

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Pengertian Komunikasi

Komunikasi merupakan kegiatan yang sangat dominan dalam kehidupan sehari-hari, namun tidaklah mudah memberikan definisi yang dapat diterima semua pihak. Indikasi bahwa manusia adalah makhluk sosial yaitu adanya interaksi manusia dengan manusia lainnya hal ini dapat menunjukkan bahwa setiap individu memerlukan bantuan dari orang lain di sekelilingnya. Dari lahir sampai mati seseorang cenderung memerlukan bantuan dari orang lain entah itu kepada keluarga, saudara, maupun teman-temannya (Attaymini, 2014).

Manusia sebagai makhluk sosial akan selalu berkeinginan untuk dapat berbicara satu sama lain, bertukar pikiran dan pendapat, berbagai pengalaman hidup, bekerjasama demi berkelanjutan kehidupannya di dunia. Keinginan-keinginan dalam diri manusia tersebut dapat terwujud melalui interaksi-interaksi yang dilakukan antar manusia dalam sebuah sistem kemanusiaan. Adanya keinginan dan kebutuhan dalam aktivitas kehidupan manusia dapat menunjukkan bahwa manusia mempunyai naluri untuk hidup dengan sesama manusia, dimulai dari kebutuhan akan kasih sayang satu sama lain, kebutuhan akan sebuah kepuasan, serta kebutuhan akan pengawasan dari orang lain. Komunikasi antar pribadi sangat potensial untuk menjalankan fungsi komunikasi sebagai alat untuk mempengaruhi seseorang, karena melalui alat indera yang kita miliki dapat membantu daya tarik untuk mempengaruhi dan membujuk orang lain (Attaymini,2014).

Secara etimologi, istilah komunikasi berasal dari bahasa latin “*Communicato*” yang berarti “Pemberitahuan” atau “pertukaran pikiran” (Onong, 2007 : 31)

Komunikasi menurut Terry dan Franklin adalah seni mengembangkan dan mendapatkan pengertian diantara orang- orang. Komunikasi adalah proses menukar informasi dan perasaan diantara dua orang atau lebih dan penting bagi manajemen efektif. (Moekijat, 2008 :24)

Dani Vardiansyah (2004) : Komunikasi merupakan sebuah proses interaksi pertukaran lambang, lambang disebut juga kode, atau symbol. Manusia berbeda dengan makhluk lain nya, selalu menggunakan symbol serta memaknai simbol-simbol yang digunakannya, membuat manusia disebut *Animal Symbolicum*.

Komunikasi (*Communicare*, latin) , artinya berbicara atau menyampaikan pesan, informasi, pikiran, perasaan, yang dilakukan seseorang kepada yang lain dengan mengharapkan jawaban, tanggapan, dari orang lain (Hohenberg : 1978).

Dalam komunikasi yang melibatkan dua orang, komunikasi berlangsung apabila adanya kesamaan makna. sesuai dengan definisi tersebut pada dasarnya seseorang melakukan komunikasi adalah untuk mencapai kesamaan makna antara manusia yang terlibat dalam komunikasi yang terjadid, dimana kesepahaman yang ada dalam benak komunikator (penyampai pesan) dengan komunikan (penerima pesan) mengenai pesan yang disampaikan haruslah sama agar apa yang komunikator maksud juga dapat dipahami dengan baik oleh komunikan sehingga komunikasi berjalan baik dan efektif (Effendy, 2005:9).

Gerald R. Miller, yakni “Komunikasi sebagai situasi-situasi yang memungkinkan suatu sumber mentransmisikan suatu pesan kepada seorang penerima dengan disadari untuk mempengaruhi perilaku penerima” (Mulyana, 2010:61), lalu kemudian definisi dari Everett M. Rogers, “Komunikasi adalah proses dimana suatu ide dialihkan dari sumber kepada suatu penerima atau lebih, dengan maksud untuk mengubah tingkah laku mereka” (Mulyana, 2010:69).

2.1.1 Proses Komunikasi

Proses dalam bahasa sehari – hari berarti sesuatu yang sedang berlangsung. Proses didefinisikan sebagai perubahan atau serangkaian tindakan serta peristiwa selama beberapa waktu dan yang menuju suatu hasil tertentu. (Sunarjo dan Djoenaesih S. Sunarjo, 2003:134)

Wilbur Schramm menyatakan bahwa komunikasi akan berhasil apabila pesan yang disampaikan oleh komunikator cocok dengan kerangka acuan (*frame of reference*), yakni paduan pengalaman dan pengertian (*collection of experience and meanings*) yang pernah diperoleh oleh komunikan (Onong, 2009 : 33)

Menurut para ahli dan pakar komunikasi mendefinisikan komunikasi secara berbeda-beda. Pengertian lain Komunikasi Antar Pribadi adalah komunikasi antara orang-orang secara tatap-muka, yang memungkinkan setiap pesertanya menangkap reaksi orang lain secara langsung, baik secara verbal ataupun Non verbal (Mulyana, 2000 : 73).

Komunikasi adalah penyampaian pesan oleh satu orang dan penerimaan pesan oleh orang lain atau sekelompok kecil orang dengan berbagai dampaknya dan dengan peluang untuk memberikan umpan balik segera (Attaymini,2014).

Hoyland menurutnya, proses komunikasi ialah “Tranmisi pesan (stimulan) dari komunikator kepada komunikan dengan maksud memodifikasi si komunikan”. Dari definisi ini kita ketahui bahwa rangkaian gambar hasil *shooting* seorang kamerawan nantinya harus mampu “memodifikasi” si komunikan. Artinya si komunikan yang tadinya dalam posisi netral (keadaan sebelum menyaksikan gambar-gambar *shoot* kamerawan), ketika kemudian ditranmisikan rangkaian gambar kepadanya, maka si komunikan tadi posisinya menjadi berubah, bisa ke arah negatif atau positif. Dalam hal ini, yang menjadi seorang komunikator adalah kamerawan.

2.1.2 Tujuan Komunikasi

Dalam berkomunikasi tidak hanya untuk memahami dan mengerti satu dengan yang lainnya tetapi juga memiliki tujuan dalam berkomunikasi. Pada umumnya komunikasi mempunyai tujuan, antara lain:

a. Untuk mengubah sikap (*to change the attitude*)

Memberikan berbagai informasi pada masyarakat dengan tujuan agar masyarakat akan merubah sikapnya. Misalnya memberikan informasi tentang bahaya Narkoba pada masyarakat dan remaja pada khususnya dengan tujuan agar masyarakat dan remaja menjadi tahu bahaya dari Narkoba yang bisa berujung dengan kematian.

b. Untuk mengubah opini/pendapat/pandangan (*to change the opinion*)

Memberikan berbagai informasi kepada masyarakat dengan tujuan akhir agar masyarakat mau merubah pendapat dan persepsinya terhadap tujuan informasi yang disampaikan, misalnya informasi mengenai pemilu.

c. Untuk merubah perilaku (*to change the behavior*)

Memberi berbagai informasi pada masyarakat dengan tujuan agar masyarakat akan merubah perilakunya. Misalnya informasi yang dilakukan oleh pihak Kepolisian kepada masyarakat pengguna sepeda motor agar selalu menggunakan helm selama berkendara untuk keselamatan pengguna itu sendiri.

d. Untuk mengubah masyarakat (*to change the society*)

Memberikan berbagai informasi kepada masyarakat, yang pada akhirnya bertujuan agar masyarakat mau mendukung dan ikut serta terhadap tujuan informasi yang disampaikan (Effendy, 2003).

