

BAB II

LANDASAN TEORI

A. KOMUNIKASI INTERPERSONAL

1. Pengertian Komunikasi Interpersonal

Komunikasi merupakan kebutuhan bagi semua manusia, entah itu di dalam sosial maupun pekerjaan. Pola komunikasi yang ada berkembang tidak hanya bersifat informatif tapi juga persuasif yang artinya komunikasi itu tidak hanya bertujuan agar orang lain memahami akan tetapi orang lain juga bisa menerima hal itu terhadap apa yang kita sampaikan.

Komunikasi interpersonal, yaitu suatu bentuk kegiatan komunikasi yang dilakukan secara langsung antara seseorang dan orang lainnya. Misalnya, percakapan tatap muka, korespondensi, percakapan melalui telepon, dan sebagainya.¹⁴

Menurut Gerrald R. Miller komunikasi interpersonal merupakan jenis komunikasi yang terjalin secara harmonis dimana masing-masing komunikasi dapat bertindak sebagai komunikator maupun komunikan secara bergantian.¹⁵

Pendapat Gerrald R. Miller senada dengan pendapat Wenburg dan Wilmat yang memaparkan tentang komunikasi interpersonal ialah proses

¹⁴ Muhidin Wijaya Laksana, *Psikologi Komunikasi* (Bandung, Pustaka Setia, 2015) 67.

¹⁵ Hasyim Hasanah. "Pengaruh Komunikasi Interpersonal Dalam Menurunkan Problem Tekanan Emosi Berbasis Gender". Vol.11 No.1 (Oktober 2015).

pertukaran informasi diantara dua orang sehingga informasi dapat diketahui umpan baliknya dalam interpersonal ini adanya kedekatan sehingga kesan melalui pribadi akan mengara pada hubungan yang mana kesan yang didampaikan sampai tataran sikap dan prilaku demikian interaksi yang efektif.¹⁶

Menurut Joseph A. Devito komunikasi interpersonal yang baik adalah komunikasi yang efektif, yang mempunyai ciri saling terbuka, empati, saling mendukung, sikap positif dan kesetaraan. Menurut Mulyana komunikasi interpersonal adalah komunikasi antara orang-orang secara tatap muka yang memungkinkan setiap pesertanya menangkap reaksi orang lain secara langsung baik secara verbal maupun non verbal.¹⁷

Menurut William F. Glueck komunikasi interpersonal merupakan salah satu komunikasi yang dianggap sebagai komunikasi yang paling efektif karena dilakukan secara langsung antara komunikator dan komunikan, sehingga bisa memengaruhi satu sama lain.¹⁸

Dari beberapa teori yang sudah dikemukakan diatas ada pula penjelasan komunikasi interpersonal dalam agama islam. Dalam perspektif Islam komunikasi interpersonal yaitu proses penyampaian pesan atau informasi dari komunikator kepada komunikan dengan menggunakan

¹⁶Nuning Indah Pratiwi. "Komunikasi Interpersonal Dalam Kelompok Mahasiswa Mengenai Gaya Psychedelic di Bali". Vol.3 No.1 (Februari 2019).

¹⁷Ag. Krisna Indah Maherni. "Komunikasi Interpersonal Dalam Pernikahan". Vol.1 No.1 (Juni 2019).

¹⁸Audah Mannan. "Etika Komunikasi Interpersonal Mahasiswa Ilmu Komunikasi Fakultas Dakwah dan Komunikasi Kepada Dosen Melalui Smartphone". Vol.5 No.1 (2019).

kaedah dan prinsip komunikasi yang berdasarkan kepada Alquran .¹⁹

QS. An Nisa ayat 9

اللَّهُ فَلْيَتَّقُوا ۖ عَلَيْهِمْ خَافُوا ضِعْفًا ذُرِّيَّةً خَلْفِهِمْ مِنْ تَرَكُوا لَوِّ الَّذِينَ وَلِيخْشَ

