
- Greene, K., Derlega, V. J., Yep, G. A., & Petronio, S. (2003.). *Privacy And Disclosure Of Hiv In Interpersonal Relationships A Sourcebook for Researchers and Practitioners*. New Jersey: Lawrence Erlbaum Associates, Publishers.
- Griffin, E. (2012. ). *A First Look At Communication Theory 8th ed*. New York.: McGrawHill. .
- Gutman, J. (1973). Self-Concepts and Television Viewing Among Women. *The Public Opinion Quarterly*, Vol. 37, No. 3 (Autumn, 1973), 388-397.
- Hall, T. C. (1999). Self, Space and Place: Youth Identities and Citizenship. *British Journal of Sociology of Education*, Vol. 20, No. 4, Youth & Social Change (Dec.,1999), 501-513.
- Hansen, J. E., & Schuldt, W. J. (1984. ). Marital Self-Disclosure and Marital Satisfaction. . *Journal of Marriage and Family*, Vol. 46, No. 4 (Nov., 1984), 923-926.
- Hartley, P. ( 2014.). The Skills of Interpersonal Communication. . In V. Hamilton, *Interpersonal Communication Competence*. (p. 11). USA: Cognella Academic Publishing.
- Hartley, P. (1999. ). *Interpersonal Communication*. . New York: Routledge.
- Hartley, P. (2014). Defining What We Mean by Interpersonal Communication. In V. Hamilton, *Interpersonal Communication Competence* (pp. 1-11). Cognella Inc.
- Hatfield, E. T. (1981). *Personal Relationships*. Retrieved May 15, 2019, from elainehatfield.com:  
[http://www.elainehatfield.com/uploads/3/4/5/2/34523593/19.\\_hatfield\\_ \\_traupmann\\_1980.pdf](http://www.elainehatfield.com/uploads/3/4/5/2/34523593/19._hatfield_ _traupmann_1980.pdf)
- Hill, A. W. (2007. ). *KeyThemes in Interpersonal Communication: Culture, Identities and Performance*. . Berkshire. England. : McGraw-Hill Education. Open University Press. .
- Hinde, R. A. (1996). Describing Relationships. . In A. E. Auhagen, & M. v. Salisch, *The Diversity of Human Relationships* (pp. 7-34). Melbourne. : Cambridge University Press. .

- Hutchinson, C. C. (2013). *Interpersonal Communication: Navigating Relationships in a Changing World*. Hayden McNeil.
- Jones, R. N. (1986.). *Human Relationship Skills.: Coaching And Self-Coaching 4th edition*. Sydney.: Routledge.
- Jorgensen, S. R. ( 1980. ). Self-Disclosure and Satisfaction in Marriage: The Relation Examined. . *Family Relations, Vol. 29, No. 3 (Jul., 1980)*, 281-287.
- Jourard, S. M. ( 1961.). Age Trends In Self-Disclosure. . *Merrill-Palmer Quarterly of Behavior and Development, Vol. 7, No. 3 (July, 1961)*, 191-197.
- Jourard, S. M. (1961). Age Trends In Self-Disclosure. *Merrill-Palmer Quarterly of Behavior and Development, Vol. 7, No. 3 (July, 1961)*, 191-197.
- Kahne, J. (1996. ). The Politics of Self-Esteem. . *Educational Research Journal, Vol. 33, No. 1 (Spring, 1996)*, 3-22.
- Kernis, M. H. (2003). Toward a Conceptualization of Optimal Self-Esteem. *Psychological Inquiry, Vol. 14, No. 1 (2003)*, 1-26.
- Kloeber, D. N., & Waldron, V. R. (2017. ). Expressing And Suppressing Conditional forgiveness In Serious Romantic Relationships. In J. A. Samp, *Communicating Interpersonal Conflict In Close Relationships Contexts, Challenges, And Opportunities*. (p. Chapter 14). New York: Routledge.
- Kloomok, S. C. (1994. ). Self-Concept in Children with Learning Disabilities: The Relationship between Global Self-Concept, Academic "Discounting," Nonacademic Self-Concept, and Perceived Social Support. . *Learning Disability Quarterly, Vol. Learning Disability Quarterly, Vol. 17, No. 2 (Spring, 1994)* , 140-153.
- Knapp, M. (1984). *Interpersonal Communication and Human Relationships*. . Boston, MA.: : Allyn & Bacon.
- Konijn, E. A. (2008). How Technology Affect Human Interaction. In E. A. Konijn, *Mediated Interpersonal Communication* (p. 7). New York, NY.: Routledge.
- Koprowska, J. (2008. ). *Communication and nterpersonal Skills in Social Work*. Exeter.: Learning Matters Ltd.