2.1.3 Fungsi Komunikasi

Proses komunikasi tidak terlepas dari bentuk dan fungsi komunikasi, dimana komunikasi yang baik, tidak jauh dari fungsi yang mendukung keefektifan komunikasi. Adapun fungsi komunikasi itu sendiri adalah sebagai berikut:

a. Menginformasikan (*to inform*)

Kegiatan komunikasi itu memberikan penjelasan, penerangan, mengenai bentuk informasi yang disajikan dari seorang komunikator kepada komunikan. Informasi yang akurat diperlukan oleh beberapa bagian masyarakat untuk bahan dalam pembuatan keputusan.

b. Mendidik (*to educate*)

Penyebaran informasi tersebut sifatnya memberi pendidikan atau penganjuran suatu pengetahuan, menyebarluaskan kreativitas untuk membuka wawasan dan kesempatan untuk memperoleh pendidikan secara luas, baik untuk pendidikan formal di sekolah maupun di luar sekolah.

c. Menghibur (*to entertain*)

Penyebaran informasi yang disajikan kepada komunikan untuk memberikan hiburan. Menyampaikan informasi dalam lagu, lirik dan bunyi, maupun gambar dan bahasa membawa setiap orang pada situasi menikmati hiburan.

d. Mempengaruhi (*to influence*)

Komunikasi sebagai sarana untuk mempengaruhi khalayak untuk sumber motivasi, mendorong dan mengikuti kemajuan orang lain melalui apa yang dilihat, dibaca dan didengar. Serta memperkenalkan nilai-nilai baru untuk mengubah sikap dan perilaku ke arah yang baik dan modernisasi (Effendy, 2003)

Komunikasi ialah berusaha meningkatkan hubungan insan (*human relations*), menghindari dan mengatasi konflik-konflik pribadi, mengurangi ketidakpastian sesuatu, serta berbagi pengetahuan dan pengalaman dengan orang lain. Melalui komunikasi antarpribadi, individu dapat berusaha membina hubungan yang baik dengan individu lainnya, sehingga menghindari dan mengatasi terjadinya konflik-konflik di antara individu-individu tersebut. (Cangara, 2005:56)

Menurut Thomas M. Scheidel kita berkomunikasi terutama untuk menyatakan dan mendukung identitas-diri, untuk membangun kontak social dengan orang di sekitar kita, dan untuk mempengaruhi orang lain untuk merasa, berpikir, atau berperilaku seperti yang kita inginkan

Menurut Rudolf F. Verderber komunikasi mempunyai dua fungsi. Pertama, fungsi social, yakni untuk tujuan kesenangan, untuk menunjukkan ikatan dengan orang lain, membangun dan memelihara hubungan. Kedua, fungsi

pengambilan keputusan, yakni memutuskan untuk melakukan atau tidak melakukan sesuatu pada saat tertentu, seperti: apa yang akan kita makan pagi hari, apakah kita akan kuliah atau tidak, bagaimana belajar menghadapi tes.

Menurut Judy C. Pearson dan Paul E. Nelson Komunikasi mempunyai dua fungsi umum. Pertama, untuk kelangsungan hidup diri-sendiri yang meliputi: keselamatan fisik, meningkatkan kesadaran pribadi, menampilkan diri kita sendiri kepada orang lain dan mencapai ambisi pribadi. Kedua, untuk kelangsungan hidup masyarakat, tepatnya untuk memperbaiki hubungan sosial dan mengembangkan keberadaan suatu masyarakat.

Menurut Gordon I. Zimmerman et al, Tujuan komunikasi dibagi menjadi dua kategori. Pertama, kita berkomunikasi untuk menyelesaikan tugas-tugas yang penting bagi kebutuhan kita – untuk memberi makan dan pakaian kepada diri-sendiri, memuaskan kepenasaran kita akan lingkungan, dan menikmati hidup. Kedua, kita berkomunikasi untuk menciptakan dan memupuk hubungan dengan orang lain

2.1.4 Unsur-Unsur Komunikasi

Dari pengertian komunikasi yang telah dikemukakan, maka jelas bahwa komunikasi antar manusia hanya bisa terjadi, jika ada seseorang yang menyampaikan pesan kepada orang lain dengan tujuan tertentu, artinya komunikasi hanya bisa terjadi kalau didukung oleh adanya unsur-unsur komunikasi. Unsur-unsur ini juga bisa disebut komponen atau elemen komunikasi. Untuk itu, kita perlu mengetahui unsur-unsur komunikasi. Menurut Wilbur Schramm komunikasi selalu menghendaki adanya paling sedikit tiga unsur yaitu:

a. Sumber (*Source*)

Sumber dapat merupakan perorangan (seseorang yang sedang berbicara, menulis, menggambar, melakukan suatu gerak-gerik) atau sebuah organisasi komunikasi (seperti surat kabar, biro publikasi, studio televisi, studio radio, studio film, dan sebagainya).

b. Pesan (*Message*)

Pesan atau *message* dapat berwujud tinta di atas kertas, gelombang radio di udara, daya tekan dalam aliran listrik, lambaian tangan, kibaran bendera, atau tanda-tanda lain yang bila ditafsirkan mempunyai arti tertentu.

c. Sasaran (*Destination*)

Sasaran dapat merupakan seorang yang sedang mendengarkan, memperhatikan, atau membaca, bisa juga berupa para anggota kelompok diskusi, hadirin yang sedang mendengarkan ceramah, penonton sepakbola, anggota gerombolan (*mob*), atau anggota kelompok khusus yang kita sebut massa (*mass audience*) seperti pembaca surat kabar atau penonton televisi (Effendy, 2003).

2.2 Pengertian Komunikasi Antar Pribadi

Komunikasi antarpribadi merupakan komunikasi yang berlangsung dalam situasi tatap muka antara dua orang atau lebih, baik secara terorganisasi maupun pada kerumunan orang (Wiryanto, 2004). Komunikasi antarpribadi merupakan suatu *action oriented*, ialah suatu tindakan yang berorientasi pada tujuan tertentu (Suranto AW, 2011).

Komunikasi Antar Pribadi yang dimaksud ialah proses komunikasi yang berlangsung antara dua orang atau lebih secara tatap muka, seperti yang dinyatakan R. Wayne Pace (1979)

Tujuan komunikasi antarpribadi itu bermacam-macam, beberapa di antaranya adalah:

a. Mengungkapkan perhatian kepada orang lain

Salah satu tujuan komunikasi interpersonal adalah mengungkapkan perhatian kepada orang lain. Dalam hal ini seseorang berkomunikasi dengan cara menyapa, tersenyum, melambaikan tangan, membungkukkan badan, menanyakan kabar kesehatan partner komunikasinya dan sebagainya.

b. Menemukan diri sendiri

Artinya, seseorang melakukan komunikasi interpersonal karena ingin mengetahui dan mengenali karakteristik diri pribadi berdasarkan informasi orang lain. Komunikasi interpersonal memberikan kesempatan kepada kedua belah pihak untuk berbicara tentang apa yang disukai dan apa yang dibenci. Dengan saling membicarakan keadaan diri, minat dan harapan maka seseorang memperoleh informasi berharga untuk mengenali jati diri, atau dengan kata lain menemukan diri sendiri.

c. Menemukan dunia luar

Dengan komunikasi interpersonal diperoleh kesempatan untuk mendapatkan berbagai informasi dari orang lain, termasuk informasi penting dan aktual. Dengan komunikasi interpersonal diperoleh informasi dan dengan informasi itu dapat dikenali dan ditemukan keadaan dunia luar yang sebelumnya tidak

diketahui. Jadi komunikasi merupakan “jendela dunia”, karena dengan berkomunikasi dapat mengetahui berbagai kejadian di dunia luar.

d. Membangun dan memelihara hubungan yang harmonis

Sebagai makhluk sosial, salah satu kebutuhan setiap orang yang paling besar adalah membentuk dan memelihara hubungan baik dengan orang lain. Oleh karena itulah setiap orang telah menggunakan banyak waktu untuk komunikasi interpersonal yang diabdikan untuk membangun dan memelihara hubungan sosial dengan orang lain.

