

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Pengertian Komunikasi Interpersonal

1. Definisi Komunikasi

Secara etimologis, kata “komunikasi” berasal dari bahasa latin “*communicare*” berarti mengalihkan atau mengirimkan. Makna kata “komunikasi juga sebagai konsep untuk menjelaskan tujuan komunikasi, “menjadikan semua orang mempunyai pengetahuan dan perasaan yang sama terhadap suatu hal (baik secara umum maupun secara rinci)”¹. Jadi komunikasi itu sangat penting dalam kehidupan sosial manusia. Tujuan utama dari komunikasi adalah persuasi, yaitu upaya pembicaraan untuk mengiring orang lain masuk ke dalam sudut pandang persuader.

Sedangkan secara tertimonologis, Andre Martinel komunikasi merupakan pemanfaatan kode, yang dikemas dalam unit sontologi sebagai tentang pengalaman tertentu lalu dialihkan (transmisi) kepada pihak lain yang memungkinkan manusia dapat berhubungan satu sama lain. Sedangkan menurut De La Torre Zermeno Y Hernandez, komunikasi merupakan proses mental dimana sumber dan penerima berinteraksi dan bertukar ide, pengetahuan, pengalaman, dan perasaan yang mereka tularkan melalui kode, pesan, dan saluran yang tepat.² Jadi komunikasi adalah proses interaksi manusia terhadap satu sama lain yang disebut antara komunikator dan komunikan yang memiliki pengaruh dan melakukan sesuatu yang sesuai dengan apa yang disampaikan. Komunikasi merupakan hal yang tidak pernah terlepas dari kehidupan manusia. Komunikasi bisa terjadi dimana saja dan kapan saja termaksud dalam proses pembelajaran yang di dalam

¹ Liliweri Alo, *Komunikasi Antarpersonal*, (Jakarta: Kencana, 2015)hal.2

² *Ibid*, hal.4

lingkungannya berkaitan dengan komunikasi yang terjalin antara guru dan murid.

Menurut Koontz dan Wiehrich dikutip oleh Rosli Muhammed dan Burhan Bungin bahwa komunikasi adalah penting dalam manajemen suatu organisasi, karena komunikasi menggabungkan fungsi-fungsi manajemen. Menurut Everett Kleinjan yang dikutip Hafied Cenggara, komunikasi sudah merupakan bagian kekal dari kehidupan manusia seperti halnya bernafas. Sepanjang manusia ingin hidup, manusia perlu berkomunikasi. Selanjutnya, Wilbur Schramm menyebutnya bahwa komunikasi dan masyarakat adalah dua kata kembar yang tidak dapat dipisahkan satu sama lainnya. Sebab tanpa komunikasi tidak mungkin masyarakat terbentuk, sebaliknya tanpa masyarakat maka manusia tidak dapat mengembangkan komunikasi. Pendek kata manusia tidak bisa tidak berkomunikasi, karena memang manusia adalah makhluk yang dikodratkan untuk hidup berkomunikasi.

Menurut David K. Berlo dari Michigan State University Menyebut secara ringkas bahwa komunikasi sebagai instrumen dari interaksi sosial berguna untuk mengetahui keberadaan diri sendiri dalam menciptakan keseimbangan dengan masyarakat. Jadi komunikasi jelas tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan umat manusia, baik sebagai individu maupun sebagai anggota masyarakat. Komunikasi diperlukan untuk mengatur tata krama pergaulan manusia, sebab berkomunikasi dengan baik akan memberi pengaruh langsung pada struktur keseimbangan seseorang dalam bermasyarakat.

