

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Pengertian Komunikasi Interpersonal

Manusia adalah makhluk rohani yang jasmani, atau makhluk jasmani yang rohani. Pada manusia yang jasmani memuat yang rohani, dan yang rohani tersimpan dalam jasmani.¹

Karena manusia adalah makhluk yang jasmani dan yang rohani, maka yang ada dalam diri kita tidak dapat sepenuhnya dimengerti oleh orang lain, jika kita tidak memberi tahu mereka. Orang lain tidak akan mengerti dengan baik perasaan, pemikiran, gagasan, maksud, dan kehendak kita, jika kita tidak menyampaikan kepada mereka. Namun pengertian orang lain terhadap apa yang kita sampaikan tidak terjadi secara otomatis. Orang lain dituntut bersedia untuk menerimanya melalui indra mereka dan mencernanya dengan akal. Tindakan timbal balik, menyampaikan dan menyambut, memberi dan menerima dengan sadar dan kesediaan mendengarkan itu terjadi dalam kegiatan komunikasi. Karena itu komunikasi merupakan hal yang mutlak diperlukan dalam hidup kita dengan orang lain²

Kata komunikasi berasal dari bahasa Latin *communis*, yang berarti membuat kebersamaan atau membangun kebersamaan antara dua orang atau lebih. Akar

¹ Agus M. Hardjana, *Komunikasi Intrapersonal dan Interpersonal* (Yogyakarta: Kanisius, 2003), h. 5 diakses pada 12 Mei 2020 dari, https://books.google.co.id/books?hl=id&lr=&id=sFVih7igmEEC&oi=fnd&pg=PA5&dq=Komunikasi+interpersonal&ots=RINGjMepiy&sig=fdF7iQImKIJErJxiULIMMJyIc28&redir_esc=y#v=onepage&q=Komunikasi%20interpersonal&f=false.

² Hardjana, h. 5.

kata *communis* adalah *communico*, yang artinya berbagi. Dalam hal ini yang dibagi adalah pemahaman bersama melalui pertukaran pesan.³

Kemudian dalam Agus M. Hardjana kata komunikasi berasal dari bahasa Latin *cum* yaitu kata depan yang berarti dengan, bersama dengan, dan *unus* yaitu kata bilangan yang berarti satu. Dari kedua kata itu berbentuk kata benda *cummunio* yang berarti kebersamaan, persatuan, persekutuan, gabungan, pergaulan, hubungan. Karena saat ber-*cummunio* dibutuhkan usaha dan kerja, dari kata itu dibuat kata kerja *communicare* yang berarti membagi sesuatu dengan seseorang, memberikan sebagian kepada seseorang, membicarakan sesuatu dengan orang lain, tukar menukar, memberitahukan, bertukar pikiran, bercakap cakap, berteman, berhubungan. Kata kerja *communicare* itu pada akhirnya dijadikan kata kerja benda *communicatio*, atau dalam bahasa inggris *communication*, dan dalam bahasa indonesia diserap menjadi komunikasi⁴

Komunikasi sebagai kata kerja, dalam bahasa inggris “*communicate*”, berarti:⁵

1. Untuk bertukar pikiran, perasaan-perasaan, dan informasi
2. Untuk membuat tahu
3. Untuk membuat sama, dan
4. Untuk mempunyai hubungan yang simpatik.

Sedangkan dalam kata benda, komunikasi berarti:⁶

1. Pertukaran simbol, pesan-pesan yang sama, dan informasi

³ Dani Vardiansyah, *Pengantar Ilmu Komunikasi* (Bogor: Ghalia Indonesia, 2004), h. 3.

⁴ Hardjana, *Komunikasi Intrapersonal dan Interpersonal*, h. 10.

⁵ Vardiansyah, *Pengantar Ilmu Komunikasi*, h. 3.

⁶ Vardiansyah, h. 3.

2. Proses pertukaran di antara individu-individu melalui sistem simbol yang sama
3. Seni untuk mengekspresikan gagasan-gagasan, dan
4. Ilmu pengetahuan tentang pengiriman informasi.