سَدِيدًا قَوْلًا وَلِيَقُولُوا

“ Dan hendaklah takut (ditunjukkan kepada Allah) orang-orang yang sekiranya mereka meninggalkan keturunan yang lemah dibelakang mereka, yang mereka khawatirkan terhadap (kesejahteraannya) nya. Oleh sebab itu, hendaklah mereka bertaqwa kepada Allah dan hendaklah mereka berbicara dengan tutur kata yang benar (qaulan sadida)”²⁰

Pembicaraan dalam ayat ini masih berkisar tentang para wali dan orang-orang yang diwasiati, yaitu mereka yang dititipi anak-anak yatim. Juga, tentang perintah terhadap mereka agar memperlakukan anak-anak yatim dengan baik, berbicara berbicara kepada mereka sebagaimana berbicara kepada anak-anaknya, yaitu dengan halus, baik, dan sopan, lalu memanggil mereka dengan sebutan anakku, sayangku, dan sebagainya.²¹

¹⁹ Azhar, ”Komunikasi Antarpribadi: Suatu Kajian dalam Perspektif Komunikasi Islam”, Jurnal AL Hikmah, Vol.9 No. 14. 86

²⁰ Departemen Agama Republik Indonesia, “Al- Qur’an dan Terjemahnya” : (Bandung : CV. Darus Sunnah, 2000)

²¹ M. Quraish Shihab, *Tafsir Al – Misbah Pesan, Kesan dan Keserasian Al – Qur’an* (Jakarta : Lentera Hati, 2002)

QS. An Nisa ayat 63

فِي هُمْ وَقُلْ وَعِظْهُمْ عَنْهُمْ فَأَعْرِضْ قُلُوبِهِمْ فِي مَا اللَّهُ يَعْلَمُ الَّذِينَ أَوْلِيكَ
بَلِيغًا قَوْلًا سِيهِمْ مُؤَادٌ

“ Mereka itu adalah orang-orang yang Allah mengetahui apa yang di hati mereka. karena itu berpalinglah kamu dari mereka, dan berilah mereka pelajaran, dan katakanlah kepada mereka Qaulan Baligha –perkataan yang berbekas pada jiwa mereka”.²²

Oleh Jalaluddin al-Mahalli & Jalaluddin as-Suyuthi menafsirkan bahwa (Mereka itu adalah orang-orang yang diketahui Allah isi hati mereka) berupa kemunafikan dan kedustaan mereka dalam mengajukan alasan. (maka berpalinglah kamu dari mereka) dengan memberi mereka maaf dan berilah mereka nasihat) agar takut kepada Allah (serta katakanlah kepada mereka tentang) keadaan (diri mereka perkataan yang dalam) artinya yang berbekas dan mempengaruhi jiwa, termasuk bantahan dan hardikan agar mereka kembali dari kekafiran.²³

QS. Al Isra' ayat 23

عِنْدَكَ يَنْبُلَعَنَّ إِلَّا إِحْسَانًا وَبِالْوَالِدَيْنِ إِيَّاهُ إِلَّا تَعْبُدُوا إِلَّا رُبُّكَ وَقَضَى
كَرِيمًا لَأَقْوَاهُمَا وَقُلْ تَنْهَرُهُمَا وَلَا أَفَّ هُمَا تَقُلْنَ فَلَا كِلَهُمَا أَوْ أَحَدُهُمَا الْكَبِيرَ

“ Dan Tuhanmu telah memerintahkan agar kamu jangan memuji selain Dia dan hendaklah berbuat baik kepada ibu bapak. Jika salah seorang di antara keduanya atau kedua-duanya sampai berumur lanjut dalam pemeliharaanmu, maka janganlah sekali-kali kamu mengatakan

²² Departemen Agama Republik Indonesia, “Al- Qur’an dan Terjemahnya” : (Bandung : CV. Darus Sunnah, 2000)

²³ <https://risalahmuslim.id/quran/an-nisaa/4-63/>, diakses 8 juli 2021, pukul: 21.36

kepada keduanya perkataan “ah” dan janganlah kamu membentak mereka dan ucapkanlah kepada mereka perkataan yang mulia”.²⁴

Dari ayat tersebut jelas bahwa kita diperintahkan untuk mengucapkan kata-kata yang baik atau mulia kutipan yang baik dan benar suatu komunikasi yang menyenangkan adalah karena komunikasi merupakan bentuk komunikasi yang menyenangkan.