Onong Uchjana Effendy Komunikasi adalah “proses penyampaian suatu pernyataan oleh seorang terhadap orang lain, untuk memberitahu atau merubah sikap. Pendapat atau prilaku, baik langsung secara lisan maupun

tidak langsung melalui media.³ William J.Seller Komunikasi adalah proses dengan mana symbol verbal dan nonverbal dikirimkan, diterima, dan diberi arti. Kelihatannya dari definisi ini proses komunikasi sangat sederhana, yaitu mengirim dan menerima pesan tetapi sesungguhnya komunikasi adalah suatu fenomena yang kompleks dan sulit dipahami tanpa mengetahui prinsip dan komponen yang penting dari komunikasi tersebut.⁴

Dari beberapa pendapat ahli diatas, penulis dapat menyimpulkan bahwa, komunikasi merupakan suatu bentuk penyampaian pesan yang dilakukan oleh dua orang anata komunikator dengan komunikan, atau antara pembicara dengan pendengar.

2. Tujuan Komunikasi

Dalam pembahasan ini, kami secara khusus membahas tujuan komunikasi dalam pekerjaan dan tidak menyebutkan tujuan komunikasi secara umum. Adapun tujuan komunikasi dalam pendidikan adalah sebagai berikut:⁵

- a. Untuk memberikan informasi tentang ilmu pendidikan di setiap mata pelajaran.
- b. Untuk memberikan informasi, menjelaskan, dan menafsirkan pemaparan mata pelajaran.
- c. Untuk meningkatkan hubungan pribadi antar guru dan murid
- d. Untuk memberikan alat ekspresi dan penjelasan.
- e. Untuk memotivasi murid.

Dari penjelasan di atas, dapat disimpulkan bahwa tujuan utama komunikasi dalam pendidikan adalah untuk memudahkan, melaksanakan, dan melancarkan jalanya proses pembelajaran. Dengan demikian bahwa

³ Arni Muhammad, *Komunikasi Organisasi*, (Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2014), hal.2

⁴ *Ibid*, hal. 3-4

⁵ Moekijat, *Teori Komunikasi*, (Bandung : Modar Maju, 1993), hal. 6.

komunikasi merupakan faktor yang sangat penting dalam mencapai tujuan organisasi. Oleh karena itu, seorang guru harus memanfaatkan ilmu komunikasi dan juga harus pandai-pandai memilih komunikasi yang efektif dalam mencapai tujuan sebuah pendidikan.

Menurut Syaiful Rohim bahwa '*Komunikasi yang efektif ditandai dengan hubungan interpersonal yang baik.*'⁶ Sedangkan hubungan interpersonal tidak akan tercapai tanpa melakukan komunikasi interpersonal.

3. Definisi Komunikasi Interpersonal

Komunikasi interpersonal adalah komunikasi antar dua orang atau lebih yang terhubung secara individual, terlibat secara tatap muka (*dyadic primacy*), yang mengutamakan koalisi kepentingan mereka berdua (*dyadic coalition*) yang kadang membentuk satu kelompok kecil maupun kelompok besar. Komunikasi interpersonal meliputi juga relasi interpersonal yang dapat di bangun melalui interaksi tatap muka.

Manusia merupakan makhluk sosial karena kehidupan manusia selalu ditandai dengan pergaulan antar manusia, misalnya pergaulan dalam keluarga, lingkungan tetangga, tempat kerja, sekolah, dan lain-lain. Pergaulan manusia merupakan salah satu bentuk peristiwa komunikasi dalam masyarakat. Salah satu bentuk komunikasi tersebut adalah komunikasi interpersonal. Komunikasi interpersonal yang efektif telah lama dikenal sebagai salah satu dasar untuk tercapainya sebuah proses pembelajaran yang baik. Oleh karena itu, sangat perlu bagi seorang guru untuk mengetahui konsep-konsep dasar dari komunikasi agar dapat membantu dalam mengelola murid dengan efektif pada saat proses pembelajaran.⁷

⁶ Syaiful Rohim, *Teori Komunikasi, Perspektif, Ragam dan Aplikasi*, (Jakarta : Rineka Cipta, 2009), hal. 70.

