

## BAB II

### LANDASAN TEORI

#### A. Konsep Diri Sosial

##### 1. Pengertian Konsep Diri Sosial

George menuliskan bahwa konsep diri merupakan produk sosial yang dibentuk melalui proses internalisasi dan organisasi pengalaman-pengalaman psikologis. Pengalaman-pengalaman psikologis ini merupakan hasil eksplorasi individu terhadap lingkungan fisiknya dan refleksi dari dirinya yang diterima dari orang-orang penting (*significant other*) di sekitarnya.<sup>1</sup> Sedangkan menurut Worchel, konsep diri dapat dimengerti sebagai pengetahuan dan keyakinan yang dimiliki individu tentang karakteristik atau ciri-ciri pribadinya.<sup>2</sup>

Pada model konsep diri yang diterapkan dalam lingkungan, telah dibedakan mengenai persepsi diri, yaitu mencakup pemenuhan diri, otonomi dan penyesuaian emosional dengan kejujuran.<sup>3</sup>

Selama studi konsep diri sosial, muncul dua pendekatan yang kontras. Yaitu:

- Studi pertama bertujuan untuk menjelaskan persepsi orang tentang diri mereka sebagai makhluk sosial baik sesuai dengan perbedaan konteks relasional.<sup>4</sup>
- Studi kedua tergantung pada penilaian mereka terhadap kompetensi tertentu (misalnya keterampilan sosial, perilaku sosial, agresivitas, ketegasan dan lain-lain) yang diaktifkan selama kehidupan sosial seseorang.<sup>5</sup>

---

<sup>1</sup> Alex Sobur, *PSIKOLOGI UMUM* (Bandung: PUSTAKA SETIA, 2003), 440.

<sup>2</sup> Tri Dayakisni dan Hudaniah, *Psikologi Sosial*, (Malang: UMM Press, 2006), 78.

<sup>3</sup> Otonomi adalah kebutuhan seseorang untuk bebas mengintegrasikan tindakan yang dijalankan dengan diri pribadi tanpa terikat atau mendapat kontrol dari orang lain.

<sup>4</sup> Arantza Fernández-Zabala et. al, The structure of the Social Self-Concept (SSC) Questionnaire, *anales de psicología*, 2016, vol. 32, n° 1 (enero), 199.

Menurut beberapa ahli, konsep diri sosial terkadang dipahami sebagai persepsi seseorang tentang penerimaan sosial oleh rekan-rekan mereka, serta status kepemimpinan dan popularitas mereka.<sup>6</sup> Yaitu bagaimana individu dapat diterima dan bergaul dengan baik di dalam lingkungan mereka, seperti lingkungan rumah, sekolah pekerjaan maupun pada lingkungan suatu komunitas serta posisi individu dalam lingkungan tersebut.

Namun, penerimaan sosial serta popularitas dalam lingkungan dijelaskan dalam hal *kompetensi sosial*, atau dengan kata lain, kinerja seseorang sudah melingkupi beberapa hal, yaitu hubungan sosial, keterampilan sosial dan kemampuan bersosialisasi.<sup>7</sup>

Dalam konsep diri sosial diklarifikasi bahwa untuk menjelaskan persepsi diri sosial, tidak cukup hanya dengan dua dimensi saja, yaitu penerimaan sosial dan kompetensi sosial. Perkembangan sosial mengacu pada proses sosialisasi seperti penempatan ikatan afektif, akuisisi nilai-nilai, aturan sosial, pengetahuan dan pembelajaran tentang kebiasaan, serta peran dan perilaku yang dikirimkan masyarakat kepada anggotanya yang pada akhirnya menuntut adanya kepatuhan.<sup>8</sup> Dari perspektif ini, mempertahankan implikasi mengenai hubungan sosial yang memuaskan, menyiratkan mematuhi norma-norma sosial tertentu yang dibangun dengan cara konvensional untuk memungkinkan hidup berdampingan secara damai antara individu dalam masyarakat yang sama.<sup>9</sup>

---

<sup>5</sup>Arantza, The structure ...199.

<sup>6</sup>*Ibid.*

<sup>7</sup>*Ibid*, 200.

<sup>8</sup>Arantza, The structure ...199.

<sup>9</sup>Arantza, The structure ...200.

Menurut Arantza Fernández-Zabala, alasan untuk memasukkan dimensi baru yang disebut *tanggung jawab* sosial dalam konsep diri sosial terkait dengan fakta bahwa perasaan diterima oleh orang lain dan perasaan diri sendiri sebagai orang yang kompeten secara sosial tidak secara global mencerminkan persepsi seseorang tentang perkembangan sosial seseorang.<sup>10</sup> Sehingga, menurut Arantza Fernández-Zabala, konsep diri sosial adalah hasil dari kombinasi dua persepsi diri dasar: kompetensi dalam hubungan sosial dan beberapa respon terhadap tuntutan fungsi sosial, yang didasarkan pada ulasan teori perkembangan sosial manusia dan upaya sebelumnya untuk mengukur konsep diri sosial.