- Landon, E. L. (1974). Self Concept, Ideal Self Concept, and Consumer Purchase Intentions. *Journal of Consumer Research*, Vol. 1, No. 2 (Sep., 1974), 44-51.
- Leary, M. R. (1999). Making Sense of Self-Esteem. . *Current Directions in Psychological Science*, Vol. 8, No. 1 (Feb., 1999), 32-35.
- Liddell, W. W. (2007. ). The Effects of Individual-Role Compatibility Upon Group Performance: An Extension of Schutz's FIRO Theory. . *Academy of Management Journal* Vol. 19, No. 3 Articles , 413-426.
- Littlejohn, S. W. (2000). *Theories of Human Communication*. New York: Wadsworth Publishing.
- Littlejohn, S. W. (2013). *Theories of Human Communication 7th ed*. London: Wadsworth Publishing.
- Locher, M. A. (2010). Relational Work, Politeness, and Identity Construction. . In D. Matsumoto, *APA Handbook of Interpersonal Communication*. (p. 111). New York. : APA.
- Locheron., M. A. (2010. ). Relational Work, Politeness, and Identity Construction. In D. (. Matsumoto, *APA Handbook of Interpersonal Communication*. (pp. 111-137). Washington. : American Psychological Association. .
- Lunenburg, F. C. (2010). Communication: The Process, Barriers, And Improving Effectiveness. . *Schooling Volume 1, Number1*, pp. 1-11.
- Mackinnon, N. H. (2010.). *Self, Identity, And Social Institutions*. . New York. : Palgrave Macmillan.
- MacKinnon, N. J., & Heise, D. R. (2010. ). *Self, Identity, and Social Institutions*. New York. : Palgrave Macmillan.
- Marx, R. W. (1978). Construct Interpretations of Three Self-Concept Inventories. *American Educational Research Journal*, Vol. 15, No. 1 (Winter, 1978), 99-109.
- Mikkelson, A. C. (2009). Theoretical Perspectives of Relational Maintenance. . In S. W. Littlejohn, & K. A. Foss, *Encyclopedia of Communication Theories*. (pp. 842-843). Los Angeles. : Sage Publishing. .
- Morrison, T. L. (1975). Self-Esteem and Classroom Participation. . *The Journal of Educational Research*, Vol. 68, No. 10 (Jul. - Aug., 1975), 374-377.