e. Mempengaruhi sikap dan tingkah laku

Komunikasi interpersonal ialah proses penyampaian suatu pesan oleh seseorang kepada orang lain untuk memberitahu atau mengubah sikap, pendapat, atau perilaku baik secara langsung maupun tidak langsung (dengan menggunakan media). Dalam prinsip komunikasi, ketika pihak komunikan menerima pesan atau informasi, berarti komunikan telah mendapat pengaruh dari proses komunikasi. Sebab pada dasarnya, komunikasi adalah sebuah fenomena, sebuah pengalaman. Setiap pengalaman akan memberi makna pada situasi kehidupan manusia, termasuk memberi makna tertentu terhadap kemungkinan terjadinya perubahan sikap.

f. Mencari kesenangan atau sekedar menghabiskan waktu

Komunikasi interpersonal ada kalanya digunakan hanya sekedar mencari kesenangan atau hiburan, karena komunikasi interpersonal dapat memberikan keseimbangan yang penting dalam pikiran yang memerlukan suasana rileks, ringan dan menghibur dari semua keseriusan berbagai kegiatan sehari-hari.

g. Menghilangkan kerugian akibat salah komunikasi

Komunikasi interpersonal dapat menghilangkan kerugian akibat salah komunikasi (*miss communication*) dan salah interpretasi (*miss interpretation*) yang terjadi antara sumber dan penerima pesan. Karena dengan komunikasi interpersonal dapat dilakukan pendekatan secara langsung, menjelaskan berbagai pesan yang rawan menimbulkan kesalahan interpretasi.

h. Memberikan bantuan (konseling)

Ahli-ahli kejiwaan, ahli psikologi klinis dan terapi menggunakan komunikasi interpersonal dalam kegiatan profesional mereka untuk mengarahkan kliennya. Dalam kehidupan sehari-hari, dikalangan masyarakat pun juga dapat dengan mudah diperoleh contoh yang menunjukkan fakta bahwa komunikasi interpersonal dapat dipakai sebagai pemberian bantuan (konseling) bagi orang lain yang memerlukan.

Komunikasi antar pribadi sesungguhnya baru akan tercipta kalau terdapat kesadaran dari dua pihak untuk mengamati keadaan masing-masing pihak dan memberikan respon atas keadaan tersebut. sebagaimana sifat komunikasi, makahubungan yang terjadi ditandai dengan adanya sikap saling memperhatikan, salingmemahami, penuh pengertian, dan keakraban. berdasarkan uraian di atas, maka Komunikasi antar pribadi dapat di definisikan sebagai proses hubungan yang tercipta, tumbuh dan berkembang antar individu yang satu (sebagai komunikator) dengan individu lain (sebagai komunikan), komunikator dengan gayanya sendiri menyampaikan pesan kepada komunikan, sedangkan komunikan dengan gaya nya sendiri menerima pesan dari komunikator.

Komunikasi antar pribadi juga sangat potensial karena kita dapat menggunakan komunikasi itu sebagai mempertinggi daya bujuk pesan yang kita dikomunikasikan kepada komunikan kita. sebagai komunikasi yang paling lengkap dan paling sempurna, komunikasi antar pribadi berperan penting hingga kapanpun ,selama manusia masih mempunyai emosi. Kenyataannya komunikasi tatap muuka ini membuat manusia lebih akrab dengan sesamanya, berbeda dengan komunikasi lewat media massa seperti surat kabar, televisi, ataupun lewat teknologi tercanggih pun

2.2.1 Ciri-ciri Komunikasi Antar Pribadi

1. Keterbukaan (*Openes*) Komunikator dan komunikan saling mengemukakan ide atau gagasan bahkan permasalahan secara bebas dan terbuka tanpa ada rasa malu. Keduanya saling mengerti dan memahami pribadi masing- masing. Oleh karenanya keterbukaan sangat penting dalam menjalin hubungan dengan orang lain, karena keterbukaan merupakan prasyarat bagi individu untuk menjalin komunikasi antarpribadi dengan orang lain.
2. Empati (*Emphaty*) Komunikator dan komunikan merasakan situasi dan kondisi yang dialami mereka tanpa berpura- pura dan keduanya menanggapi apa- apa saja yang dikomunikasikan dengan penuh perhatian. Empati merupakan kemampuan seseorang untuk memproyeksikan dirinya kepada peranan orang lain. Apabila komunikator atau komunikan mempunyai kemampuan untuk melakukan empati satu sama lain, kemungkinan besar akan terjadi komunikasi yang efektif. Orang yang mempunyai empati yang baik

akan lebih memahami orang lain dalam keadaan apapun. Mampu memahami perasaan, harapan, keinginan yang orang lain inginkan.

3. Dukungan (*Supportiveness*) Setiap pendapat atau ide serta gagasan yang disampaikan akan mendapatkan dukungan dari pihak- pihak yang berkomunikasi. Dukungan membantu seseorang untuk lebih bersemangat dalam melaksanakan aktivitas serta meraih tujuan yang diharapkan. Dukungan dalam komunikasi antarpribadi bisa berupa fisik maupun psikis. Dukungan fisik berupa partisipasi secara fisik kepada orang lain. Sedangkan dukungan psikis berupa memberikan semangat dan motivasi.
4. Rasa positif (*Positivity*) Apabila pembicaraan antara komunikator dan komunikan mendapat tanggapan positif maka percakapan selanjutnya akan lebih mudah dan lancar. Rasa positif menjadikan orang- orang yang berkomunikasi tidak berprasangka atau curiga yang dapat mengganggu jalinan komunikasi. Oleh karenanya setiap komunikator dan komunikan diharapkan memiliki rasa positif yang baik sehingga komunikasi yang terbangun sesuai dengan apa yang diinginkan.

Kesamaan (*Equality*) Komunikasi akan lebih akrab dan jalinan pribadi akan menjadi semakin kuat apabila memiliki kesamaan tertentu antara komunikator dan komunikan dalam hal pandangan, sikap, kesamaan ideology dan lain sebagainya. Oleh karenanya diharapkan antara komunikator dan komunikan mempunyai kesetaraan yang baik sehingga tidak ada penghalang untuk menjalin komunikasi yang baik

2.2.2 Proses Komunikasi Antar pribadi

Proses komunikasi antarpribadi dapat dikatakan efektif jika komunikator dan komunikan memiliki kesamaan pemikiran tentang suatu pesan. Komunikasi antarpribadi bisa dikatakan efektif juga apabila sebuah pertemuan komunikasi tersebut bisa menyenangkan bagi kedua belah pihak, yang dalam proses ini tumbuhnya sebuah rasa senang, kepercayaan, dan kebersamaan serta menghasilkan sebuah kesamaan makna bagi komunikator dan komunikan, yang hasil dari komunikasi antarpribadi itu secara langsung dapat diperoleh.

Komunikasi antarpribadi dapat dilakukan dengan dua cara yaitu, melalui media dan secara tatap muka. Namun demikian, yang dianggap paling sukses dalam mengantarkan maksud dari komunikasi antarpribadi tersebut adalah secara tatap muka karena, dalam komunikasi antarpribadi proses yang dilakukan melalui tatap muka secara langsung dalam menyampaikan sebuah pesan dan umpan baliknya pun dapat diamati secara langsung yaitu dengan cara mendengar, melihat, mencium, meraba dan merasa.