Dalam Yulianita, terdapat dua hal yang mendasari perkembangan konsep diri, yaitu pengalaman secara situasional dan interaksi dengan orang lain, yang dijelaskan sebagai berikut:

a. Pengalaman secara situasional

Biasanya kita mengalami pengalaman-pengalaman yang datang pada diri kita. Pengalaman-pengalaman tersebut tidak seluruhnya mempunyai pengaruh yang kuat. Jika pengalaman-pengalaman yang datang adalah konsisten dan sesuai dengan nilai-nilai dan konsep diri kita, maka secara rasional dapat diterima. Sebaliknya, jika pengalaman tersebut tidak cocok atau tidak konsisten, secara rasional tidak dapat diterima. Di sisi lain, dapat saja jika apa yang kita perlukan tidak dapat dipertahankan, timbul keinginan kita untuk mengubah konsep diri agar dapat disesuaikan dengan pengalaman yang mutakhir selama ada kesadaran untuk merespon pengalaman kita melalui panca

---

<sup>10</sup>Arantza, The structure ...200.

indra yang dapat kita mengerti dan dapat kita terima. Pada tahap selanjutnya, penerimaan berbagai pengalaman mutakhir ke dalam konsep diri mungkin akan dapat mengubah sistem nilai yang kaku, yang dianut sebelumnya. Dari pengalaman ini, kita akan menjadi lebih terbuka untuk mengubah nilai-nilai, dan mengubah konsep diri kita.

b. Interaksi kita dengan orang lain

Segala aktivitas dalam masyarakat memunculkan adanya interaksi kita dengan orang lain. Dari interaksi yang muncul tersebut terdapat usaha untuk saling memengaruhi antara kita dan orang lain. Dalam situasi seperti itu, konsep diri berkembang dalam proses saling memengaruhi tersebut. Penemuan diri dari berbagai bagian tubuhnya, mengenal suaranya sendiri dan pandangan mengenai dirinya di depan cermin adalah permulaan yang dini dari kesadarannya tentang karakteristik yang dimilikinya. Konsep diri ini dipelihara secara kontinu dalam pengembangan suatu tujuan. Atas dasar itu, pandangan kita terhadap diri sendiri adalah dasar dari konsep diri kita, dan untuk memperoleh pengertian mengenai diri kita tersebut dapat dilakukan melalui “interaksi dengan orang lain”, yang tentunya disertai persepsi dan kesadaran kita tentang cara orang lain melihat kita dan reaksi mereka terhadap kita.<sup>11</sup>

---

<sup>11</sup> Alex Sobur, *PSIKOLOGI UMUM*, 444.

## 2. Faktor-faktor Konsep Diri Sosial

Verderber menyebutkan sedikitnya tiga faktor yang memengaruhi konsep diri, yang mana pada langkah lebih lanjut juga memengaruhi konsep diri sosial yaitu *self appraisal, reactions and responses of others*, dan *roles you play*. Brooks menambahkan faktor lain, yaitu *reference group*.

### 1. *Self Appraisal – Viewing Self as an Object*

Istilah ini menunjukkan suatu pandangan yang menjadikan diri pribadi sebagai objek dalam proses komunikasi, atau istilah lainnya yaitu kesan kita terhadap diri kita sendiri. Dalam hal ini, individu membentuk kesan-kesan mengenai dirinya. Individu mengamati perilaku fisik (lahiriah) secara langsung; misalnya, ia melihat dirinya di depan cermin kemudian menilai atau mempertimbangkan penampilannya, pakaian yang sedang dikenakan, ukuran badan dan ekspresi wajahnya. Penilaian-penilaian tersebut akan sangat berpengaruh terhadap cara individu tersebut memberi kesan terhadap diri sendiri; cara ia merasakan tentang dirinya, senang atau tidak senang, suka atau tidak suka, pada apa yang ia lihat tentang dirinya.

Apabila merasakan apa yang tidak sukai tentang dirinya, di sini ia berusaha untuk mengubahnya. Jika tidak sampai merubahnya, inilah awal dari konsep diri negatif terhadap diri sendiri. Menurut Verderber, semakin besar pengalaman positif yang kita peroleh atau kita miliki, semakin positif konsep diri kita. Sebaliknya, semakin besar pengalaman negative yang kita peroleh atau yang kita miliki, semakin negative konsep diri kita.<sup>12</sup>

---

<sup>12</sup>Alex Sobur, *PSIKOLOGI UMUM*, 444.