- Morrison, T. L., & Thomas, M. D. (1975). Self-Esteem and Classroom Participation. . *The Journal of Educational Research*, Vol. 68, No. 10 (Jul. - Aug., 1975), 374-377.
- Mulyana, D. (2007). *Ilmu Komunikasi : Suatu Pengantar*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Naluritasari., D. (2014). *Family Relationship Remaja Kembar Identik (Studi Deskriptif Remaja Kembar Identik)*. . Bangkalan: Skripsi Universitas Trunojoyo Madura (unpublished).
- Neuberger, O. (1996). Relationships Between Colleagues. . In A. E. Auhagen, & M. v. Salisch, *The Diversity of Human Relationships*. (p. 269). Melbourne. : Cambridge University Press.
- Parks, M. R. (1981). Ideology in Interpersonal Communication: Off the Couch and into the World. *Annals of the International Communication Association*, 5:1, , 79-107, DOI: 10.1080/23808985.1981.11923840.
- Pedersen, D. M. (1969). Self-Disclosure And Relationship To The Target Person. *Merrill-Palmer Quarterly of Behavior and Development*, Vol. 15, No. 2 (April, 1969),, 213-230.
- Pedersen, D. M., & Higbee, K. L. (1969. ). Self-Disclosure And Relationship To The Target Person. . *Merrill-Palmer Quarterly of Behavior and Development*, Vol. 15, No. 2 (April, 1969), 213-220.
- Putnam, B. A. (1978). Sex Differences in Self-Concept Variables and Vocational Attitude Maturity of Adolescents. . *The Journal of Experimental Education*, Vol. 47, No. 1 (Fall, 1978), 23-27.
- Reck, U. M. (1980). Self-Concept, School, and Social Setting: A Comparison of Rural Appalachian and Urban Non-Appalachian Sixth Graders . . *The Journal of Educational Research*, Vol. 74, No. 1 (Sep. - Oct., 1980), 49-54.
- Reis, H. T., & Sprecher, S. (2009. ). *Encyclopedia of Human Relationships*. California. : Sage Publication.
- Robins, R. W. (2005). Self-Esteem Development across the Lifespan. . *Current Directions in Psychological Science*, Vol. 14, No. 3 (Jun., 2005), 158-162.
- Roosdiana, D. (2013). *Self Disclosure Tentang Perilaku Seks Bebas dalam Persahabatan Mahasiswa*. . Bangkalan: Skripsi Prodi Ilmu Komunikasi. Universitas Trunojoyo (unpublished).

- Rosenberg, M. S. (1989). Self-Esteem and Adolescent Problems: Modeling Reciprocal Effects . *American Sociological Review*, Vol. 54, No. 6 (Dec., 1989), 1004-1018.
- Runge, T. E. (1981. ). Reactions to the Disclosure of Public and Private Self-Information. . *Social Psychology Quarterly*, Vol. 44, No. 4 (Dec., 1981) , 357-362.
- Runge, T. E., & Archer, R. L. (1981). Reactions to the Disclosure of Public and Private Self-Information. *Social Psychology Quarterly*, Vol. 44, No. 4 (Dec., 1981), 357-362.
- Sanchez, D. T., & Broccoli, T. L. (2008). The Romance of Self-objectification: Does Priming Romantic Relationships Induce States of Self-objectification Among Women?. . *Sex Role (2008)* 59, 545-554.
- Schultheiss, D. P. (1994). Contributions of Family Relationship Factors to the Identity Formation Process. . *Journal of Counseling & Development* 1 November/December 1994 | Volume 73., 159-166.
- Sholakhuddin, M. (2013). *Self-Concept of TKI's Children in Interpersonal Communication Patterns*. Bangkalan: Skripsi Universitas Trunojoyo Madura.
- Sirgy, M. J. (1982). Self-Concept in Consumer Behavior: A Critical Review. *Journal of Consumer Research*, Vol. 9, No. 3 (Dec., 1982) , 287-300.
- Solano, C. H., & Dunnam, M. (1985. ). Two's Company: Self-Disclosure and Reciprocity in Triads Versus Dyads. . *Social Psychology Quarterly*, Vol. 48, No. 2 (Jun., 1985), 183-187.
- Solomon, D., & Theiss, J. (2013.). *Interpersonal Communication Putting Theory Into Practice*. New York.: Routledge.
- Stoops, J. (2006). The Concept of Self. *The Philosophical Review* Vol 10 No 6. (Nov 1901), 619-629.
- Tang, J.-H., & Wang, C.-C. (2012). Self-Disclosure Among Bloggers: Re-Examination of Social Penetration Theory. . *Cyberpsychology, Behavior, And Social Networking*. Volume 15, Number 5, 2012. , 245-250.
- Thompson, M. J. (1980.). A Proposed Model of Self-Disclosure. . *RQ*, Vol. 20, No. 2 (Winter 1980),, 160-164.