Proses komunikasi dapat digambarkan sebagai proses yang dapat menghubungkan pengirim dengan penerima pesan, hal tersebut dapat dijabarkan sebagai berikut:

a. Keinginan Berkomunikasi

Seorang komunikator mempunyai keinginan untuk berbagi gagasan dengan orang lain.

b. *Encoding* oleh komunikator

Encoding merupakan tindakan memformulasikan isi pikiran atau gagasan ke dalam simbol-simbol, kata-kata, dan sebagainya sehingga komunikator merasa yakin dengan pesan yang disusun dan cara penyampaiannya.

c. Pengiriman pesan

Untuk mengirim pesan kepada orang yang dikehendaki, komunikator memilih saluran komunikasi seperti telepon, *handphone*, SMS, sosial media, *e-mail*, surat, ataupun secara tatap muka. Pilihan atas saluran yang akan digunakan tersebut bergantung pada karakteristik pesan, lokasi penerima, media yang tersedia, kebutuhan tentang kecepatan penyampaian pesan, karakteristik komunikasi.

d. Penerimaan pesan

Pesan yang dikirim oleh komunikator telah diterima dengan komunikasi.

e. *Decoding* oleh komunikasi

Decoding merupakan kegiatan internal dalam diri penerima. Melalui indera, penerima mendapatkan macam-macam data dalam bentuk “mentah”, berupa kata-kata dan simbol-simbol yang harus diubah ke dalam pengalaman-pengalaman yang mengandung makna. Dengan demikian, *decoding* adalah sebuah proses memahami isi pesan.

f. Umpan balik

Setelah menerima pesan dan memahaminya, komunikasi memberikan respon atau umpan balik. Dengan umpan balik ini, seseorang komunikator dapat mengevaluasi efektivitas komunikasi. Umpan balik ini biasanya juga

merupakan awal dimulainya suatu siklus proses komunikasi baru, sehingga proses komunikasi berlangsung secara berkelanjutan.

2.2.3 Efektivitas Komunikasi Antarpribadi

Komunikasi antarpribadi merupakan kegiatan yang sangat penting dalam berorganisasi, sehingga komunikasi antarpribadi merupakan salah satu bentuk komunikasi yang dapat meningkatkan hubungan insani diantara anggota organisasi. Membangun komunikasi interpersonal yang efektif akan membantu mengantarkan kepada tercapainya tujuan-tujuan yang telah ditetapkan dalam suatu lembaga perusahaan dalam hal ini adalah bank, karena semakin baik komunikasi yang ditumbuhkan diantara seluruh karyawan dan nasabah, makin baik pula kerjasama antara mereka.

Banyak para ahli yang menjelaskan efektivitas komunikasi antarpribadi, diantaranya yaitu Suranto Aw yang berpendapat bahwa keefektifan komunikasi antarpribadi dapat dibangun melalui lima hukum komunikasi efektif (*The 5 Inevitable Laws of Effective Communication*). Lima hukum tersebut meliputi: *Respect, Empathy, Audible, Clarity, dan Humble*. Kelima hukum komunikasi efektif ini biasa disingkat menjadi sebuah kata yaitu “*REACH*”. Wildan Zulkarnain menjelaskan lima hukum komunikasi tersebut dikembangkan menjadi sebuah kata *REACH* mencerminkan esensi dari komunikasi itu sendiri. Secara harfiah berarti menjangkau, mencapai, merengkuh, atau meraih. Sebab prinsip komunikasi adalah upaya meraih perhatian, minat, kepedulian, tanggapan, dan respon positif dari orang lain. Adapun penjelasan dari kelima hukum komunikasi efektif diatas adalah sebagai berikut:

1. *Respect* (hormat)

Manusia pada dasarnya ingin dihargai dan dianggap penting keberadaannya, oleh karena itu hukum pertama dalam mengembangkan komunikasi antarpribadi yang efektif adalah *respect* yaitu sikap menghormati dan menghargai setiap individu yang menjadi partner dalam berkomunikasi. Jika kita membangun komunikasi dengan saling menghargai dan menghormati, maka kita dapat membangun kerjasama yang dapat meningkatkan kualitas hubungan antarmanusia.

2. *Empathy* (empati)

Empati adalah kemampuan seseorang untuk menempatkan dirinya pada situasi atau kondisi yang dihadapi oleh orang lain. Salah satu prasyarat utama dalam memiliki sikap empati adalah kemampuan kita untuk mendengarkan atau mengerti terlebih dahulu sebelum didengarkan atau dimengerti oleh orang lain. Namun, pada umumnya dalam mengembangkan komunikasi yang efektif sebaiknya tidak hanya sekedar mendengarkan sebatas isi, tetapi berusaha untuk mendengarkan secara empatik dan aktif agar tujuan yang diharapkan dalam melakukan komunikasi tersebut dapat tercapai. Menurut Agus M. Hardjana dalam bukunya Komunikasi Intrapersonal terdapat beberapa hal yang sebaiknya dilakukan agar kita bisa mendengarkan secara efektif, yaitu:

- a. Bermotivasi (*being motivated*) yang berarti mempunyai dorongan dalam diri untuk mau mendengarkan dan berusaha mendengarkan dengan baik.
- b. Mengadakan kontak mata (*making eye contact*), dengan memfokuskan pandangan terhadap orang yang menjadi lawan bicara kita maka akan

membantu untuk memusatkan perhatian, mengurangi kemungkinan terganggu oleh hal-hal di sekitar kita dan mendorong pembicara tetap berminat untuk berbicara.

- c. Menunjukkan minat (*showing interest*) yaitu kita harus menunjukkan ketertarikan kita terhadap perkataan yang disampaikan orang lawan dalam berkomunikasi, perasaan-perasaan yang menyertai dan kebutuhan-kebutuhan yang terkandung dalam pembicaraan yang mungkin diungkapkan melalui bahasa nonverbal seperti raut wajah, gerak mata, dan jarak duduk.
- d. Menghindari tindakan-tindakan yang mengganggu (*distracting action*) seperti berkali-kali melihat jam, memainkan benda-benda disekitar kita yang dapat membuat pembicara merasa kita tidak tertarik pada isi pembicaraan serta kurang menaruh perhatian pada apa yang disampaikan.
- e. Tidak memotong pembicaraan (*interrupting*) f) Bersikap wajar (*being natural*) yaitu sikap yang tidak berlebihan dalam upaya menunjukkan kemauan dan minat kita ketika mendengarkan pembicaraan. Dalam berkomunikasi, rasa empati akan membantu seseorang komunikator untuk dapat menyampaikan pesan dengan cara dan sikap yang memudahkan komunikasi dalam penerimaan pesan.

3. *Audible* (dapat didengar atau dipahami)

Makna dari *audible* antara lain dapat didengar atau dimengerti dengan baik. Ini menunjukkan bahwa *audible* merupakan kemampuan komunikator dalam menyampaikan pesan dengan menggunakan berbagai cara baik secara langsung maupun melalui media serta sikap komunikator dapat diterima oleh komunikan.

4. *Clarity* (kejelasan)

Untuk menciptakan komunikasi antarpribadi yang efektif tentu dibutuhkan kejelasan pesan yang akan diberikan kepada orang lain. Kejelasan pesan sangat penting agar tidak terjadi salah tafsir. *Clarity* dapat pula berarti keterbukaan dan transparansi. Mengembangkan sikap keterbukaan dalam penyampaian pesan dapat menimbulkan rasa percaya dari penerima pesan.

5. *Humble* (rendah hati)

Sikap *humble* atau rendah hati merupakan unsur yang sangat terkait dengan hukum pertama. Menghargai dan menghormati orang lain biasanya didasari oleh sikap rendah hati yang dimiliki manusia.

Melalui komunikasi yang efektif, setiap perbedaan disampaikan dengan penuh toleran tanpa bermaksud untuk menyakiti satu sama lain. Perbedaan yang terus dipendam tanpa pernah dikomunikasikan akan menjadi bom waktu yang siap meledak kapan pun. Oleh karena itu kemampuan berkomunikasi mutlak dimiliki oleh setiap individu agar mampu menjembatani beragam persoalan yang dihadapi (Andjani, 2014).

Efektivitas komunikasi diawali oleh motivasi dari masing-masing individu. Pesan yang disampaikan harus mampu dimengerti, dipersepsi dan mampu menghasilkan reaksi (action) atau komunikasi antarpribadi dikatakan sukses apabila membuahkan hasil. Kualitas pesan yang disampaikan mempengaruhi efektivitas komunikasi baik secara verbal dan nonverbal. Konsep diri dari masing-masing individu yang berinteraksi menjadi point yang sangat penting dalam tercapainya efektifitas komunikasi.