## 2. *Reaction and Response of Others*

Konsep diri juga berkembang dalam rangka interaksi individu dengan masyarakat. Oleh sebab itu, konsep diri dipengaruhi oleh reaksi serta respon orang lain terhadap dirinya. Karena individu mendengar adanya reaksi orang terhadap dirinya; misalnya tentang apa yang mereka sukai dan tidak disukai, baik atau buruk, sukses atau gagal, yang menyangkut diri individu tersebut, muncul apa yang mereka rasakan tentang dirinya; perbuatannya, ide-idenya, kata-katanya, dan semua yang menyangkut dirinya. Dengan demikian, apa yang ada pada diri individu, dievaluasi oleh orang lain melalui interaksi dirinya dengan orang tersebut, dan selanjutnya evaluasi mereka memengaruhi perkembangan konsep dirinya.

## 3. *Roles You Play – Role Taking*

Menurut Suhardono, peran adalah seperangkat patokan, yang membatasi perilaku yang harus dilakukan oleh seseorang, yang menduduki suatu posisi.<sup>13</sup>

Dalam buku Alex Sobur, menyebutkan bahwa yang dimaksud peran adalah:

1. Sekelompok norma dan harapan mengenai tingkah laku seseorang;
2. Norma-norma dan harapan yang dimiliki oleh orang-orang di lingkungan dekat dengan individu tersebut;

---

<sup>13</sup> Alex Sobur, *PSIKOLOGI UMUM*, 446.

3. Norma-norma dan harapan tersebut diketahui dan disadari oleh individu yang bersangkutan.<sup>14</sup>

Peran yang dimainkan adalah hasil dari sistem nilai diri. Individu dapat memotret dirinya sebagai seseorang yang dapat berperan sesuai dengan persepsi yang didasarkan pada pengalaman diri sendiri, yang dalam hal ini terdapat unsur selektivitas dari keinginan individu untuk memainkan peran, seperti halnya jika sedang memilih pakaian, memilih menu makanan, memilih jurusan sekolah dan lain sebagainya. Lebih banyak peran yang dimainkan dan dianggap positif oleh orang lain, semakin positif pula konsep dirinya. Semakin positif konsep diri individu, semakin positif komunikasinya dengan orang lain.

#### 4. *Reference Group*

Kelompok rujukan adalah kelompok yang individu menjadi anggota di dalamnya. Jika kelompok ini dianggap penting, dalam arti mereka dapat menilai dan bereaksi pada individu tersebut, hal ini akan menentukan konsep dirinya. Sikap yang menunjukkan rasa tidak senang atau tidak setuju terhadap kehadiran seseorang, biasanya dipergunakan sebagai bahan komunikasi dalam penilaian kelompok terhadap perilaku seseorang. Komunikasi tersebut selanjutnya akan mengembangkan konsep diri seseorang sebagai akibat dari adanya pengaruh kelompok rujukan. Semakin banyak kelompok rujukan yang menganggap diri positif, semakin positif pula konsep diri yang dimiliki.<sup>15</sup>

---

<sup>14</sup> Alex Sobur, *PSIKOLOGI UMUM*... 446-447.

<sup>15</sup> Alex Sobur, *PSIKOLOGI UMUM*, 445.

### 3. Aspek-aspek Konsep Diri Sosial

Arantza Fernández-Zabala menyebutkan tiga aspek, yaitu:

1. Penerimaan sosial (mengacu pada persepsi seseorang tentang keberadaan diterima dengan baik dan disukai oleh orang lain)
2. Kompetensi sosial (dipahami sebagai persepsi seseorang tentang kemampuan seseorang untuk berfungsi dalam situasi sosial)
3. Tanggungjawab sosial (yang mengacu pada persepsi seseorang tentang kontribusi seseorang terhadap fungsi yang tepat di masyarakat)<sup>16</sup>

Akan tetapi Arantza Fernández-Zabala lebih menyebutkan dua aspek, yaitu tanggungjawab sosial, dan dua dimensi lain yang dikombinasikan. Ia mendukung gagasan bahwa satu persepsi tentang diri sendiri sebagai makhluk yang kompeten secara sosial dan persepsi seseorang tentang diri sebagai makhluk yang diterima secara sosial sangat erat kaitannya. Pada kenyataannya, mereka satu komponen, sehingga diusulkan untuk menyebut kompetensi sosial, karena istilah ini adalah istilah yang banyak digunakan dalam psikologi.<sup>17</sup>

Dari berbagai pemaparan di atas, maka dapat disimpulkan bahwa konsep diri sosial adalah persepsi seseorang terhadap dirinya sendiri yang diperoleh dari pengalaman-pengalaman psikologis, baik berupa lingkungan fisik maupun orang-orang di sekitarnya, di mana persepsi tersebut akan memengaruhi sikapnya dan menjadi dasar atas segala perilakunya terhadap segala kondisi yang dihadapi, baik dalam hal penerimaan sosial, kompetensi sosial dan tanggungjawab sosial.

---

<sup>16</sup>Arantza, The structure ...199.

<sup>17</sup>Arantza, The structure ...200.