Komunikasi adalah upaya penyampaian pesan antarmanusia, karenanya ilmu komunikasi adalah ilmu yang mempelajari usaha penyampaian pesan antarmanusia. Obyek ilmu komunikasi adalah komunikasi itu sendiri, yakni usaha penyampaian pesan antar manusia.⁷ Menurut Miller, komunikasi berarti bahwa informasi disampaikan dari satu tempat ke tempat yang lain.⁸

Komunikasi interpersonal menurut Joseph A. Devito,

*“Interpersonal communication involves at least two person. each person formulates and sends messages (source functions) and also perceives and comprehends messages (receiver functions).”*⁹

Maksudnya adalah komunikasi interpersonal setidaknya melibatkan dua orang. setiap orang merumuskan dan mengirim pesan (fungsi sumber) dan juga menerima dan memahami pesan (fungsi penerima).

Dalam komunikasi antara pengirim dan penerima terjadi pertukaran kata dengan arti dan makna tertentu. Dari sudut pandang pertukaran makna, komunikasi dapat didefinisikan sebagai “proses penyampaian makna dalam

⁷ Vardiansyah, h. 8.

⁸ Elvinaro Ardianto dan Bambang Qomaruzzaman, *Filsafat Ilmu Komunikasi* (Bandung: Simbiosis Rekatama Media, 2016), h. 18.

⁹ Joseph A. Devito, *The Interpersonal Communication Book* (New York: HarperCollins, 1992), h. 4 di akses pada 20 Mei 2020 dari, <https://openlibrary.org/borrow/ia/interpersonalcom0006devi?ref=ol>.

bentuk gagasan atau informasi dari seseorang kepada orang lain melalui media tertentu”.¹⁰

Menurut Andersen, komunikasi adalah suatu proses dimana kita mengerti orang lain dan kemudian berusaha dimengerti oleh mereka. Ini dinamis, berubah secara konstan dan membagi respons untuk situasi yang total.¹¹

Kemudian Gode berpendapat, komunikasi adalah suatu proses yang membuat kesamaan kepada dua atau beberapa orang yang telah dimonopoli oleh seseorang atau beberapa orang.¹²

Pertukaran makna merupakan inti yang terdalam dari kegiatan komunikasi karena yang disampaikan orang dalam komunikasi bukan kata-kata, tetapi arti atau makna dari kata-kata.¹³ Dalam mengembangkan konsep diri dan mengenal diri kita melalui orang lain, diperlukan kata-kata yang disampaikan dalam interaksi dengan orang lain.

George Herbert Mead mengemukakan bahwa setiap manusia mengembangkan konsep dirinya melalui interaksi dengan orang lain dalam masyarakat, dan hal ini dilakukan lewat komunikasi. Jadi kita mengenal diri kita melalui orang lain, yang menjadi cermin yang memantulkan bayangan kita.¹⁴

Charles H. Cooley menyebut konsep diri ini sebagai *the looking glass self* yang secara signifikan ditentukan oleh apa yang seseorang pikirkan mengenai pikiran orang lain terhadapnya, jadi menekankan pentingnya *respons* orang lain

¹⁰ Hardjana, *Komunikasi Intrapersonal dan Interpersonal*, h. 11.

¹¹ Ardianto dan Qomaruzzaman, *Filsafat Ilmu Komunikasi*, h. 18.

¹² Ardianto dan Qomaruzzaman, h. 18.

¹³ Hardjana, *Komunikasi Intrapersonal dan Interpersonal*, h. 11.

¹⁴ Ardianto dan Qomaruzzaman, *Filsafat Ilmu Komunikasi*, h. 3.

yang diinterpretasikan secara subjektif sebagai sumber primer data mengenai dirinya.¹⁵

Respons dari orang lain menunjukkan adanya interaksi antara orang-orang yang berkomunikasi. Karena merupakan interaksi, komunikasi merupakan kegiatan yang dinamis. Selama komunikasi berlangsung, baik pada pengirim maupun pada penerima, terus menerus terjadi saling memberi dan menerima pengaruh dan dampak dari komunikasi tersebut.¹⁶

Martin dan Anderson mengemukakan, komunikasi tidak dapat dimengerti kecuali sebagai proses dinamis dimana pendengar dan pembicara, pembaca dan penulis bertindak secara timbal balik, pembicara bertindak memberikan sensor stimulus kepada pendengar secara langsung dan tidak langsung; pendengar memberikan stimulus dengan menerimanya, menyimpannya dengan arti memanggil *image* di pikiran, kemudian menguji *image* tersebut melawan informasi yang disampaikan dan perasaan cepat atau lambat bertindak atas *image* tersebut.¹⁷

Sedangkan Ruesch dan Bateson berpendapat, komunikasi tidak merujuk ke verbal, eksplisit, atau penyampaian pesan yang intens saja. konsep komunikasi akan mencakup semua proses tersebut dimana seseorang akan mempengaruhi orang lain.¹⁸

¹⁵ Ardianto dan Qomaruzzaman, h. 3.