2.3 Pengertian Harmonisasi

Berdasarkan Kamus Besar Bahasa Indonesia tahun 1999 kata “keharmonisan” berasal dari kata “harmonis” yang berarti selaras atau serasi. Sementara kata keharmonisan dapat diartikan suatu hal/keadaan selaras atau serasi (Harimansyah, dkk. 2011). Secara sederhana, kata harmonisasi dapat diartikan sebagai suatu keadaan dimana tercapai keselarasan dan kedamaian tanpa ada perselisihan dan ketidaksepahaman. Sebuah tatanan masyarakat sangat memerlukan sebuah harmonisasi struktur, baik struktur norma maupun struktur lembaga. Dua hal yang menjadi kata kunci adalah faktor suprastruktur dan infrastruktur. Harmonisasi merupakan upaya mencari keselarasan, dengan adanya upaya yang memungkinkan masyarakat menjalin hubungan secara harmonis akan memudahkan masyarakat menjalin kerja sama yang baik dalam lingkungan masyarakat yang memiliki berbagai perbedaan secara kultur, dalam perbedaan tersebut banyak hal yang dapat terjadi, sehingga perlunya saling menjaga atau mempererat hubungan individu satu dengan yang lainnya (KBBI, 2014)

Teman yang harmonis adalah bilamana seluruh anggota kelompok pertemanan merasa bahagia yang ditandai oleh berkurangnya ketegangan, kekecewaan dan menerima seluruh keadaan dan keberadaan dirinya (eksistensi, aktualisasi diri) yang meliputi aspek fisik, mental dan sosial. Dari pengertian-pengertian yang dikemukakan diatas dapat disimpulkan bahwa keharmonisan pertemanan adalah suatu situasi atau kondisi pertemanan dimana terjalinnya kasih sayang, saling pengertian, dukungan, mempunyai waktu bersama, adanya kerjasama dalam kelompok diskusi, komunikasi dan setiap anggota kelompok

dapat mengaktualisasikan diri dengan baik serta minimnya konflik, ketegangan dan kekecewaan (Awi, 2016). Hubungan yang harmonis akan memberikan dampak yang baik dalam lingkungan masyarakat, yang nantinya dapat dijadikan sebagai suatu modal kebersamaan terhadap generasi yang akan datang.

Menurut Rakhmat (2002:129) menyatakan bahwa diperlukan tiga hal dalam berkomunikasi sehingga dapat menumbuhkan hubungan interpersonal yang baik, yaitu :

a. Percaya (*trust*)

Di antara berbagai faktor dalam komunikasi interpersonal, faktor percaya adalah faktor yang paling penting. Secara ilmiah Giffin (2000) mendefinisikan percaya sebagai mengandalkan perilaku orang lain untuk mencapai tujuan yang dikehendaki, dimana pencapaiannya tidak pasti dan dalam situasi yang penuh resiko. Definisi ini menyebutkan tiga unsur percaya, yaitu ada situasi yang menimbulkan resiko, orang yang menaruh kepercayaan kepada orang lain berarti menyadari bahwa akibat-akibatnya bergantung pada orang lain. Yang terakhir adalah orang tersebut yakin bahwa perilaku orang lain akan berakibat baik baginya.

Ada dua keuntungan jika kita percaya pada orang lain. Pertama, percaya akan meningkatkan komunikasi interpersonal karena membuka saluran komunikasi, memperjelas pengiriman dan penerimaan informasi, serta memperluas peluang komunikasi untuk mencapai maksudnya. Kedua, hilangnya kepercayaan kepada orang lain akan menghambat perkembangan hubungan

interpersonal yang akrab. Keakraban hanya terjadi bila pihak-pihak yang terlibat bersedia untuk mengungkapkan pikiran dan perasaannya.

Ada tiga faktor yang dapat mengembangkan komunikasi yang didasarkan pada sikap percaya, yaitu menerima, empati dan kejujuran. Menerima adalah kemampuan berhubungan dengan orang lain tanpa menilai dan tanpa berusaha mengendalikan. Menerima adalah sikap yang melihat orang lain sebagai manusia, sebagai individu yang patut dihargai.

Faktor yang kedua, empati, dianggap sebagai memahami orang lain yang tidak mempunyai arti emosional bagi kita. Dengan kata lain empati berarti membayangkan diri kita pada kejadian yang menimpa orang lain. Dengan empati kita berusaha melihat seperti orang lain melihat dan merasakan seperti orang lain merasakannya. Faktor yang terakhir adalah kejujuran. Sikap percaya akan berkembang jika setiap komunikasi menganggap komunikasi lainnya berlaku jujur. Kejujuran menyebabkan perilaku kita dapat diduga (predictable).

b. Sikap suportif

Sikap suportif adalah sikap yang mengurangi sikap defensif dalam komunikasi. Orang bersikap defensif jika ia tidak menerima, tidak jujur, dan tidak empatik. Gibb (Rakhmat,2002:177) menyebutkan enam perilaku yang menimbulkan sikap suportif. Yang pertama adalah deskripsi, yaitu penyampaian pesan atau perasaan tanpa menilai. Deskripsi dapat juga terjadi ketika kita mengevaluasi gagasan orang lain, tetapi orang merasa bahwa kita menghargai mereka.

Perilaku suportif yang kedua adalah orientasi masalah. Dalam orientasi masalah, kita tidak mendiktekan pemecahan, melainkan mengajak orang lain bersama-sama untuk menetapkan tujuan dan memutuskan bagaimana mencapainya. Yang ketiga adalah spontanitas. Spontanitas artinya sikap jujur dan dianggap tidak mempunyai motif terpendam.

Perilaku berikutnya adalah empati dan diikuti dengan persamaan. Persamaan adalah sikap memperlakukan orang lain secara horizontal dan demokratis. Dengan persamaan, kita mengkomunikasikan penghargaan dan rasa hormat pada perbedaan pandangan dan keyakinan. Perilaku suportif yang terakhir adalah provinsionalisme, yaitu kesediaan untuk meninjau kembali pendapat kita, untuk mengakui bahwa pendapat manusia adalah tempat kesalahan. Oleh karena itu wajar jika suatu saat pendapat atau keyakinannya dapat berubah.

c. Sikap terbuka

Sikap terbuka mempunyai pengaruh yang besar dalam komunikasi interpersonal. Sikap terbuka ini ditandai dengan menilai pesan secara objektif, melihat pada suasana yang mempengaruhi, bersifat provisional dan bersedia mengubah kepercayaannya

2.3.1 Unsur-Unsur Harmonisasi

Unsur-unsur yang dapat ditarik dari perumusan harmonisasi menurut (Hafied, 2012) antara lain:

- a. Adanya hal-hal ketegangan yang berlebihan
- b. Menyelaraskan kedua rencana dengan menggunakan bagian masing-masing agar membentuk suatu sistem

- c. Suatu proses atau suatu upaya untuk merealisasikan keselarasan, kesesuaian, kecocokan, dan keseimbangan.
- d. Kerjasama antar berbagai faktor yang sedemikian rupa, hingga faktor-faktor tersebut menghasilkan kesatuan yang luhur.