## **B. Kemampuan Komunikasi Interpersonal**

### **1. Pengertian Komunikasi Interpersonal**

Istilah komunikasi atau dalam bahasa Inggris *communication* berasal dari kata Latin *communicatio*, dan bersumber dari kata *communis* yang berarti *sama*. Sama di sini maksudnya adalah *satu makna*.<sup>18</sup> Jadi, apabila dua individu terlibat dalam komunikasi, maka komunikasi akan terjadi selama ada kesamaan makna tentang apa yang dikomunikasikan, yakni baik komunikan maupun komunikator sama-sama memahami pesan tersebut.

Komunikasi adalah proses interaksi antara individu dengan individu dengan kelompok atau organisasi yang menghasilkan suatu informasi berupa ide, gagasan agar satu sama lain memahami dalam menjalankan aktivitas pencapaian tujuan.<sup>19</sup> Komunikasi menurut Everett M. Rogers merupakan suatu proses di mana dua orang atau lebih melakukan pertukaran informasi terhadap satu sama lain, yang pada gilirannya akan tiba kepada saling pengertian.<sup>20</sup> Dance mengartikan komunikasi dalam kerangka psikologi behaviorisme sebagai usaha “menimbulkan respons melalui lambang-lambang verbal”, ketika lambang-lambang tersebut bertindak sebagai stimuli.<sup>21</sup> Menurut De Vito, komunikasi mengacu pada tindakan, oleh satu orang atau lebih, yang mengirim dan menerima pesan yang terdistorsi oleh gangguan (*noise*), terjadi dalam suatu konteks tertentu,

---

<sup>18</sup>Onong Uchjana Effendy, *Ilmu, Teori, dan Filsafat Komunikasi* (Bandung: Citra Aditya Bakti, 2000), 9.

<sup>19</sup> Dini Afianti, H. Johar Permana, Diding Nurdin, “PENGARUH KOMUNIKASI INTERPERSONAL KEPALA BIDANG DIKMENTI TERHADAP PRODUKTIVITAS KERJA PEGAWAI DINAS PENDIDIKAN PROVINSI JAWA BARAT”, *Jurnal ADPEND*, 28.

<sup>20</sup> Mubarak dan Made Dwi Andjani, *KOMUNIKASI ANTAR PRIBADI*, 20.

<sup>21</sup> Jalaluddin Rahmat, *PSIKOLOGI KOMUNIKASI* (Bandung: REMAJA ROSDAKAYA, 2012), 3.

mempunyai pengaruh tertentu, dan ada kesempatan untuk melakukan umpan balik.<sup>22</sup>

Raymond S. Ross mendefinisikan komunikasi sebagai proses transaksional yang meliputi pemisahan, dan pemilihan bersama lambang secara kognitif, begitu rupa sehingga membantu orang lain untuk mengeluarkan dari pengalamannya sendiri arti atau respons yang sama dengan yang dimaksud oleh sumber.<sup>23</sup> Hovland mengatakan bahwa komunikasi adalah proses mengubah perilaku orang lain (*communication is the process to modify the behavior of other individuals*)<sup>24</sup>. Artinya, dalam proses komunikasi bukan hanya memberi tahu suatu informasi, melainkan juga berusaha untuk mempengaruhi agar individu atau suatu kelompok dapat mengubah pemikiran, pendapat atau sikap serta melakukan kegiatan sesuai yang diinginkan oleh komunikator. Hal tersebut dapat terjadi apabila komunikasi atau pesan yang disampaikan bersifat komunikatif, yaitu pesan yang disampaikan harus jelas, dimengerti serta dipahami oleh komunikan.

Menurut Lasswell cara yang tepat untuk menerangkan suatu tindakan komunikasi ialah menjawab pertanyaan: “Siapa yang menyampaikan, apa yang disampaikan, melalui saluran apa, kepada siapa, dan apa pengaruhnya.”. Paradigm Lasswel menunjukkan bahwa komunikasi meliputi lima unsur sebagai jawaban dari pertanyaan-pertanyaan tersebut, yakni:

1. Komunikator (*communicator, sender, source*) adalah orang yang menyampaikan pesan atau informasi.

---

<sup>22</sup> Joseph A. DeVito, *KOMUNIKASI ANTARA MANUSIA* (Jakarta: Professional Books, 1997), 23.

<sup>23</sup> Jalaluddin Rahmat, *PSIKOLOGI KOMUNIKASI*, 3.

<sup>24</sup> Mubarak dan Made Dwi Andjani, *KOMUNIKASI ANTAR PRIBADI*, 21.