¹⁶ Hardjana, *Komunikasi Intrapersonal dan Interpersonal*, h 11-12.

¹⁷ Ardianto dan Qomaruzzaman, *Filsafat Ilmu Komunikasi*, h. 19.

¹⁸ Ardianto dan Qomaruzzaman, h. 18.

Cangara berpendapat bahwa, komunikasi adalah proses penyampaian pesan dari seseorang kepada orang lain dengan tujuan untuk mempengaruhi pengetahuan atau perilaku seseorang.¹⁹

Dalam setiap komunikasi, baik bagi orang yang mengirim maupun yang menerima, dampaknya tidak dapat dihilangkan karena mereka tidak dapat mencabut kata yang sudah mereka ucapkan dan mengganti dampak yang diakibatkannya. Mereka hanya dapat mengubah kata-kata.²⁰

Dari berbagai penjelasan diatas dapat kita pahami bahwa komunikasi adalah interaksi antara dua orang atau lebih mengenai suatu objek, masing-masing orang yang terlibat dapat memberikan stimulus maupun respon, yang dapat memberikan perubahan perilaku maupun pemahaman tentang sesuatu pada orang-orang yang terlibat dalam komunikasi tersebut.

B. Tujuan dan Fungsi Komunikasi Interpersonal

Tujuan adalah apa yang harus atau yang direncanakan untuk dicapai dalam kegiatan komunikasi.²¹ Thomas M. Scheidel berpendapat bahwa, komunikasi berguna untuk menyatakan dan mendukung identitas diri, untuk membangun kontak sosial dengan orang di sekitar kita, dan untuk mempengaruhi orang lain untuk merasa, berpikir, atau berperilaku seperti yang kita inginkan. Tujuan dasar komunikasi adalah mengendalikan lingkungan fisik dan psikologis kita.²²

¹⁹ Hafied Cangara, *Pengantar Ilmu Komunikasi* (Jakarta: Rajawali Pers, 2012), h. 25.

²⁰ Hardjana, *Komunikasi Intrapersonal dan Interpersonal*, h 12.

²¹ Alo Liliweri, *Komunikasi Serba Ada Serba Makna* (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2011), h. 133 diakses pada 28 Mei 2020 dari, <https://books.google.co.id/books?id=MBZNDwAAQBAJ>.

²² Ardianto dan Qomaruzzaman, *Filsafat Ilmu Komunikasi*, h.2.

Stanton mengemukakan bahwa sekurang-kurangnya ada lima tujuan komunikasi manusia, yaitu:²³

1. Mempengaruhi orang lain
2. Membangun atau mengelola relasi antar personal
3. Menemukan perbedaan jenis pengetahuan
4. Membantu orang lain
5. Bermain atau bergurau.

Ada beberapa tujuan dalam komunikasi interpersonal, diantaranya yaitu:

1. Menemukan personal atau pribadi

Dalam komunikasi interpersonal ada kesempatan kita untuk berbicara tentang apa yang kita sukai, atau mengenai diri kita yang membuat komunikasi tersebut sangat menarik dan mengasyikkan untuk didiskusikan. Dengan membicarakan diri kita terhadap orang lain, kita memberikan sumber balikan yang luar biasa terhadap perasaan, pikiran, dan tingkah laku.²⁴

2. Menemukan dunia luar

Komunikasi interpersonal membuat kita dapat memahami lebih banyak tentang diri kita dan orang lain yang berkomunikasi dengan kita. Banyak informasi yang kita peroleh dari komunikasi interpersonal.²⁵

²³ Alo Liliweri, *Komunikasi Serba Ada Serba Makna*, h. 128.

²⁴ Desiani Natalina M. dan Gilar Gandana, *Komunikasi dalam PAUD* (Tasikmalaya: Ksatria Siliwangi, 2019), h. 42 diakses pada 28 Mei 2020 dari, <https://books.google.co.id/books?id=Ts-oDwAAQBAJ>.

²⁵ Desiani Natalina M. dan Gilar Gandana, h. 42.