- Town, J. P., & Harvey, J. H. (1981. ). Self-Disclosure, Attribution, and Social Interaction. *Social Psychology Quarterly*, Vol. 44, No. 4 (Dec., 1981), 291-300.
- Tubbs, S. L., & Moss., S. (2005). *Human Communication. Konteks-konteks Komunikasi*. Bandung.: Rosdakarya.
- Walther, J. B. (1992 ). Interpersonal Effects in Computer-Mediated Interaction : A Relational Perspective. *Communication Research*, Vol 19 No. 1 February 1992 , 52-90.
- West, R., & Turner, L. H. (2010). *Introducing Communication Theory. Analysis and Application 4th ed.* New York: McGraw Hill.
- West, R., & Turner, L. H. (2010). *Introducing Communication Theory. Analysis and Application. 4th ed.* New York: McGraw Hill.
- Wood, J. T. (2010). *Interpersonal Communication: Everyday Encounters 6th ed.* Boston: Wadsworth Cengage Learning.
- Yanal, R. J. (1987). Self-Esteem. . *Noûs*, Vol. 21, No. 3 (Sep., 1987), 363-379.



## Indeks

### A

addresser, 20  
Adriyanti, 61, 149  
Agape, 190  
Agreement Maxim, 66  
Altman, 84, 86, 87, 88, 91  
Andersch, 22  
Approbation Maxim, 66  
assurance, 113  
Assurances, 113  
attraction, 52, 54, 79  
Attraction Theory, 79  
auditory, 26  
autonomy, 86  
Avoiding, 77, 78, 213  
Ayles, 92, 221

### B

Baack, 92, 221  
Baccus, 40, 141, 221  
Barbara Montgomery, 84  
Barefield, 138, 144, 221  
Barki & Hartwick, 204  
Baron, 201  
Bateson, 47, 222  
Baxter, 84  
Berger, 103  
Berko, 10, 11, 131, 137, 198, 122  
Berlo, 19, 20  
biochemistry, 159  
blind area, 126, 127  
Bonding Stage, 163  
Bostrom, 22  
Bradley, 175  
breadth, 90  
Brown, 97  
Burke, 119  
Burke & Tully, 144

### C

Calabrese, 103  
Canary, 113, 222

Canary & Stafford, 113  
Cast & Burke, 33, 144  
certainty, 86  
CEST, 141  
Chaikin, 92  
channel, 4, 11, 19  
Charles Berger, 103  
Charles Horton Cooley, 130  
Chen, 99, 222  
Cinderella complex, 49  
Circumscribing, 77  
coding, 15  
coercive, 69  
cognitive experiential self theory,  
141  
Collins, 185  
Communication Privacy  
Management, 147  
Competing, 212  
compliance gaining, 30  
Compromising, 213  
connection, 86  
contact, 75  
content message, 34  
Cooley, 130  
Coser, 61  
costs, 86, 87  
CPM, 147  
Cuber&Harrof, 196  
culturagrams, 175  
curvilinear, 58

### D

Dalmas Taylor, 86  
Darlega, 92  
Darwin, 150  
decoding, 19, 24, 42, 55  
dekoding, 13,23, 24, 30  
demand, 49  
Denzin, 2, 222  
depenetration, 91  
depth, 90  
deterioration, 77, 91

*deterioration*, 195  
*determined*, 52  
Deutsch, 5, 223  
*Developing Relationship*, 46  
*development*, 63  
DeVito, 23, 25, 29, 37, 40, 74, 79, 155  
*Differentiating*, 77  
*Dimensi fisik*, 28  
*Dimensi kultural*, 28  
*Dimensi sosial psikologis*, 28  
*Dimensi temporal*, 28  
*dissolution*, 78  
*Dissolution*, 78  
Duck, 54, 154  
Durgee, 137

## E

*ecomaps*, 175  
*educational Status*, 81  
*effect*, 4, 11, 73  
*emotional intelligence*, 139  
*encoding*, 19, 23, 42, 55  
Enkoding, 13, 24  
*entry phase*, 107  
*environment*, 68, 71  
*equity theory*, 95, 113, 114  
*Equity Theory*, 95  
*Eros*, 190  
Erving Goffman, 99  
Etika, 23, 28  
etnometodologi, 99  
*Evaluation Maintenance Theory*, 143  
*exchange*, 20, 25, 79, 93  
*Experimenting Stage*, 161