2.3.2 Konsep Komunikasi Antar Pribadi Terhadap Harmonisasi

Bahri (2008:30)

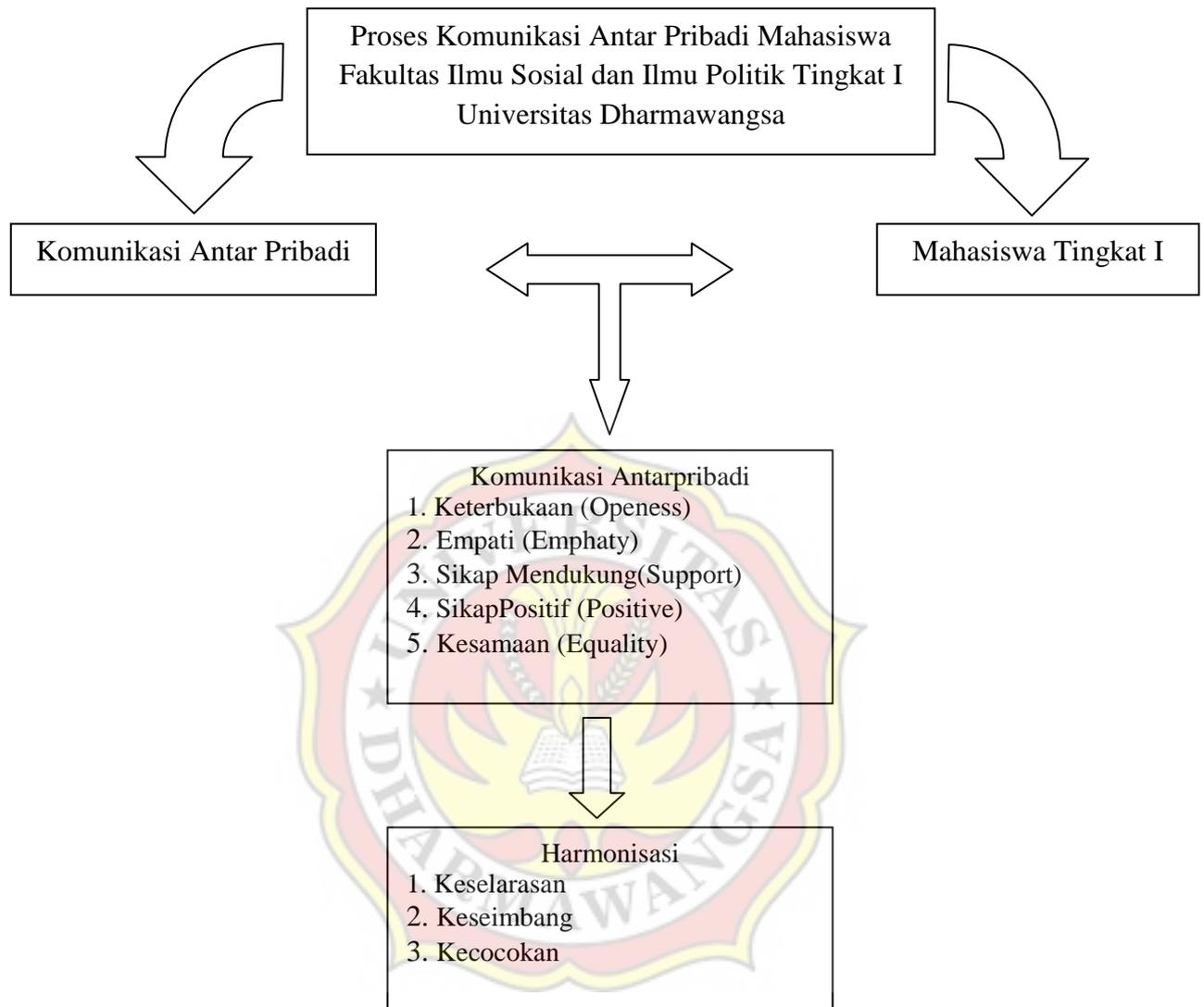
Konsep adalah satuan arti yang mewakili sejumlah objek yang mempunyai ciri yang sama. Orang yang memiliki konsep mampu mengadakan abstraksi terhadap objek-objek yang dihadapi, sehingga objek-objek ditempatkan dalam golongan tertentu. Objek-objek dihadirkan dalam kesadaran orang dalam bentuk representasi mental tak berperaga. Konsep juga dapat dilambangkan dalam bentuk suatu kata.

Soedjadi (2000:14)

Arti konsep adalah ide abstrak yang dapat digunakan untuk mengadakan klasifikasi atau penggolongan yang pada umumnya dinyatakan dengan suatu istilah atau rangkaian kata (lambang bahasa).

Dari pengertian konsep yang telah dikemukakan diatas, maka jelaslah bahwa konsep merupakan suatu gambaran umum yang bersifat abstrak dari situasi, objek, serta akal pikiran juga. Kemudian konsep juga dijadikan suatu patokan. Konsep juga didasarkan pada penelitian dan penemuan yang didukung oleh argumen.

2.4 Kerangka Berpikir



2.5 Teori Penetrasi Sosial

Teori Penetrasi Sosial dipopulerkan oleh Irwin Altman & Dalmis Taylor. Teori penetrasi sosial secara umum membahas tentang bagaimana proses komunikasi interpersonal. Di sini dijelaskan bagaimana dalam proses berhubungan dengan orang lain, terjadi berbagai proses gradual, di mana terjadi semacam proses

adaptasi di antara keduanya, atau dalam bahasa Altman dan Taylor: penetrasi sosial.

Altman dan Taylor (1973) membahas tentang bagaimana perkembangan kedekatan dalam suatu hubungan. Menurut mereka, pada dasarnya kita akan mampu untuk berdekatan dengan seseorang yang lain sejauh kita mampu melalui proses *“gradual and orderly fashion from superficial to intimate levels of exchange as a function of both immediate and forecast outcomes.”*

Altman dan Taylor mengibaratkan manusia seperti bawang merah. Maksudnya adalah pada hakikatnya manusia memiliki beberapa layer atau lapisan kepribadian. Jika kita mengupas kulit terluar bawang, maka kita akan menemukan lapisan kulit yang lainnya. Begitu pula kepribadian manusia. Lapisan kulit terluar dari kepribadian manusia adalah apa-apa yang terbuka bagi publik, apa yang biasanya diperlihatkan kepada orang lain secara umum, tidak ditutup-tutupi. Dan jika kita mampu melihat lapisan yang sedikit lebih dalam lagi, maka di sana adalah lapisan yang tidak terbuka bagi semua orang, lapisan kepribadian yang lebih bersifat semiprivate. Lapisan ini biasanya hanya terbuka bagi orang-orang tertentu saja, orang terdekat misalnya. Dan lapisan yang paling dalam adalah wilayah private, di mana di dalamnya terdapat nilai-nilai, konsep diri, konflik-konflik yang belum terselesaikan, emosi yang terpendam, dan semacamnya. Lapisan ini tidak terlihat oleh dunia luar, oleh siapapun, bahkan dari kekasih, orang tua, atau orang terdekat manapun. Akan tetapi lapisan ini adalah yang paling berdampak atau paling berperan dalam kehidupan seseorang.

Kedekatan kita terhadap orang lain, menurut Altman dan Taylor, dapat dilihat dari sejauh mana penetrasi kita terhadap lapisan-lapisan kepribadian tadi. Dengan membiarkan orang lain melakukan penetrasi terhadap lapisan kepribadian yang kita miliki artinya kita membiarkan orang tersebut untuk semakin dekat dengan kita. Taraf kedekatan hubungan seseorang dapat dilihat dari sini. Dalam perspektif teori penetrasi sosial, Altman dan Taylor menjelaskan beberapa penjabaran sebagai berikut: Pertama, Kita lebih sering dan lebih cepat akrab dalam hal pertukaran pada lapisan terluar dari diri kita. Kita lebih mudah berbicara atau ngobrol tentang hal-hal yang kurang penting dalam diri kita kepada orang lain, daripada berbicara tentang hal-hal yang lebih bersifat pribadi dan personal. Semakin ke dalam kita berupaya melakukan penetrasi, maka lapisan kepribadian yang kita hadapi juga akan semakin tebal dan semakin sulit untuk ditembus. Semakin mencoba akrab ke dalam wilayah yang lebih pribadi, maka akan semakin sulit pula. Kedua, keterbukaan-diri (self disclosure) bersifat resiprokal (timbal-balik), terutama pada tahap awal dalam suatu hubungan. Menurut teori ini, pada awal suatu hubungan kedua belah pihak biasanya akan saling antusias untuk membuka diri, dan keterbukaan ini bersifat timbal balik. Akan tetapi semakin dalam atau semakin masuk ke dalam wilayah yang pribadi, biasanya keterbukaan tersebut semakin berjalan lambat, tidak secepat pada tahap awal hubungan mereka. Dan juga semakin tidak bersifat timbal balik. Ketiga, penetrasi akan cepat di awal akan tetapi akan semakin berkurang ketika semakin masuk ke dalam lapisan yang makin dalam. Tidak ada istilah “langsung akrab”. Keakraban itu semuanya membutuhkan suatu proses yang panjang. Dan