2. Aspek-Aspek Komunikasi Interpersonal

Aspek-aspek dalam komunikasi interpersonal, yaitu:²⁵

a. Keterbukaan (*Openness*)

Dalam melakukan komunikasi haruslah dapat terbuka kepada orang yang diajak untuk berinteraksi. tiap pihak bersedia membuka diri atau membagi informasi tentang dirinya yang biasanya dirahasiakan, dan juga bersedia mendengarkan pesan dari lawan bicara secara terbuka dan merespon dengan jujur. Gak ada yang disembunyikan. Aspek keterbukaan ini mengacu kepada kesediaan komunikator untuk bereaksi secara jujur.

b. Empati (*Empathy*)

Mampu mengetahui dan merasakan apa yang dialami orang lain termasuk lawan bicara pada suatu saat tertentu, serta dapat mengondisikan lawan bicara yang sedang melakukan proses komunikasi secara emosional.

²⁴ Departemen Agama Republik Indonesia, “*Al- Qur’an dan Terjemahnya*” : (Bandung : CV. Darus Sunnah, 2000)

²⁵ Resti Herfinda. “*Komunikasi Interpersonal Pimpinan dan Bawahan Dalam Meningkatkan Kinerja Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar*”. Vol.2 No.2 (Oktober 2015).

c. Perilaku Positif (*Positiveness*)

Merupakan hal yang penting karena dapat mendorong orang yang menjadi teman kita berinteraksi. Secara umum sikap positif mengacu pada dua aspek dari komunikasi interpersonal. Mengacu pada kemampuan individu dalam menggunakan pesan yang positif. Memuji hal-hal positif yang dimiliki oleh lawan bicara, mengekspresikan kepuasan dalam berkomunikasi dengannya, tersenyum, menjaga kedekatan posisi tubuh pada saat berbicara, dll.

d. Perilaku Suportif atau Mendukung (*Supportiveness*)

Yaitu sikap yang mengurangi sikap defensif dalam komunikasi. Orang yang bersikap defensif bila ia tidak menerima, tidak jujur, dan tidak empatik. Perilakunya lebih banyak mengungkapkan pengertian, dukungan dan memperkuat

e. Kesamaan (*Equality*)

Umumnya dalam setiap situasi ada ketidaksetaraan, ada yang merasa lebih pandai atau lebih tahu. Komunikasi antarpribadi akan lebih efektif bila suasananya setara, karena kedua pihak sama-sama bernilai dan berharga dan sama-sama memiliki sesuatu yang penting untuk disumbangkan.

3. Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Interaksi Interpersonal

Faktor-faktor menurut Anita Taylor *et.al* .yang dapat menyebabkan komunikasi interpersonal terdiri dari:²⁶

a. Percaya (*Trust*)

Secara ilmiah, percaya diartikan sebagai “mengandalkan suatu perilaku seseorang untuk menuju suatu tujuan yang dikehendaki, yang tujuannya tidak pasti dan dalam keadaan yang penuh resiko”. Dari definisi tersebut, ada tiga unsur dalam hal percaya.

- 1). Situasi yang menimbulkan resiko.
- 2). Seseorang yang menaruh kepercayaan kepada orang lain berarti menyadari bahwa akibatnya bergantung kepada perilaku orang lain.
- 3). Seseorang yang yakin bahwa suatu perbuatan orang lain akan berdampak baik baginya.

b. Suportif

Sikap suportif adalah perilaku yang mengurangi sikap defensif dalam komunikasi. Komunikasi defensif dapat terjadi dikarenakan faktor-faktor personal (ketakutan, kecemasan, harga diri yang rendah, pengalaman defensif, dan sebagainya) atau faktor-faktor situasional. Beberapa ciri perilaku suportif, yaitu:

- 1). Evaluasi dan deskripsi

²⁶ Muhidin Wijaya Laksana, *Psikologi Komunikasi* (Bandung, Pustaka Setia, 2015) 79-82.