## F

*face threatening acts*, 101  
*face to face*, 9, 10, 24  
*facework*, 98  
*fairy tales*, 49  
*Family*, 3, 50, 70  
*family relationship*, 4, 47  
*family rituals*, 183

232 | *Yuliana Rahmawati* |

*family roles*, 183  
*family rules*, 83  
*Family Rules*, 83  
*family secret*, 183  
*family stories*, 183  
*feedback*, 12  
*feedforward*, 23, 25, 26, 29  
Felson & Zielinski, 138  
Fitzpatrick, 187  
Floyd, 79, 91, 124, 150  
*frame of preference*, 57  
Frank Dance, 6  
*friendship*, 50, 82, 180  
*Friendship Rules*, 82  
*fundamental self-sentiment*, 123

## G

*generalized others*, 122  
*Generosity Maxim*, 66  
*genogram*, 175  
George Herbert Mead, 118  
George McCall, 119  
Gerbner, 22  
Gilbert, 58, 60  
*goals*, 214  
Goffman, 99  
Goldsmith, 100, 103  
Gottman Institute, 40  
*governed by rules*, 167  
Greene, 148, 150  
Griffin, 84, 86, 100, 110  
Gutman, 125

## H

Harold D Laswell, 11  
Harold Laswell, 4  
Harry Ingham, 126  
Hartley, 3, 4, 9, 10, 14, 15, 16, 24, 67, 68, 150  
Heise, 118  
Henri Tajfel, 121  
*hidden area*, 126  
Hill, 4, 17, 19, 21, 201  
Hinde, 47, 48, 52  
Hutchinson, 29, 118, 160, 163

## I

*ideal self*, 131  
*Identity control theory*, 119  
implementer, 205  
*impulse*, 49  
*inequitable*, 96  
*Information and Acquaintance*, 54  
*information seeking*, 108  
Ingham, 126  
*Initiating Stage*, 161  
*Integrating Stage*, 162  
*Intensifying Stage*, 162  
*intention*, 13  
interaksi simbolik, 2  
Interaksional, 10  
*interdependence*, 30  
*interpersonal needs theory*, 139  
*intimacy*, 62, 63, 76, 84, 89, 108,  
149, 189  
*investigator*, 204  
*involvement*, 76  
*irrescapable*, 29  
*irreversible*, 30, 35  
Irwin Altman, 86

## J

Jakobson, 20  
Jerry Simmons, 119  
Johari Window, 126  
John Turner, 121  
Jones, 43  
Joseph Luft, 126

## K

Kahne, 136  
Kernis, 136, 141  
Keterbukaan negatif, 58  
Keterbukaan nonverbal, 58  
Keterbukaan Reseptif, 59  
Keterbukaan Umum, 59  
Kloeber & Waldron, 196  
Knapp, 77

komplementer, 29, 34  
Konijn, 44, 217  
Koprowska, 175, 225

## L

Landon, 125, 226  
Leslie Baxter, 84  
Levinson, 97, 99, 100  
Liddell, 139, 226  
linier, 11, 12, 17, 18, 23, 58  
Littlejohn, 64, 226  
*looking-glass self*, 130  
*lose-lose*, 218  
*lover*, 50, 70  
*Ludus*, 190  
Luft, 126  
Lunenburg, 28, 226

## M

Mackinnon, 118, 122, 226  
MacKinnon & Heise, 118  
*maintenance*, 63  
Malcolm Parks, 152  
*Mania*, 190  
*Manner Maxim*, 64  
Mary Anne Fitzpatrick, 187  
McCall, 119  
Mead, 120  
*meaning*, 13, 55, 73  
*meta-message*, 23, 24, 25  
Michael H Kernis, 142  
Miller, 92  
*Modesty Maxim*, 66  
Montgomery, 84  
Morf dan Rhodewalt, 142  
Morrison, 140  
Mulyana, 6

## N

naïve researches, 103  
Narsisme, 140, 142  
*negative redress*, 101  
*network*, 113, 230