biasanyabanyak dalam hubungan interpersonal yang mudah runtuh sebelum mencapaitahapan yang stabil. Pada dasarnya akan ada banyak faktor yang menyebabkankestabilan suatu hubungan tersebut mudah runtuh, mudah goyah. Akan tetapi jikaternyata mampu untuk melewati tahapan ini, biasanya hubungan tersebut akanlebih stabil, lebih bermakna, dan lebih bertahan lama. Keempat, depenetrasiadalah proses yang bertahap dengan semakin memudar. Maksudnya adalah ketikasuatuhubungan tidak berjalan lancar, maka keduanya akan berusaha semakinmenjauh. Akan tetapi proses ini tidak bersifat eksplosif atau meledak secarasekaligus, tapi lebih bersifat bertahap. Semuanya bertahap, dan semakinmemudar.

Dalam teori penetrasi sosial, kedalaman suatu hubungan adalah penting.Tapi, keluasan ternyata juga sama pentingnya. Maksudnya adalah mungkin dalam beberapahal tertentu yang bersifat pribadi kita bisa sangat terbuka kepadaseseorang yang dekat dengan kita.Akan tetapi bukan berarti juga kita dapatmembuka diri dalam hal pribadi yang lainnya. Mungkin kita bisa terbuka dalamurusan asmara, namun kitatidak dapat terbuka dalam urusan pengalaman di masalalu. Atau yang lainnya.Karena hanya ada satu area saja yang terbuka bagi orang lain (misalkanurusan asmara tadi), maka hal ini menggambarkan situasi di mana hubunganmungkin bersifat mendalam akan tetapi tidak meluas (*depth without breadth*). Dankebalikannya, luas tapi tidak mendalam (*breadth without depth*) mungkin ibarathubungan “halo, apakabar?”, suatu hubungan yang biasa-biasa saja.

Hubungan yang intim adalah di mana meliputi keduanya, dalam dan juga luas. Keputusan tentang seberapa dekat dalam suatu hubungan menurut teori penetrasi sosial ditentukan oleh prinsip untung-rugi (*reward-costs analysis*). Setelah perkenalan dengan seseorang pada prinsipnya kita menghitung faktor untung-rugi dalam hubungan kita dengan orang tersebut, atau disebut dengan indeks kepuasan dalam hubungan (*index of relational satisfaction*). Begitu juga yang orang lain tersebut terapkan ketika berhubungan dengan kita. Jika hubungan tersebut sama-sama menguntungkan maka kemungkinan untuk berlanjut akan lebih besar, dan proses penetrasi sosial akan terus berkelanjutan.

Altman dan Taylor merujuk kepada pemikiran John Thibaut dan Harold Kelley (1952) tentang konsep pertukaran sosial (*social exchange*). Menurut mereka dalam konsep pertukaran sosial, sejumlah hal yang penting antara lain adalah soal *relational outcomes*, *relational satisfaction*, dan *relational stability*. Thibaut dan Kelley menyatakan bahwa kita cenderung memperkirakan keuntungan apa yang akan kita dapatkan dalam suatu hubungan atau relasi dengan orang lain sebelum kita melakukan interaksi. Kita cenderung menghitung untung-rugi. Jika kita memperkirakan bahwa kita akan banyak mendapatkan keuntungan jika kita berhubungan dengan seseorang tersebut maka kita lebih mungkin untuk membina relasi lebih lanjut.

Dalam masa-masa awal hubungan kita dengan seseorang biasanya kita melihat penampilan fisik atau tampilan luar dari orang tersebut, kesamaan latar belakang, dan banyaknya kesamaan atau kesamaan terhadap hal-hal yang disukai atau disenangi. Dan hal ini biasanya juga dianggap sebagai suatu

“keuntungan”. Akan tetapi dalam suatu hubungan yang sudah sangat akrab seringkali kita bahkan sudah tidak mempermasalahkan mengenai beberapa perbedaan di antara keduanya, dan kita cenderung menghargai masing-masing perbedaan tersebut. Karena kalau kita sudah melihat bahwa ada banyak keuntungan yang kita dapatkan daripada kerugian dalam suatu hubungan, maka kita biasanya ingin mengetahui lebih banyak tentang diri orang tersebut.

Menurut teori pertukaran sosial, kita sebenarnya kesulitan dalam menentukan atau memprediksi keuntungan apa yang akan kita dapatkan dalam suatu hubungan atau relasi dengan orang lain. Karena secara psikologis apa yang dianggap sebagai “keuntungan” tadi berbeda-beda tiap-tiap orang. Teori pertukaran sosial mengajukan dua standar umum tentang apa-apa yang dijadikan perbandingan atau tolok ukur dalam mengevaluasi suatu hubungan interpersonal. Teori ini sendiri tidak terlepas dari sejumlah kritikan. Ada kritikan yang menyatakan bahwa seringkali cepat-lambatnya suatu hubungan tidak bersifat sengaja atau mampu diprediksikan sebelumnya. Ada kalanya ketika kita dengan terpaksa harus cepat mengakrabkan diri dengan seseorang tertentu, dan kita tidak memiliki pilihan yang lain. Teori tersebut tidak mampu menjelaskan soal ini. Teori ini juga tidak mengungkapkan persoalan gender dalam penjelasannya. Padahal perbedaan gender akan sangat berpengaruh kepada persoalan keterbukaan diri dalam relasi interpersonal. Bahkan penelitian selanjutnya dari Altman dan Taylor mengungkapkan bahwa males are less open than females. Altman dan Taylor juga hampir secara konsisten menggunakan perspektif untung-rugi dalam menilai atau mengukur suatu relasi interpersonal.

Pertanyaannya yang pertama muncul adalah sejauh mana kita akan konsisten dalam menilai yang manayang merupakan keuntungan dan yang mana yang merupakan kerugian bagi dirikita dalam hubungan tersebut? Dan pertanyaan yang kedua adalah sejauh manakita akan terus bersifat egois dalam suatu hubungan dengan orang lain? Kita juga sering merasa bahwa dalam suatu hubungan interpersonal bahwasegalanya tidak melulu tentang diri kita, tentang apa keuntungan yang kita dapatkan dalam hubungan tersebut. Bahkan kita seringkali merasa senang bahwa teman kita mendapatkan suatu keuntungan atau kabar yang menggembirakan. Walaupun hal itu bukan terjadi pada diri kita, ternyata kita juga mampu untukturut berbahagia. Hal ini juga tidak mampu dijelaskan dalam teori tersebut.

Sebagian alasan dari daya tarik teori ini adalah pendekatannya yang langsung pada perkembangan hubungan. Meskipun secara sekilas telah disebutkan beberapa asumsi sebelumnya, akan dibahas asumsi-asumsi yang mengarahkan SPT berikut ini :

1. Hubungan-hubungan mengalami kemajuan dari tidak intim menjadi intim
2. Secara umum, perkembangan hubungan sistematis dan dapat diprediksi
3. Perkembangan hubungan mencakup depenetrasi (penarikan diri) dan disolusi
4. Pembukaan diri adalah inti dari perkembangan hubungan

Pertama, hubungan komunikasi antara orang dimulai pada tahapan superfisial dan bergerak pada sebuah kontinum menuju tahapan yang lebih intim. Asumsi kedua dari Teori Penetrasi Sosial berhubungan dengan prediktabilitas. Secara khusus, para teoritikus penetrasi sosial berpendapat bahwa hubungan hubungan

berkembang secara sistematis dan dapat diprediksi. Hubungan—seperti proses komunikasi—bersifat dinamis dan terus berubah, tetapi bahkan sebuah hubungan saling dinamis mengikuti standar dan pola perkembangan yang dapat diterima.