⁷ Arliani "*Peran Komunikasi Interpersonal Pimpinan Redaksi Dalam Meningkatkan Motivasi Kerja Wartawan Harian Pagi Sumatra Ekspres*. Skripsi Fakultas Dakwah dan Komunikasi Jurusan Komunikasi Penyiaran Islam, (Palembang: Jurnal Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Raden Fatah, 2016),

Komunikasi interpersonal disebut juga komunikasi antar personal atau antar pribadi, sebagai terjemahan dari '*interpersonal communication*'. Menurut Onong Uchjana Effendi, komunikasi interpersonal adalah 'proses komunikasi yang hanya berlangsung antar seorang komunikator dengan paling banyak dua orang komunikan'.⁸ Sedangkan menurut Arni Muhammad komunikasi interpersonal adalah 'proses pertukaran informasi di antara seorang dengan paling kurang seorang lainnya atau biasanya dua orang yang langsung diketahui balikkannya'.⁹ Menurut Hartley, komunikasi interpersonal adalah prosedur yang membuat dua orang bertukar informasi, perasaan yang disampaikan melalui pesan verbal dan nonverbal, dan Menurut miller, komunikasi interpersonal adalah komunikasi terjadi antara dua orang ketika mereka mempunyai hubungan dekat sehingga mereka bisa segera menyampaikan umpan balik segera dengan banyak cara.

Menurut Bebee dan Redmond, komunikasi interpersonal adalah bentuk khas dari komunikasi yang terjadi bukan hanya ketika anda berinteraksi dengan seseorang, tetapi ketika anda memperlakukan orang yang lain sebagai manusia yang unik.¹⁰ Sedangkan menurut Devito yang dikutip oleh Alo Liliweri, komunikasi antarpribadi merupakan kejadian atau proses yang terjadi dari seseorang yang mengirim pesan kepada penerima pesan yang disampaikan dengan efek umpan balik yang langsung.¹¹ Dan menurut Everett M Rogers yang dikutip oleh Wiryanto, komunikasi interpersonal adalah 'komunikasi yang berlangsung dalam situasi tatap muka antara dua orang lebih baik secara terorganisasi maupun pada kerumunan orang'.¹²

a. Unsur-Unsur Komunikasi Interpersonal

⁸ Onong Uchjana Effendi, *Kepemimpinan dan Organisasi*, (Bandung : Mondar Maju, 1992), hal77.

⁹ Arni Muhammad, *Komunikasi Organisasi*, (Jakarta : Bumi Askara, 2007), hal 159.

¹⁰ *Ibid*, hal. 26-27

¹¹ Alo Liliweri, *Komunikasi Antar Pribadi*, (Bandung : Citra Aditya Bakti, 1997), hal 12.

¹² Wiryanto, *Pengantar Ilmu Komunikasi*, (Jakarta : Grasindo, 2004), hal 32.

1) Sumber

Sumber merupakan orang yang terlibat dalam proses komunikasi antarpersonal, dia berperan sebagai “sumber” dan sekaligus sebagai “penerima” pesan. Dikatakan sebagai “sumber” karena dia yang memulai pesan, dan sebagai penerima karena dia pula yang menjadi sasaran. Peran pengirim dan penerima tampil secara bergantian, simultan dan terus-menerus.

2) Encoding

Encoding merupakan perumusan pesan yang terjadi dalam pikiran komunikator, di mana komunikator tidak hanya menerjemahkan maksud pesan (ide, pikiran atau informasi) ke dalam pesan tetapi juga memutuskan media yang menjadi saluran pesan tersebut.