3. Membentuk dan menjaga hubungan yang penuh arti

Tak sedikit dari waktu yang digunakan untuk melakukan komunikasi interpersonal demi membentuk dan menjaga hubungan sosial dengan orang lain. Proses membentuk dan menjaga ini akan terus berlanjut selama antan individu tersebut saling membutuhkan satu sama lain.²⁶

4. Berubah sikap dan tingkah laku

Dalam pertemuan interpersonal kita mungkin menginginkan perubahan sikap dan tingkah laku orang lain. Kita boleh menginginkan mereka memilih cara tertentu, misalnya mencoba cara yang baru dalam penelusuran informasi, membeli barang/ buku tertentu, melihat film, menulis, membaca buku, dan lainnya.

5. Untuk bermain dan kesenangan

Berbincang dengan teman mengenai kegiatan kita pada waktu akhir pekan, berdiskusi mengenai tempat wisata, menceritakan cerita lucu adalah merupakan pembicaraan untuk menghabiskan waktu. Dengan melakukan komunikasi interpersonal kita dapat memberikan keseimbangan yang penting dalam pikiran yang membutuhkan rileksasi dari semua keseriusan di lingkungan kita.²⁷

6. Untuk membantu

Ahli psikologi klinis dan terapi, ahli-ahli kejiwaan menggunakan komunikasi interpersonal dalam kegiatan profesional mereka untuk

²⁶ Desiani Natalina M. dan Gilar Gandana, h. 42.

²⁷ Desiani Natalina M. dan Gilar Gandana, h. 43.

mengarahkan kliennya. Ini berfungsi membantu orang lain dalam interaksi interpersonal kita sehari-hari.

Gordon I Zimmerman membagi tujuan komunikasi menjadi dua kategori dasar. Pertama, untuk menyelesaikan tugas-tugas penting bagi kebutuhan kita untuk memberi makan dan pakaian pada diri sendiri, memuaskan rasa penasaran kita akan lingkungan, dan menikmati hidup. Kedua, untuk menciptakan dan memupuk hubungan dengan orang lain.²⁸

Komunikasi berdasarkan tinjauan fungsi, mewartakan kebutuhan manusia untuk hidup bersama dalam suatu komunitas yang ditandai dengan terjadinya kontak sosial yang melibatkan pertukaran informasi mengenai bagaimana menciptakan kehidupan yang sanggup mengendalikan lingkungan luar dan psikologis manusia.²⁹

Menurut Rudolph F. Verderber, komunikasi itu memiliki dua fungsi. Pertama, fungsi sosial yakni untuk tujuan kesenangan, untuk menunjukkan ikatan dengan orang lain, membangun dan memelihara hubungan. Kedua, fungsi pengambilan keputusan, yaitu memutuskan untuk melakukan atau tidak melakukan sesuatu pada saat tertentu. Sebagian keputusan ini dibuat sendiri, dan sebagian lagi dibuat setelah berkonsultasi dengan yang lain. Sebagian emosional, sebagian penuh pertimbangan yang matang.³⁰

Secara umum fungsi Komunikasi adalah :

1. Dapat menyampaikan pikiran atau perasaan

²⁸ Ardianto dan Qomaruzzaman, *Filsafat Ilmu Komunikasi*, h. 2-3.

²⁹ Ardianto dan Qomaruzzaman, h. 3.

³⁰ Ardianto dan Qomaruzzaman, h. 3.

2. Tidak terasing atau terisolasi dari lingkungan
3. Dapat mengajarkan atau memberitahukan sesuatu
4. Dapat mengetahui atau mempelajari dari peristiwa di lingkungan
5. Dapat mengenal diri sendiri
6. Dapat memperoleh hiburan atau menghibur orang lain.
7. Dapat mengurangi atau menghilangkan perasaan tegang
8. Dapat mengisi waktu luang
9. Dapat menambah pengetahuan dan merubah sikap serta perilaku kebiasaan
10. Dapat membujuk atau memaksa orang lain agar berpendapat, bersikap atau berperilaku sebagaimana diharapkan.³¹

William I. mengemukakan fungsi-fungsi komunikasi yang dibagi menjadi empat bagian:³²

1. Fungsi komunikasi sosial. Untuk membangun konsep diri kita, aktualisasi diri, kelangsungan hidup untuk memperoleh kebahagiaan, dan terhindar dari tekanan.
2. Fungsi komunikasi ekspresif. Untuk menyampaikan perasaan-perasaan (emosi kita) terutama melalui pesan-pesan nonverbal. Melalui pesan-pesan nonverbal seseorang dapat mengerti bagaimana keadaan orang lain.
3. Fungsi komunikasi ritual. Pada ritual yang dilaksanakan oleh suatu komunitas, orang akan mengucapkan kata-kata dan menampilkan perilaku

³¹ Rayudaswati Budi, *Pengantar Ilmu Komunikasi* (Makassar: KRETAKUPA Print, 2010), h. 13.