2. Pesan (*message*) adalah pernyataan yang didukung oleh lambang, bahasa, gambar dan sebagainya.
3. Media (*channel, media*) adalah sarana atau saluran yang mendukung pesan bila komunikan jauh tempatnya atau banyak jumlahnya, maka diperlukan media sebagai penyampaian pesan.
4. Komunikan (*communicant, communicate, receiver, recipient*) adalah orang yang menerima pesan atau informasi yang disampaikan komunikator.
5. Efek (*effect, impact, influence*) adalah dampak sebagai pengaruh dari pesan.<sup>25</sup>

Sedangkan pada definisi komunikasi interpersonal, Arni Muhammad menyatakan bahwa “Komunikasi interpersonal adalah proses pertukaran informasi di antara seseorang dengan paling kurang seorang lainnya atau biasanya di antara dua orang yang dapat langsung diketahui balikkannya (komunikasi langsung)”<sup>26</sup> Menurut Dean, komunikasi antar pribadi selalu dihubungkan dengan pertemuan antara dua, tiga atau mungkin empat orang yang terjadi secara spontan dan tidak berstruktur. Menurut Tan, komunikasi antar pribadi adalah komunikasi tatap muka antara dua orang atau lebih. Menurut Effendy, komunikasi antar pribadi adalah komunikasi antara seorang komunikator dengan seorang komunikan.<sup>27</sup>

Komunikasi antar pribadi adalah komunikasi antara orang-orang secara tatap muka, yang memungkinkan setiap pesertanya menangkap reaksi orang lain secara langsung, baik secara verbal atau nonverbal. Bentuk khusus dari komunikasi antar pribadi adalah komunikasi yang melibatkan hanya dua orang. Contohnya

---

<sup>25</sup>Dedy Mulyana, *Ilmu Komunikasi.*, 69-72.

<sup>26</sup> A. Muhammad, *Komunikasi Organisasi* (Jakarta: Bina Aksara, 2005), 153.

<sup>27</sup>Sudarto, Suwardi Lubis dan Paidi Hidayat, “Pengaruh Komunikasi Interpersonal Dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan Pt Westfalia Indonesia”, *Jurnal Keuangan dan Bisnis* Vol. 1 No. 1 (November, 2009), 67.

seperti suami istri, dua sejawat, dua sahabat dekat, guru-murid, dan sebagainya.<sup>28</sup> DeVito mendefinisikan komunikasi antar pribadi sebagai pengembangan hubungan dari komunikasi yang tidak pribadi (impersonal) menjadi komunikasi yang bersifat pribadi (personal). Dalam interaksi antar pribadi pengetahuan seseorang terhadap orang lain didasarkan pada data psikologis dan sosiologis.<sup>29</sup>

Komunikasi antarpribadi adalah komunikasi manusia yang di dalamnya ada unsur keakraban dan saling memengaruhi di antara pihak-pihak yang berkomunikasi. Dalam berkomunikasi antar pribadi aspek espektasi pribadi merupakan faktor penting yang mempengaruhi berlangsungnya komunikasi. Pesan yang disampaikan dalam komunikasi antarpribadi tidak hanya berupa kata-kata atau pesan verbal, melainkan juga pesan-pesan nonverbal. Oleh karena itu dalam komunikasi antar pribadi pesan disampaikan dalam bentuk sentuhan, pandangan mata, mimik wajah atau intonasi dalam penyampaian kata-kata. Dengan begitu pesan yang disampaikan menjadi lebih utuh.<sup>30</sup>

Dalam buku DeVito menjabarkan tiga ancangan utama dalam mendefinisikan komunikasi antar pribadi, yaitu definisi berdasarkan komponen, definisi berdasarkan hubungan diadik dan definisi berdasar pengembangan.<sup>31</sup>

#### 1. Definisi berdasarkan komponen

Menjelaskan komunikasi antar pribadi dengan mengamati komponen-komponen utamanya – dalam hal ini, penyampaian pesan oleh satu orang dan penerimaan pesan oleh orang lain atau sekelompok kecil orang, dengan

---

<sup>28</sup> Dedy Mulyana, *Ilmu Komunikasi.*, 81.

<sup>29</sup> Joseph De Vito, *Komunikasi Antar Manusia.*, 252 -253.

<sup>30</sup> Mubarok dan Made Dwi Andjani, *KOMUNIKASI ANTAR PRIBADI.*, 75.

<sup>31</sup> Joseph De Vito, *Komunikasi Antar Manusia.*, 231.

dampak-dampaknya serta adanya peluang untuk memberikan umpan balik dengan segera.

2. Definisi berdasarkan hubungan diadik

Mendefinisikan komunikasi antar pribadi sebagai komunikasi yang berlangsung di antara dua orang yang mempunyai hubungan yang mantap dan jelas. Jadi, misalnya, meliputi komunikasi yang terjadi antara ayah dengan anak, pewawancara dengan yang diwawancarai, konselor dengan klien dan sebagainya. Dengan definisi ini hampir tidak mungkin ada komunikasi diadik (dua orang) yang bukan komunikasi antarpribadi. Jadi definisi ini juga disebut sebagai definisi diadik. Selalu ada hubungan tertentu antara dua orang. Bahkan seorang asing di sebuah kota yang menanyakan arah jalan ke seorang penduduk segera mempunyai hubungan yang jelas dengan penduduk itu setelah pesan pertama disampaikan. Adakalanya definisi hubungan ini diperluas sehingga mencakup kelompok kecil orang, seperti anggota keluarga atau kelompok-kelompok yang terdiri atas tiga atau empat orang.