3) Pesan

Pesan merupakan ide, pikiran, atau perasaan yang ingin disampaikan oleh sumber kepada penerima, pesan mengambil bentuk dalam simbol (kata dan frasa) yang dapat dikomunikasikan sebagai ide melalui ekspresi wajah, gerakan tubuh, kontak fisik dan nada suara.¹³

4) Saluran

Saluran adalah sarana di mana pesan bergerak dari sumber kepada penerima, bergerak dari satu tempat lain, dari satu orang kepada orang kepada orang lain yang semuanya berfungsi sebagai alat transportasi. Saluran komunikasi bisa

¹³ Prof. Dr. Alo Liliweri, M.S, *Komunikasi Antar-Personal*, (Jakarta: Kencana Prenadamedia Group, 2015), h. 65-66

berbentuk ucapan kata-kata verbal dan non-verbal, saluran media massa seperti TV, radio, surat kabar, dan buku.

5) Decoding

Decoding adalah penafsiran pesan oleh penerima (decoder) agar pesan tersebut bermakna sebagaimana yang dimaksudkan oleh pengirim.

6) Penerima

Penerima adalah sebuah tujuan, sasaran, atau orang yang mengkosumsi dan memproses pesan dari penerima. Penerima dalam sebuah proses komunikasi, berbeda pad ujung dari proses komunikasi, dia adalah orang, yang sedapat mungkin, yang memiliki orientasi yang sama dengan seorang pengirim. Jika penerima tidak memiliki kemampuan untuk mendengarkan, membaca maka dia juga tidak bisa menjadi decoder yang baik terhadap pesan sebagaimana yang dikehendaki oleh seorang pengirim.

7) Gangguan

Gangguan (Noise) adalah gangguan atau hambatan bagi kelancaran proses pengiriman pesan dari pengirim kepada penerima. Contoh, sumber gangguan adalah persepsi, informasi yang berlebihan, kesulitan semantic atau perbedaan budaya.¹⁴

b. Tujuan dan Fungsi Komunikasi Interpersonal

1) Tujuan Komunikasi Interpersonal

¹⁴ *Ibid*, h. 67-68

Ada tiga tujuan komunikasi interpersonal menurut Burgon dan Huffner, yaitu:

- a) Untuk mendapatkan respons atau umpan balik. Hal ini sebagai salah satu tanda efektifitas proses komunikasi.
- b) Untuk melakukan antisipasi setelah mengevaluasi respons atau umpan balik.
- c) Untuk melakukan control terhadap lingkungan sosial, yaitu kita dapat melakukan modifikasi perilaku orang lain dengan persuasi.

2) Fungsi Komunikasi Interpersonal

Fungsi komunikasi antar pribadi adalah berusaha meningkatkan hubungan insani, menghindari dan mengatasi konflik-konflik pribadi, mengurangi ketidak pastian sesuatu, serta sebagai pengetahuan dan pengalaman dengan orang lain. Pendapat tambahan diungkapkan oleh cangara bahwa komunikasi interpersonal dapat meningkatkan hubungan kemanusiaan diantara pihak-pihak yang berkomunikasi.

Menurut definisinya, fungsi adalah sebagai tujuan dimana komunikasi digunakan untuk mencapai tujuan tersebut. Fungsi utama komunikasi ialah mengendalikan lingkungan guna memperoleh imbalan-imbalan tertentu berupa fisik, ekonomi, dan sosial. Sebagaimana telah dikemukakan bahwa komunikasi insani atau *human communication*, yang non-antarpribadi maupun yang antarpribadi semuanya mengenai pengendalian lingkungan guna mendapatkan imbalan seperti dalam bentuk fisik, ekonomi, dan sosial. Sedangkan yang dimaksud dengan

imbalan ialah setiap akibat berupa perolehan fisik, ekonomi, dan sosial yang dinilai positif.¹⁵

Adapun fungsi lain dari komunikasi interpersonal adalah :

- a) Mengetahui diri sendiri dan orang lain.
- b) Komunikasi antar pribadi memungkinkan kita untuk mengetahui lingkungan kita secara baik.
- c) Menciptakan dan memelihara hubungan baik antar personal
- d) Mengubah sikap dan perilaku
- e) Bermain dan mencari hiburan dengan berbagai kesenangan pribadi.
- f) Membantu orang lain dalam menyelesaikan masalah.