³² Abdul Muhith dan Sandu Siyoto, *Aplikasi Komunikasi Terapeutik Nursing & Health* (Yogyakarta: ANDI, 2018), h. 22-23, <https://books.google.co.id/books?id=fL9jDwAAQBAJ>.

yang bersifat simbolik, juga ditampilkan secara ekspresif karena adanya kecintaan yang sangat mendalam.. contohnya seseorang yang berziarah ke makam orang tuanya sambil menangis karena cintanya yang sangat besar.

4. Fungsi komunikasi instrumental. Untuk menginformasikan, mengajar, mendorong, mengubah sikap dan keyakinan, dan mengubah perilaku atau menggerakkan tindakan serta untuk menghibur (persuasif).

C. Unsur-unsur dalam Proses Komunikasi

Unsur atau elemen adalah bagian yang digunakan untuk membangun suatu *body* (badan). Kita tidak bisa menyebutkan sebuah rumah yang sempurna jika rumah itu tidak memiliki lantai, pintu, dinding, atap, dan jendela.³³ Demikian pula perpustakaan tidak bisa dikatakan perpustakaan jika ia tidak memiliki unsur-unsur, fisik perpustakaan, pemustaka, pustakawan dan/atau pengelola perpustakaan, dan proses pelayanan.³⁴ Begitupun komunikasi tidak akan terjadi apabila tidak didukung dengan unsur-unsur dalam komunikasi.³⁵

Dalam ilmu pengetahuan unsur atau elemen adalah konsep yang dipakai untuk membangun suatu ilmu pengetahuan (*body of knowledge*). Dalam studi sosiologi unsur-unsurnya adalah individu, kelompok, masyarakat, dan interaksi. Demikian pula dengan ilmu komunikasi.³⁶

Dalam komunikasi terdapat tujuh unsur pokok: pihak yang mengawali komunikasi; pesan yang dikomunikasikan; saluran yang digunakan untuk

³³ Cangara, *Pengantar Ilmu Komunikasi*, h. 24.

³⁴ Cangara, h. 24.

³⁵ Muhith dan Siyoto, *Aplikasi Komunikasi Terapeutik Nursing & Health*, h. 23.

³⁶ Cangara, *Pengantar Ilmu Komunikasi*, h. 24-25.

berkomunikasi dan gangguan-gangguan yang terjadi pada waktu komunikasi dilakukan; situasi ketika komunikasi dilakukan; pihak yang menerima pesan; umpan balik dan dampak.³⁷

Suatu proses komunikasi tidak akan bisa berlangsung tanpa didukung oleh unsur-unsur; pengirim (*source*), pesan (*message*), saluran/media (*channel*), penerima (*receiver*), dan akibat/pengaruh (*effect*). Unsur-unsur ini juga disebut komponen atau elemen komunikasi.³⁸

Aristoteles, dalam bukunya *Rhetorica* menyebut bahwa suatu proses komunikasi memerlukan tiga unsur yang mendukungnya, yakni siapa yang berbicara, apa yang dibicarakan, dan siapa yang mendengarkan.^{39 40}

Awal 1960-an David K. Berlo membuat formula komunikasi yang lebih sederhana. Formula itu dikenal dengan nama “SMCR”, yakni: pengirim, pesan, media/saluran, dan penerima. Tercatat Charles Osgood, Gerald Miller, dan Melvin L. De Fleur menambahkan lagi unsur efek dan umpan balik (*feedback*) sebagai pelengkap dalam membangun komunikasi yang sempurna.⁴¹

Pandangan terakhir adalah munculnya pandangan dari Joseph de Vito, K. Sereno, dan Erika Vora yang menilai faktor lingkungan merupakan unsur yang tidak kalah pentingnya dalam mendukung terjadinya proses komunikasi.⁴² Unsur-unsur dalam komunikasi dapat digambarkan seperti bagan berikut ini.⁴³

³⁷ Hardjana, *Komunikasi Intrapersonal dan Interpersonal*, h. 13.

³⁸ Cangara, *Pengantar Ilmu Komunikasi*, h. 25.