3. Definisi berdasar pengembangan

Komunikasi antarpribadi dilihat sebagai akhir dari perkembangan, dari komunikasi yang bersifat tak-pribadi (*impersonal*) pada satu ekstrim menjadi komunikasi pribadi atau intim pada ekstrim yang lain. DeVito di sini mengikuti analisis pakar komunikasi Gerald Miller. Komunikasi antar pribadi ditandai oleh, dan dibedakan dari, komunikasi tak-pribadi (*impersonal*) berdasarkan sedikitnya tiga faktor.<sup>32</sup>

---

<sup>32</sup> Joseph De Vito, *Komunikasi Antar Manusia.*, 231-232.

1. Prediksi berdasarkan data psikologis

Dalam interaksi antarpribadi individu bereaksi terhadap pihak lain berdasarkan data psikologis – atau bagaimana orang ini berbeda dengan anggota-anggota kelompoknya. Dalam perjumpaan *tak*-pribadi (*impersonal*) individu menanggapi orang lain berdasarkan data sosiologis, atau kelas atau kelompok di mana orang tersebut menjadi anggotanya. Sebagai contoh, seorang mahasiswa bereaksi terhadap seorang dosen tertentu seperti mahasiswa bereaksi terhadap dosen-dosen pada umumnya. Demikian pula seorang dosen bereaksi terhadap mahasiswa tertentu seperti ia bereaksi terhadap mahasiswa pada umumnya. Tetapi, bila hubungan ini berkembang menjadi lebih pribadi, baik dosen maupun mahasiswa tersebut mulai bereaksi satu sama lain tidak sebagai anggota kelompok mereka melainkan sebagai pribadi.

2. Pengetahuan yang menjelaskan

Dalam interaksi antar pribadi individu mendasarkan komunikasi pada pengetahuan yang menjelaskan tentang masing-masing dari komunikan dan komunikator. Bila individu mengenal seseorang tertentu, maka individu tersebut dapat menduga-duga bagaimana orang itu akan bertindak dalam berbagai situasi. Dalam situasi antarpribadi individu tidak hanya menduga-duga bagaimana orang itu akan bertindak melainkan juga dapat menjelaskan perilaku ini. Seorang dosen mungkin, dalam hubungan *tak*-pribadi (*impersonal*), mengetahui bahwa seorang mahasiswa akan terlambat lima menit setiap Senin. Artinya, dosen ini mampu menduga

perilaku mahasiswa tersebut. Tetapi, dalam situasi antarpribadi, dosen ini juga dapat memberikan penjelasan tentang perilakunya yang terlambat.

### 3. Aturan yang ditetapkan secara pribadi

Masyarakat menetapkan aturan-aturan interaksi dalam situasi tak-pribadi. Di sini, dosen dan mahasiswa berperilaku satu terhadap yang lain menurut aturan (adat kebiasaan) sosial yang ditetapkan oleh budaya. Tetapi, bila hubungan antara seorang dosen dan seorang mahasiswa menjadi bersifat antarpribadi, adat kebiasaan sosial menjadi tidak penting. Peroranganlah yang menetapkan aturan. Sejauh perorangan ini menetapkan aturan untuk saling berinteraksi satu sama lain dan tidak menggunakan aturan yang ditetapkan oleh masyarakat mereka, situasinya bersifat antarpribadi.

Ketiga karakteristik ini tingkatnya berbeda-beda. Kita bereaksi satu terhadap yang lain berdasarkan data psikologis sampai *batas tertentu*. Kita mendasarkan dugaan kita mengenai perilaku orang lain sampai *batas tertentu* pada pengetahuan yang menjelaskan (*explanatory knowledge*) dan kita berinteraksi lebih atas dasar aturan yang ditetapkan bersama ketimbang atas dasar norma-norma sosial sampai *batas tertentu*. Ancangan pengembangan untuk komunikasi menyiratkan adanya kontinum yang bergerak dari sangat tak-pribadi sampai sangat intim. “Komunikasi antarpribadi” menempati sebagian dari kontinum ini, meskipun setiap orang mungkin menarik batasnya secara sedikit berbeda-beda.<sup>33</sup>

---

<sup>33</sup> Joseph De Vito, *Komunikasi Antar Manusia*, 231-232.

## 2. Aspek-aspek Komunikasi Interpersonal

Aspek-aspek dalam komunikasi interpersonal menurut DeVito ialah keterbukaan, empati, sikap mendukung, sikap positif, dan kesetaraan.

### a. Keterbukaan

Keterbukaan merupakan penyampaian pesan antarpribadi yang efektif dengan terbuka dan apa adanya kepada orang yang diajaknya berinteraksi, dan individu juga memberikan informasi yang sesuai dengan fakta yang ada.

### b. Empati

Berempati adalah merasakan sesuatu seperti orang yang sedang mengalaminya dengan memahami apa yang sedang dirasakan orang lain. Hal tersebut mempengaruhi perasaan yang dirasakan selama melakukan komunikasi dan sikap antara komunikator dan komunikan.