Jadi komunikasi interpersonal atau komunikasi antar pribadi adalah suatu bentuk komunikasi yang terjadi antar dua orang atau lebih secara tatap muka yang mendapat umpan balik secara langsung. selain itu komunikasi ini paling efektif untuk merubah sikap dan tingkah laku.

B. Motivasi Belajar

Pada bagian ini penulis akan membahas tentang pengertian motivasi belajar dan ciri-ciri motivasi.

1. Pengertian Motivasi Belajar

Menurut Sadirman A.M, 'motivasi berasal dari kata *motif*, yang diartikan sebagai daya upaya yang mendorong seseorang untuk melakukan sesuatu'.¹⁶ Motiv dapat dikatakan sebagai daya penggerak dari dalam dan di dalam

¹⁵ Prof. Dr. Muhammad Budyatana, M.A., Dr. Leila Mona Ganiem, M.Si., *Teori Komunikasi*, (jakarta : Kencana, 2011, hal,27.

¹⁶ Sadirman, A.M, *Interaksi dan Motivasi Belajar Mengajar*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2001), cet ke-8, h 83.

subjek untuk melakukan aktivitas-aktivitas tertentu demi mencapai suatu tujuan. Bahkan motif dapat diartikan sebagai kondisi *intern* (kesiapsiagaan).

Motivasi dapat diartikan sebagai aktualisasi dari daya kekuatan dalam diri individu yang dapat mengaktifkan dan mengarahkan perilaku yang merupakan perwujudan dari interaksi terpadu antara motif dan need dengan situasi yang diamati dan dapat berfungsi untuk mencapai tujuan yang diharapkan individu, yang berlangsung dalam suatu proses yang dinamis.¹⁷

Menurut Pandji Anoraga menyatakan bahwa, 'Motivasi belajar adalah sesuatu yang menimbulkan semangat atau dorongan untuk belajar.'¹⁸ Dan menurut Ashar Suntoyo Munandar motivasi belajar adalah proses di mana murid-murid memiliki kebutuhan untuk memahami suatu pelajaran yang mendorong mereka melakukan serangkaian kegiatan dalam belajar agar tercapainya tujuan yang mereka inginkan.¹⁹ Motivasi belajar yang dimiliki oleh murid tentu berbeda-beda dan juga dapat berubah-ubah. Ada murid yang selalu terlihat semangat ketika mengikuti proses belajar karena selalu mendapatkan nilai yang baik, hal tersebut tentunya sangat wajar bagi seorang murid untuk mempunyai motivasi untuk belajar.²⁰

Dari pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa motivasi adalah memberi seseorang suatu dorongan atau semangat untuk melakukan sesuatu. Artinya memberikan seseorang untuk membangkitkan semangat seseorang untuk belajar, maka disebut dengan motivasi belajar.

2. Ciri-ciri Motivasi

¹⁷ Widayat Prihartanta, *Jurusan Ilmu Perpustakaan dan Komunikasi, Jurnal Adabiya, Vol. 1 No. 83 Tahun 2015*.

¹⁸ Pandji Anoraga, *Psikologi Kerja*, (Jakarta : Rineka Cipta, 1992), hal.35.

¹⁹ Ashar Sunyoto Munandar, *Psikologi Industri dan Organisasi*, (Jakarta : UI-Press, 2001), Hal. 323.

²⁰ Arliani, *Peran Komunikasi Interpersonal Pimpinan Redaksi Dalam Meningkatkan Motivasi Kerja Wartawan Harian Pagi Sumatra Ekspres*, dalam skripsi : Komunikasi Penyiaran Islam Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Raden Fatah Palembang, 2016.