Asumsi ketiga dari teori penetrasi sosial ini berhubungan dengan pemikiran bahwa perkembangan hubungan mencakup depenetrasi dan disolusi. Sejauh ini kita telah membahas titik temu dari sebuah hubungan. Akan tetapi, hubungan dapat menjadi berantakan, atau menarik diri (*depenetrate*), dan kemunduran ini dapat menyebabkan terjadinya disolusi hubungan. Berbicara mengenai penarikan diri dan disolusi, Altman dan Taylor menyatakan kemiripan proses ini dengan sebuah film yang diputar mundur. Sebagaimana komunikasi memungkinkan sebuah hubungan untuk bergerak maju menuju tahap keintiman, komunikasi dapat menggerakkan hubungan untuk mundur menuju tahap ketidakintiman. Jika sebuah komunikasi penuh dengan konflik, contohnya, dan konflik ini terus berlanjut menjadi destruktif dan tidak bisa diselesaikan, hubungan itu mungkin akan mengambil langkah mundur dan menjadi lebih jauh. Para teoritikus penetrasi sosial berpikir bahwa penarikan diri sering kali sistematis.

Jika sebuah hubungan mengalami depenetrasi, hal itu tidak berarti bahwa hubungan itu akan secara otomatis hilang atau berakhir. Seringkali, suatu hubungan akan mengalami **transgresi** (*transgression*) atau pelanggaran aturan, pelaksanaan, dan harapan dalam berhubungan. Tara Emmers-Sommer (2003) menyatakan bahwa sebagai transgresi hubungan dapat membantu dalam kegagalan suatu hubungan. Pola berulang yang tidak diinginkan dari konflik yang terjadi pada suatu pasangan. Kita melihat bahwa konflik yang terus berulang

memberikan ciri sejumlah tipe hubungan yang berbeda dan bahwa pasangan seara umum belahar untuk hidup dengan konflik-konflik ini. Anda mungkin yakin bahwa koflik atau transgresi hubungan akan menyebabkan disolusi, tetapi penarikan diri tidak srta merta berarti bahwa suatu hubungan sudah hancur.

Asumsi terakhir menyatakan bahwa pembukaan diri adalah inti dari perkebangan hubungan. **Pembukaan diri** (*self-disclosure*) dapat secara umum didefinisikan sebagai proses pmbukaan informasi mengenai diri sendiri kepada orang lain yang memiliki tujuan. Biasanya, informasi yang ada didalam pembukaan diri adalah informasi signifikan. Menurut Altman dan Taylor (1973), hubungan yang tidak intim bergerak menuju hubungan yang intim karena adanya keterbukaan diri. Pembukaan diri membantu membentuk hubungan masa kini dan masa depan antara dua orang dan “membuat diri terbuka terhadap orang lain memberikan kepuasan yang intrinsik”. Pembukaan diri dapat bersifat strategis dan non strategis. Maksudnya, dalam beberapa hubungan, kita cenderung untuk merencanakan apa yang akan kita katakan kepada orang lain.

Menurut (Altman & Taylor, 1973) yaitu:

1. Tahap Pertama (Lapisan Pertama Atau Terluar Kulit Bawang)

Lapisan kulit terluar dari kepribadian manusia adalah apa-apa yang terbuka bagi publik, apa yang biasa kita perlihatkan kepada orang lain secara umum, tidak ditutup-tutupi. Dan jika kita mampu melihat lapisan yang sedikit lebih dalam lagi, maka di sana ada lapisan yang tidak terbuka bagi semua orang, lapisan kepribadian yang lebih bersifat semiprivate. Lapisan ini biasanya hanya terbuka bagi orang-orang tertentu saja, orang terdekat misalnya. Maka

informasinya bersifat superficial. Informasi yang demikian wujudnya antara lain seperti nama, alamat, umur, suku dan lain sejenisnya. Biasanya informasi demikian kerap mengalir saat kita berkomunikasi dengan orang yang baru kita kenal. Tahapan ini sendiri disebut dengan tahap orientasi.

2. Tahap Kedua (Lapisan Kulit Bawang Kedua)

Tahap kedua (lapisan kulit bawang kedua) disebut dengan tahap pertukaran afektif eksploratif. Tahap ini merupakan tahap ekspansi awal dari informasi dan perpindahan ke tingkat pengungkapan yang lebih dalam dari tahap pertama. Dalam tahap tersebut, di antara dua orang yang berkomunikasi, misalnya mulai bergerak mengeksplorasi ke soal informasi yang berupaya menjajagi apa kesenangan masing-masing. Misalnya kesenangan dari segi makanan, musik, lagu, hobi, dan lain sejenisnya.

3. Tahap Ketiga (Lapisan Kulit Bawang Ketiga)

Tahapan berikutnya adalah tahap ketiga, yakni tahap pertukaran afektif. Pada tahap ini terjadi peningkatan informasi yang lebih bersifat pribadi, misalnya tentang informasi menyangkut pengalaman-pengalaman privacy masing-masing. Jadi, di sini masing-masing sudah mulai membuka diri dengan informasi diri yang sifatnya lebih pribadi, misalnya seperti kesediaan menceritakan tentang problem pribadi. Dengan kata lain, pada tahap ini sudah mulai berani “curhat”.

4. Tahap Keempat (Lapisan Kulit Bawang Keempat)

Tahap keempat merupakan tahapan akhir atau lapisan inti, disebut juga dengan tahap pertukaran yang stabil. Pada tahap tersebut sifatnya sudah sangat intim dan memungkinkan pasangan tersebut untuk memprediksikan tindakan-

tindakan dan respon mereka masing-masing dengan baik. Informasi yang dibicarakan sudah sangat dalam dan menjadi inti dari pribadi masing-masing pasangan, misalnya soal nilai, konsep diri, atau perasaan emosi terdalam.

Dalam teori ini Irwin Altman dan Dalmas Taylor menyatakan empat tahapan proses penetrasi sosial.

1. Orientasi: Membuka sedikit demi sedikit

Merupakan tahapan awal dalam interaksi dan terjadi pada tingkat publik.

Disini hanya sedikit dari kita yang terbuka untuk orang lain.

2. Pertukaran penajakan afektif : Munculnya diri

Dalam tahap ini, merupakan perluasan area publik dari diri dan terjadi ketika aspek-aspek dari kepribadian seorang individu mulai muncul.

3. Pertukaran afektif : Komitmen dan kenyamanan

Ditandai dengan persahabatan yang dekat dan pasangan yang intim. Dalam tahap ini, termasuk interaksi yang lebih “tanpa beban dan santai”.

4. Pertukaran stabil : Kejujuran total dan keintiman

Tahap terakhir ini merupakan tahapan dimana berhubungan dengan pengungkapan pemikiran, perasaan dan perilaku secara terbuka yang mengakibatkan munculnya spontanitas dan keunikan hubungan yang tinggi.

Social Penetration Theory (Teori Penetrasi Sosial) telah muncul sejak lebih dari 30 tahun yang lalu. Altman dan Taylor telah mengemukakan sebuah model menggugah rasa ingin tahu, untuk melihat perkembangan suatu hubungan. Karena kelahiran teori ini pada masa dimanaketerbukaan adalah suatu budaya.

Teori ini menggambarkan suatu pola pengembangan hubungan, sebuah proses yang diidentifikasi sebagai penetrasi social. Penetrasi social merujuk pada sebuah proses ikatan hubungan dimana individu-individu bergerak dari komunikasi superficial menuju ke komunikasi yang lebih intim.