Neuberger, 197, 227  
Newcomb, 20, 21  
noise, 11, 18, 26  
non verbal affiliative  
    expressiveness, 108  
Norbert Wiley, 120

## O

Obliging, 213  
Olson & McCubbin, 177  
open, 58, 126, 127  
openness, 113  
Osgood dan Schramm, 18  
overbenefited, 96

## P

panacea, 2  
Parks, 152  
particular others, 122  
Pedersen, 5, 59, 227  
peers, 122, 166, 167  
Penelope Brown, 97,  
perception, 3, 15  
Perinbanayagam, 120  
personality, 44, 49, 81  
Peter Burke, 119  
Peter Pan Syndrome, 50  
Petronio, 147, 224  
phatic, 20  
physical, 26, 27, 68, 72, 81  
Physical attractiveness, 81  
physiological, 27  
politeness theory, 79, 97  
positive redress, 101  
Positivity, 113  
power, 52  
Pragma, 190  
Predicted Outcome Value Theory,  
    112  
presentation, 14  
process, 14  
Profit, 63, 94, 95  
Proximity, 80  
punctuation, 35  
Putnam, 134, 227

234 | Yuliana Rakhmawati |

## Q

Quality maxim, 64  
Quantity maxim, 65

## R

Rawlins, 168  
real self, 131  
Recall, 158  
receiver, 11, 17, 19, 27  
reciprocity of liking, 81, 108, 151  
Reck, 134, 227  
reinforcement, 24, 81  
Relationship Dialectics Theory, 84  
Relationship Rules Theory, 81  
Relevance maxim, 64  
representation, 14  
Respon Exit, 218  
Respon loyalty, 219  
Respon Neglect, 219  
Respon voice, 220  
Romantic Relationships, 184, 222  
romantic rules, 83  
Roosdiana, 61, 228  
Rosenberg, 138, 228  
Roy Berko, 11  
Rule Management System, 149

## S

satisfaction, 62, 224  
self concept, 121, 129, 130  
self disclosure, 4, 24, 58, 60  
self esteem, 33, 136  
Self-Affirmation Theory, 143  
self-esteem, 54  
self-help, 152  
SEM, 143  
Shanon dan Weaver, 17, 18  
shaper, 204  
sharing tasks, 113  
should self, 131  
significant others, 61, 122, 146  
simetris, 21, 29, 34  
similarity, 80, 108  
Simmons, 119  
Sirgy, 125, 228

*situational self-sentiment*, 123  
*social climber*, 8  
*social exchange theory*, 113  
*social identity*, 15  
*social learning*, 52  
*Social Networks*, 114  
*social norms*, 70  
*Social Penetration Theory*, 86  
*social structure*, 69  
*Socioeconomic*, 81  
Solano & Dunnam, 92  
Solomon & Theiss, 211, 218  
*source*, 17, 19  
*speech act*, 102  
Staats, 22  
Stafford, 113  
*Stagnating*, 78  
*Starting Relationships*, 54  
Steinberg, 92  
Stella Ting Toomey, 98  
Stephen Levinson, 99  
Stoops, 118, 228  
*Storge*, 190  
*Strategi off-record*, 102  
Stryker, 119  
*suppositions*, 147  
*symbolic interactionism*, 2  
*Sympathy Maxim*, 67

## T

*Tact Maxim*, 66  
Tajfel, 121  
Tang & Wang, 92  
*Terminating*, 78

Thompson, 141, 220  
*Time*, 14  
Town & Harvey, 63  
Transaksional, 12, 30  
Tubbs & Moss, 2  
Turner, 2, 97, 105,

## U

*Uncertainty Reduction Theory*, 103  
*underbenefited*, 96  
*unknown area*, 126  
*unrepeatable*, 30  
*unrepeatable*, 36  
URT, 103, 105, 107, 108, 110

## V

*voluntary*, 166

## W

Warren Weaver, 104  
West & Turner, 108  
Wiley, 120, 121  
*win-win*, 220  
Wood, 11, 31, 122, 168, 177, 188,  
190, 192, 206, 209, 229  
*workplace rules*, 82

## Y

Yanal, 136, 229