Di awal telah dijelaskan bahwa motivasi berasal dari kata *motif* yang diartikan sebagai daya upaya yang mendorong seseorang untuk melakukan sesuatu. Oleh karena itu, setiap individu mempunyai motivasi yang berbeda-beda, tergantung dari jumlah kebutuhan yang ingin dicapai. Menurut Pandji Anoraga menyatakan bahwa ciri-ciri motif individu terdiri dari : Motif majemuk, motif dapat berubah-ubah, motif dapat berubah-ubah, motif berbeda-beda bagi individu, beberapa motif yang tidak disadari oleh individu.

a. Motif Majemuk

Dalam suatu perbuatan sebenarnya tidak hanya mempunyai suatu tujuan tetapi beberapa tujuan yang berlangsung secara bersama-sama.

b. Motif dapat berubah-ubah

Motif bagi seseorang seringkali mengalami perubahan. Hal ini disebabkan keinginan manusia yang selalu berubah-ubah sesuai dengan kebutuhan atau kepentingannya.

c. Motif berbeda-beda bagi individu

Dua orang yang melakukan pekerjaan yang sama, ternyata memiliki motif yang berbeda.

d. Beberapa motif yang tidak disadari oleh individu

Banyak tingkah laku manusia yang tidak disadari pelakunya, sehingga beberapa dorongan yang muncul karena berhadapan dengan situasi yang kurang menguntungkan, lalu ditekan di bawah sadarnya.²¹

Dengan demikian, setiap individu pada hakikatnya mempunyai sejumlah kebutuhan yang pada saat-saat tertentu menuntut pemuasan, dimana hal-hal yang memberikan pemuasan pada suatu kebutuhan adalah menjadi tujuan pada kebutuhan tersebut. Prinsip yang umum berlaku bagi kebutuhan manusia adalah kebutuhan terpuaskan, maka setelah beberapa

²¹ Pandji Anoraga, *Psikologi Kerja*, (Jakarta : Rineka Cipta, 1992), hal.35

waktu kemudian mencul kembali dan menuntut lagi. Dalam hal ini dibutuhkan seseorang untuk mencapai kebutuhan-kebutuhan yang ingin dicapai.

3. Jenis-jenis Motivasi

Dari beberapa pengertian motivasi di atas, yang mengatakan bahwa motivasi adalah sebagai daya penggerak dari dalam dan di dalam subjek untuk melakukan aktivitas-aktivitas tertentu demi mencapai suatu tujuan. Motivasi juga terdapat dua jenis motivasi, yaitu motivasi intrinsik dan motivasi ekstrinsik.

a. Motivasi Intrinsik

Yang dimaksud dengan motivasi intrinsik adalah motif-motif yang menjadi aktif atau berfungsinya tidak perlu dirangsang dari luar. Karena dalam diri setiap individu sudah ada dorongan untuk melakukan sesuatu. Sebagai contoh, seseorang yang senang membaca, tidak usah ada yang menyuruh atau mendorongnya, ia sudah rajin mencari buku-buku untuk dibacanya. Kemudian kalau dilihat dari segi tujuan kegiatan yang dilakukannya.²²

b. Motivasi Ekstrinsik

Motivasi ekstrinsik adalah motif-motif yang aktif dan berfungsi karena adanya perangsang dari luar. Sebagai contoh itu seseorang itu belajar, karena tahu besok paginya akan ujian dengan harapan akan mendapatkan nilai baik, sehingga akan dipuji oleh temannya. Jadi yang penting bukan karena belajar ingin mengetahui sesuatu, tetapi ingin mendapatkan nilai yang

²² Widayat Prihartanta, *Jurusan Ilmu Perpustakaan dan Komunikasi, Jurnal Adabiya, Vol. 1 No. 83 Tahun 2015.*

baik, atau agar mendapat hadiah. Jadi kalau dilihat dari segi tujuan kegiatan yang dilakukannya, tidak secara langsung bergayut dengan esensi apa yang dilakukannya itu. Oleh karena itu motivasi ekstrinsik dapat juga dikatakan sebagai bentuk motivasi yang didalamnya aktivitas belajar dimulai dan diteruskan berdasarkan dorongan dari luar yang tidak secara mutlak berkaitan dengan aktivitas belajar.