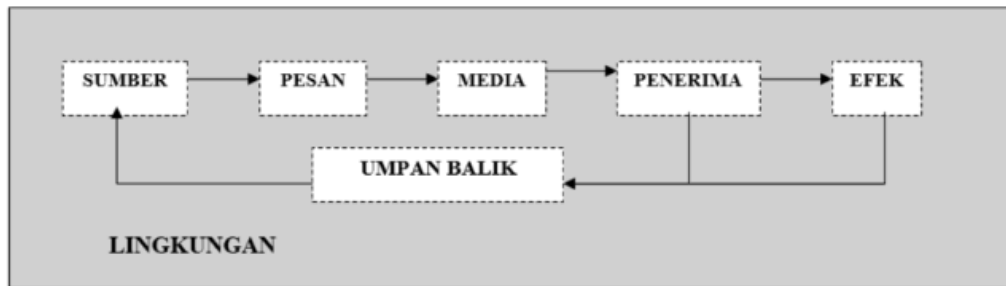
³⁹ Cangara, h. 25.

⁴⁰ Muhith dan Siyoto, *Aplikasi Komunikasi Terapeutik Nursing & Health*, h. 23.

⁴¹ Cangara, *Pengantar Ilmu Komunikasi*, h. 26.

⁴² Cangara, h. 26.

⁴³ Muhith dan Siyoto, *Aplikasi Komunikasi Terapeutik Nursing & Health*, h. 24.



Gambar 2.1 Bagan Komunikasi

1. Sumber

Sumber atau disebut juga sebagai komunikator merupakan pemrakarsa atau yang pertama kali memulai terjadinya proses komunikasi.⁴⁴

Semua peristiwa komunikasi akan melibatkan sumber sebagai pembuat atau pengirim informasi. Dalam komunikasi antarmanusia, sumber bisa terdiri dari satu orang, tetapi bisa juga dalam bentuk kelompok misalnya lembaga, partai, dan organisasi. Sumber sering disebut pengirim, komunikator atau dalam bahasa inggrisnya disebut *source*, *sender* atau *encoder*.⁴⁵

Pengirim adalah orang yang masuk ke dalam hubungan, baik intra personal dengan diri sendiri, interpersonal dengan orang lain, dalam kelompok kecil (*small group*), atau dalam kelompok besar (*mass*).⁴⁶

Sejalan dengan pendapat diatas, Rayudaswati Budi menyatakan jika dilihat dari jumlahnya, komunikator dapat terdiri dari :

- a. Satu orang,
- b. Banyak orang dalam pengertian lebih dari satu orang, serta

⁴⁴ Muhith dan Siyoto, h. 24.

⁴⁵ Cangara, *Pengantar Ilmu Komunikasi*, h. 27.

⁴⁶ Hardjana, *Komunikasi Intrapersonal dan Interpersonal*, h. 13.

c. Massa.⁴⁷

Komunikator adalah pengirim pesan maksudnya adalah manusia yang mengambil inisiatif dalam berkomunikasi. Pesan disampaikan komunikator untuk mewujudkan motif komunikasi. Karena itu, komunikator kita definisikan sebagai manusia berakal budi yang berinisiatif menyampaikan pesan untuk mewujudkan motif komunikasinya.⁴⁸

Sebelum mengirim pesan, terlebih dahulu pengirim mengemasnya dalam bentuk yang dirasa sesuai dan dapat diterima serta dimengerti oleh penerima. Pengemasan pesan itu disebut *encoding*. Dengan *encoding*, pengirim memasukkan atau mengungkapkan pesannya ke dalam kode atau lambang dalam bentuk kata-kata atau non kata, seperti raut wajah atau gerak-gerak tubuh.⁴⁹

Agar dapat melakukan *encoding* dengan baik, pertanyaan-pertanyaan di bawah ini dapat membantu.

- a. Pesan apa yang hendak disampaikan?
- b. Kepada siapa pesan itu hendak disampaikan?
- c. Dalam bentuk apa: verbal – dengan kata-kata, atau nonverbal – tanpa kata-kata, pesan itu akan disampaikan?
- d. Media apa yang akan digunakan untuk menyampaikan pesan itu: lisan, tertulis, atau elektronik?

⁴⁷ Budi, *Pengantar Ilmu Komunikasi*, 2010, h. 27.

⁴⁸ Budi, h. 26-27.