Evaluasi disini yaitu pandangan seseorang terhadap orang lain; memuji atau mengancam. Deskripsi, yaitu mengutarakan bentuk rasa dan persepsi seseorang tanpa menilai. Maksudnya, kita tidak perlu mengintimidasi seseorang atas kelemahan dan kekurangannya.

2). Kontrol dan orientasi masalah

Perilaku kontrol disini ialah berusaha untuk mengubah seseorang, mengontrol perilaku seseorang tersebut, mengubah sikap, pendapat, dan tindakannya. Orientasi masalah sebaliknya yaitu mengomunikasikan keinginan untuk bekerja sama, mencari solusi, mengajak orang lain bersama-sama untuk menetapkan suatu tujuan dan menentukan cara untuk mencapai sebuah tujuan.

3). Strategi dan spontanitas

Strategi ialah suatu bentuk cara untuk memengaruhi orang lain. Spontanitas merupakan suatu bentuk kejujuran yang dianggap tidak menyelimuti sesuatu motif yang terpendam.

4). Netralitas dan empati

Netralitas berarti memerlakukan seseorang bukan sebagai persona, melainkan sebagai objek. Bersikap netral merupakan sikap yang tidak acuh, tidak menghiraukan perasaan dan pengalaman orang lain. Empati menanggapi orang lain sebagai persona.

5). Superioritas dan persamaan

Superioritas adalah suatu sikap yang menunjukkan seseorang lebih tinggi atau lebih baik dari orang lain karena status, kekuasaan, kemampuan, intelektual, kekayaan, atau kecantikan. Adapun persamaan disini yaitu suatu bentuk sikap memperlakukan orang lain secara horizontal dan demokratis. Dalam sikap persamaan, seseorang tidak mempertegas perbedaan, komunikasi tidak melihat perbedaan walaupun status berbeda.

6). Kepastian dan provisionalisme

Orang yang memiliki kepastian bersifat dogmatif, ingin menang sendiri, dan melihat pendapatnya sebagai kebenaran mutlak dan tidak dapat diganggu gugat. Sedangkan provisionalisme adalah kesediaan untuk meninjau kembali pendapat sendiri.

c. Sikap Terbuka

Sikap terbuka (*open-mindedness*) sangat berpengaruh dalam menumbuhkan komunikasi interpersonal yang efektif. Lawan dari sikap terbuka adalah dogmatisme. Berikut ini adalah contoh karakteristik orang yang dogmatis atau bersikap tertutup:

- 1). Menilai pesan berdasarkan motif pribadi;
- 2). Berfikir simplistis, artinya tidak sanggup membedakan yang setengah benar setengah salah, yang tengah-tengah;
- 3). Berorientasi pada sumber;
- 4). Mencari informasi dari sumber sendiri;

- 5). Secara kaku mempertahankan dan membela sistem kepercayaannya;
- 6). Tidak mampu memberikan inkonsistensi.

4. Ciri-ciri Komunikasi Interpersonal

Adapun ciri-ciri komunikasi interpersonal menurut Liliweri, yaitu:²⁷

- a. Komunikasi interpersonal biasanya terjadi secara spontan.
- b. Komunikasi interpersonal tidak mempunyai tujuan terlebih dahulu.
- c. Komunikasi interpersonal terjadi secara kebetulan diantara peserta yang tidak mempunyai identitas yang jelas.
- d. Komunikasi interpersonal mempunyai akibat yang disengaja maupun yang tidak disengaja.
- e. Komunikasi interpersonal seringkali berlangsung berbalas-balasan.
- f. Komunikasi interpersonal menghendaki paling sedikit melibatkan hubungan dua orang.

²⁷ M Ropiani. "Komunikasi Interpersonal Tenaga pendidik Terhadap Keberhasilan Belajar Siswa Pada Mis Assalam Martapura dan Min Sungai Sipai Kabupaten Banjar". Vol.1 No.2 (Desember 2017).