C. Peran Komunikasi Interpersonal Terhadap Motivasi Belajar

Komunikasi yang efektif adalah penting dalam proses pembelajaran. Guru dan murid diharapkan dapat membawa hasil yang memuaskan dan terjalin hubungan yang harmonis. Guru harus dapat memfasilitasi komunikasi interpersonal yang efektif. Komunikasi interpersonal yang efektif adalah terjalinnya kualitas hubungan di bangun.

Dalam lingkup proses pembelajaran diperlukan komunikasi interpersonal yang efektif antara guru dan murid. Kedua belah pihak perlu membangun hubungan yang lebih baik, karena dalam proses belajar ditentukan dengan komunikasi interpersonal yang baik, pengaruh sikap, hubungan dan tindakan yang makin baik.

Menurut Moekijat, komunikasi yang terjadi antara atasan dan bawahan dapat digunakan sebagai berikut :²³

1. Untuk memberikan nasihat kepada bawahan mengenai apa yang harus dikerjakan.
2. Untuk meningkatkan aspirasi tujuan dan karenanya untuk memberikan motivasi.

²³ Moekijat, *Ibid*, hal. 67

3. Untuk mengkomunikasikan akibat pelaksanaan pekerjaan mereka kepada bawahan.
4. Untuk mengatur umpan balik bawahan kepada kepada atasannya.

Peran komunikasi interpersonal dapat dilihat dari efektifitas komunikasi interpersonal. Mengacu pada konsep Kumar yang dikutip oleh wiryanto tentang komunikasi interpersonal, dalam pandangan ini, untuk menghasilkan komunikasi yang efektif diperlukan adanya keterbukaan, sikap empati, sikap mendukung, sikap positif, serta kesetaraan dari pihak-pihak yang berkomunikasi.

Aspek komunikasi interpersonal menurut kumar yang dikutip wiryanto menyatakan, aspek-aspek komunikasi interpersonal mempunyai lima, yaitu sebagai berikut :²⁴

1. Keterbukaan (*openness*), kemauan menanggapi dengan senang hati informasi yang diterima di dalam menghadapi hubungan antar pribadi.
2. Empati (*empathy*), merasakan apa yang dirasakan orang lain.
3. Dukungan (*supportiveness*), situasi yang terbuka mendukung komunikasi efektif.
4. Rasa positif (*positiveness*), seseorang harus memiliki perasaan positif terhadap dirinya, mendorong orang lain berpartisipasi dengan menciptakan situasi komunikasi kondusif untuk interaksi yang efektif.
5. Kesetaraan (*equality*), pengakuan secara diam-diam bahwa kedua belah pihak menghargai, berguna dan mempunyai sesuatu yang penting untuk disumbangkan.

Berdasarkan hal di atas, efektifitas komunikasi interpersonal dapat digunakan dalam menghadapi bermacam-macam kelompok sosial yang ada

²⁴ Wiryanto, *Pengantar Ilmu Komunikasi*, (Jakarta : Grasindo, 2004), hal.32.

dalam organisasi. Selain itu komunikasi interpersonal dapat memotivasi bawahan untuk bekerja dengan baik. Adapun penjelasan yang dikemukakan di atas akan dijelaskan sebagai berikut :

1. Aspek Keterbukaan (*openness*)

Sikap terbuka sangat besar pengaruhnya dalam menumbuhkan komunikasi interpersonal yang efektif. Pimpinan organisasi seyogyanya dapat memfasilitasi kondisi munculnya keterbukaan. Kondisi keterbukaan dapat diwujudkan bila pimpinan maupun karyawan dapat berinteraksi dengan baik dan harmonis.