### c. Sikap mendukung

Sikap mendukung pada komunikasi interpersonal ialah komunikasi tersebut berjalan dengan memberikan sikap dan dalam suasana yang mendukung pula. Adapun sikap mendukung yang dimaksud ialah dengan bersikap deskriptif, spontanitas, dan provisionalisme.

### d. Sikap positif

Orang yang dapat membina komunikasi interpersonal yang baik ialah dengan memiliki sikap positif terhadap diri mereka sendiri, karena orang yang merasa positif dengan dirinya sendiri akan dapat merefleksikan perasaan positif juga kepada orang lain. Sikap positif juga dapat diperlihatkan dengan memberikan dorongan dengan cara menghargai

keberadaan dan pentingnya orang lain yang sedang berkomunikasi dengan kita.

e. Kesetaraan

Kesetaraan ialah adanya pengakuan bahwa dua orang yang sedang berinteraksi sama-sama bernilai dan berharga, dan juga dapat merasa bahwa keduanya mempunyai sesuatu yang penting untuk disumbangkan dan saling berbagi.<sup>34</sup>

Dalam buku Mubarok dan Made Dwi Andjani menyebutkan ciri-ciri komunikasi antar pribadi, di antaranya yaitu pesan dikirim dan diterima secara simultan dan spontan, relatif kurang terstruktur, umpan balik segera (*immediately feedback*), komunikasi berlangsung secara sirkuler, kedudukan keduanya adalah setara (*dialogis*), dan mempunyai efek yang paling kuat dibanding konteks komunikasi lainnya<sup>35</sup>. Ciri-ciri tersebut akan dijelaskan sebagai berikut:

1. Pesan dikirim dan diterima secara simultan dan spontan, relatif kurang terstruktur.

Ketika individu melakukan komunikasi dengan salah satu anggota keluarga, sahabat, rekan kerja maupun seseorang yang baru kenal, biasanya pembicaraan akan berlangsung secara spontan, topiknya tidak terencana dan berpindah-pindah dari satu topik ke topik yang lain. Pembicaraan yang dilakukan mengalir dan diselingi gurauan, gelak tawa dan lainnya dan berkembang ke berbagai arah sesuai kehendak mereka. Terkadang tidak ada kesimpulan yang berarti dalam pembicaraan mereka karena memang tidak bertujuan untuk

---

<sup>34</sup> Sugiyo, *Komunikasi Antar Pribadi*, (Semarang: UNNES PRESS, 2005), 4.

<sup>35</sup> Mubarok dan Made Dwi Andjani, *KOMUNIKASI ANTAR PRIBADI*, 75-77.

menyelesaikan masalah apapun. Bisa jadi perkembangan pembicaraan mengarah pada hal-hal baru yang tidak direncanakan sebelumnya.

2. Umpan balik segera (*immediately feedback*)

Umpan balik baik berupa tanggapan, dukungan, emosi dan ekspresi wajah bisa diberikan secara langsung. Antara komunikan dan komunikator bisa saling mendukung, menyanggah, marah, sedih seketika itu juga. Dalam komunikasi antar pribadi yang tidak bertatap muka secara langsung, ekspresi wajah mungkin tidak bisa ditampilkan, tetapi ekspresi bisa didapatkan melalui suara.

3. Komunikasi berlangsung secara sirkuler.

Peran komunikator dan komunikan terus bergantian. Siapa yang memulai komunikasi siapa yang memberi tanggapan berjalan bergantian. Terkadang si A memulai pembicaraan, kemudian B memberi tanggapan. Setelah itu si B yang memulai tema pembicaraan dan A yang memberi tanggapan. Proses ini berjalan terus-menerus secara bergantian.

4. Kedudukan keduanya adalah setara (dialogis)

Karena terjadi pertukaran posisi komunikator dan komunikan secara terus-menerus, maka kedudukan mereka adalah setara, bersifat dialogis dan bukan hanya satu arah. Meskipun beberapa orang mencoba untuk mendominasi pembicaraan, tetapi komunikasi tidak akan berjalan kalau dia tidak memberi kesempatan orang lain untuk memberi tanggapan.

5. Mempunyai efek yang paling kuat dibanding konteks komunikasi lainnya.

Komunikator dapat mempengaruhi langsung tingkah laku (konatif) dari komunikannya dengan memanfaatkan pesan verbal dan nonverbal. Pengaruh dari

individu terhadap individu lain lebih kuat untuk mengambil keputusan penting dalam hidupnya. Misalnya seorang ayah bisa memberi pengaruh kuat bagi diri individu untuk menentukan masa depan seperti memilih pekerjaan dan lainnya.