Terjadi komunikasi secara tatap muka antar pimpinan dan karyawan. Komunikasi tatap muka penting karena pimpinan dapat mengetahui tanggapan dari karyawan secara langsung. Komunikasi tatap muka penting karena dapat mengubah sikap, pendapat dan perilaku seseorang. Pimpinan perlu bersikap tanggap terhadap apa yang disampaikan bawahan agar komunikasi dapat berhasil. Perlu diciptakan suasana dialogis.

2. Aspek Empati (*Empathy*)

Komunikasi yang efektif perlu didukung oleh sikap empati dari pihak-pihak yang berkomunikasi. Dalam komunikasi antara pimpinan dan karyawan perlu ditumbuhkan sikap empati. Kondisi empati dapat terwujud bila pimpinan bersedia memberikan perhatian kepada karyawan dan dapat mengetahui apa yang sedang dialami karyawan berkaitan dengan pekerjaannya.

Empati merupakan kemampuan seseorang untuk mengetahui apa yang sedang dialami orang lain pada saat tertentu, dari sudut pandang orang lain dan melalui kaca mata orang lain. Berempati adalah merasakan sesuatu seperti orang yang mengalaminya. Orang yang empati mampu memahami motivasi dan pengalaman orang lain,

perasaan dan sikap mereka serta harapan dan keinginan mereka serta harapan dan keinginan mereka untuk masa mendatang.

3. Aspek Sikap Mendukung (*supportiveness*)

Hubungan interpersonal yang efektif adalah hubungan di mana terdapat sikap mendukung. Komunikasi yang terbuka dan empati tidak dapat berlangsung dalam suasana yang tidak mendukung. Sikap suportif merupakan sikap yang mengurangi sikap defensif. Sikap ini muncul bila individu tidak dapat menerima, tidak jujur, dan empati.

Dalam komunikasi interpersonal antara pimpinan dan karyawan, sikap mendukung berperan dalam menumbuhkan motivasi kegairahan kerja karyawan kerja karyawan. Sikap mendukung dapat terwujud dalam organisasi, bila pimpinan bersedia menghargai ide-ide atau pendapat karyawan dan memberikan perhatian yang sungguh-sungguh ketika berkomunikasi.

4. Aspek Sikap Positif (*positiveness*)

Sikap positif mengacu pada sedikitnya dua aspek komunikasi interpersonal. Pertama. Komunikasi interpersonal terbina jika orang memiliki sikap positif terhadap diri mereka sendiri. Orang yang merasa positif terhadap diri sendiri mengisyaratkan perasaan tersebut kepada orang lain dan merefleksikannya. Kedua, perasaan positif untuk situasi komunikasi sangat penting untuk interaksi yang efektif.

Sikap positif dalam menunjang komunikasi interpersonal yang efektif antara pimpinan dan karyawan dapat terwujud bila pimpinan dapat berpandang positif terhadap dirinya sendiri. Pimpinan dapat menunjukkan perasaan senang ketika berkomunikasi dengan karyawan dan dapat memberikan penghargaan atas pekerjaan yang dilakukan karyawan.

5. Aspek Kesetaraan (*equality*)

Kesetaraan adalah suatu keinginan yang secara eksplisit diungkapkan untuk bekerja sama memecahkan masalah tertentu. Komunikasi interpersonal akan lebih efektif bila suasananya setara di mana adanya pengakuan secara diam-diam bahwa kedua belah pihak sama-sama bernilai dan berharga.

Kesetaraan dapat terwujud bila didukung oleh adanya kerja sama antara pimpinan dan karyawan dalam memecahkan persoalan-persoalan yang terjadi dalam pekerjaan mereka. Pimpinan bersedia meminta tanggapan atau saran dari karyawan dan menyadari bahwa mereka sama-sama berharga dan bernilai.