Aspek-aspek komunikasi interpersonal menurut Hartley adalah:<sup>36</sup>

- a. Tatap muka: Adanya tatap muka membedakan komunikasi antara pribadi dengan komunikasi jarak jauh atau komunikasi dengan alat. Dalam komunikasi tatap muka ada peran yang harus dijalankan masing-masing pihak (pemberi informasi – penerima) yang kita pelajari dalam pertemuan interpersonal. Dengan membicarakan diri kita dengan orang lain, kita memberikan sumber balikkannya yang luar biasa pada perasaan, pikiran dan tingkah laku kita.
- b. Menemukan dunia luar: komunikasi interpersonal menjadikan diri kita lebih memahami tentang diri kita dan orang lain yang berkomunikasi dengan kita. Hal ini menjadikan kita memahami lebih baik dunia luar, dunia objek, kejadian-kejadian dan orang lain.
- c. Membentuk dan menjaga hubungan yang penuh arti: banyak dari waktu kita pergunakan dalam berkomunikasi interpersonal dihabiskan untuk membentuk dan menjaga hubungan sosial dengan orang lain.
- d. Berubah sikap dan tingkah laku: banyak waktu kita gunakan untuk mengubah sikap dan tingkah laku orang lain dengan pertemuan interpersonal.

---

<sup>36</sup> Azrimul Masyhuri, "Hubungan Antara Komunikasi Interpersonal dengan Iklim Organisasi pada Pegawai SMA Negeri 1 XIII Koto Kampar Kabupaten Kampar – Riau", *jurnal UIN SUSKA*, 2013, 60.

- e. Untuk bermain dan kesenangan: bermain mencakup semua aktivitas yang mempunyai tujuan utama adalah untuk menerima kesenangan.
- f. Untuk membantu: ahli-ahli kejiwaan, ahli psikologi klinis dan terapi menggunakan komunikasi interpersonal dalam kegiatan profesional mereka untuk mengarahkan kliennya serta membantu orang dalam interaksi interpersonal sehari-hari.

### **3. Faktor-faktor Komunikasi Interpersonal**

Menurut Lunandi, ada enam faktor yang memengaruhi komunikasi interpersonal, yaitu sebagai berikut:

#### **a. Citra Diri (*Self Image*)**

Setiap individu merupakan gambaran tertentu mengenai dirinya, kelebihan dan kekurangan serta status sosialnya. Citra diri menentukan persepsi dan ekspresi seseorang. Manusia belajar menciptakan citra diri dari hubungannya dengan orang lain.

#### **b. Citra Pihak Lain (*The Image of The Others*)**

Di pihak lain, yaitu orang yang diajak berkomunikasi memiliki gambaran tertentu bagi dirinya. Dengan orang satu komunikatif, lancar dan nyaman dan pada orang yang lain menjadi bingung dan gugup. Sehingga pada saat komunikasi terdapat campur tangan dari citra orang lain terhadap citra diri.

#### **c. Lingkungan Fisik**

Perilaku seseorang berbeda dari satu tempat ke tempat lain, karena setiap tempat memiliki suasana dan aturan yang berbeda-beda. Beberapa tempat

formal mempunyai norma sendiri untuk ditaati. Berkebalikan dengan tempat non formal yang tidak memiliki norma khusus.

d. Lingkungan Sosial

Sebagaimana lingkungan fisik, tingkah laku dan komunikasi memengaruhi suasana lingkungan. Setiap orang harus memiliki kepekaan terhadap lingkungan tempat berada, yaitu membedakan lingkungan satu dengan lingkungan yang lain.

e. Kondisi

Kondisi fisik memiliki pengaruh terhadap komunikasi yang sedang berlangsung. Seperti fisik yang sedang sakit atau kondisi emosional yang sedang tidak stabil karena komunikasi dengan kondisi yang baik dapat membantu untuk meletakkan isi informasi pada proporsi yang tepat.

f. Bahasa Badan

Komunikasi tidak hanya dikirim atau terkirim melalui kata-kata yang diucapkan. Badan juga merupakan media komunikasi yang pada beberapa situasi bisa diperlukan, dan dapat pula menjadi samar. Akan tetapi dalam lingkungan kerja, bahasa badan dapat digunakan sebagai pernyataan.<sup>37</sup>

---

<sup>37</sup> A. G. Lunandi, *Komunikasi Mengenai : Meningkatkan Efektivitas Komunikasi Antar Pribadi*, (Yogyakarta: Kanisius, 1994), 85.

Dari keseluruhan pemaparan di atas maka dapat disimpulkan bahwa komunikasi interpersonal adalah komunikasi yang dikembangkan dari hubungan impersonal ke dalam hubungan personal dimana terdapat unsur keakraban. Bentuk keakraban tersebut dapat berupa perbedaan cara penyampaian pesan yang lebih luwes dan fleksibel daripada hubungan impersonal, baik dari cara penyampaian pesan maupun sikap yang ditunjukkan. Cara penyampaian pesan tersebut dapat berupa intonasi atau nada bicara yang lebih akrab serta sikap ramah seperti disertai sentuhan hangat, ekspresi wajah yang baik dan lain-lain.