⁴⁹ Hardjana, *Komunikasi Intrapersonal dan Interpersonal*, h. 14.

- e. Akibat-akibat negatif apa yang mungkin dapat terjadi dengan pengiriman pesan dalam bentuk dan melalui media itu bagi urusan yang terkandung dalam pesan dan hubungan pribadi dengan penerima? Apa yang dapat dibuat untuk mencegah akibat-akibat negatif itu?⁵⁰

2. Pesan

Pesan yang dimaksud dalam proses komunikasi adalah sesuatu yang disampaikan pengirim kepada penerima. Pesan dapat disampaikan dengan cara tatap muka atau melalui media komunikasi. Isinya bisa berupa ilmu pengetahuan, hiburan, informasi, nasihat atau propaganda. Dalam bahasa Inggris pesan biasanya diterjemahkan dengan kata *massage*, *content*, atau *information*.⁵¹

Pesan yang dikomunikasikan adalah pesan yang berarti dan informatif. Informatif bila pesan itu mengandung peristiwa, data, fakta, atau penjelasannya.⁵²

3. Media

Media yang dimaksud di sini ialah alat yang dipergunakan untuk memindahkan pesan dari sumber kepada penerima. Terdapat beberapa pendapat mengenai saluran atau media. Ada yang menilai bahwa media bisa bermacam-macam bentuknya, misalnya dalam komunikasi antarpribadi pancaindra dianggap sebagai media komunikasi.⁵³

⁵⁰ Hardjana, h. 14.

⁵¹ Cangara, *Pengantar Ilmu Komunikasi*, h. 27.

⁵² Hardjana, *Komunikasi Intrapersonal dan Interpersonal*, h. 15.

⁵³ Cangara, *Pengantar Ilmu Komunikasi*, h. 27.

Media dapat juga diartikan sebagai sarana yang digunakan oleh komunikator untuk memindahkan pesan dari satu pihak ke pihak lainnya. Dalam komunikasi interpersonal pancaindra merupakan media komunikasi, sehingga pada komunikasi interpersonal komunikator bertindak sebagai sumber dan media.⁵⁴

Selain indra manusia, ada juga saluran komunikasi seperti telepon, surat, telegram yang digolongkan sebagai media komunikasi antarpribadi.⁵⁵

Pesan dapat disampaikan melalui saluran (*channel*) atau media. Pengirim dapat memilih media lisan (*oral*), tertulis (*written*), atau elektronik (*electronic*).⁵⁶

4. Penerima

Penerima adalah pihak yang menjadi sasaran pesan yang dikirim oleh sumber. Penerima bisa terisi satu orang atau lebih bisa dalam bentuk kelompok, partai atau negara.⁵⁷

Penerima biasa disebut dengan berbagai macam istilah, seperti khalayak, sasaran, komunikan, atau dalam bahasa Inggris disebut *audience* atau *receiver*. Dalam proses komunikasi telah dipahami bahwa keberadaan penerima adalah akibat karena adanya sumber. Tidak ada penerima jika tidak ada sumber.⁵⁸

⁵⁴ Muhith dan Siyoto, *Aplikasi Komunikasi Terapeutik Nursing & Health*, h. 25-26.

⁵⁵ Cangara, *Pengantar Ilmu Komunikasi*, h. 27.

⁵⁶ Hardjana, *Komunikasi Intrapersonal dan Interpersonal*, h. 15.

⁵⁷ Cangara, *Pengantar Ilmu Komunikasi*, h. 28.

⁵⁸ Cangara, h. 29.

Penerima pesan disebut komunikan. Komunikan didefinisikan sebagai manusia berakal budi, kepada siapa pesan komunikator ditujukan. Dalam proses komunikasi, utamanya dalam tataran antarpribadi, peran komunikator dan komunikan bersifat dinamis, saling berganti.⁵⁹

Penerima menerima pesan melalui indranya terutama telinga dan mata. Begitu menerima kode, tanda, lambang, entah verbal maupun non verbal, penerima membuka pintu khazanah ingatan (*memory*) dalam benaknya. Kumpulan ingatan itu merupakan akumulasi warisan budaya, asuhan, pendidikan, lingkungan, prasangka, dan biasanya. Jika tidak diganggu oleh gangguan-gangguan komunikasi, berdasarkan bank ingatannya itu, penerima dapat menafsirkan dan menerjemahkan pesan yang diterimanya.⁶⁰

Penerima adalah elemen yang penting dalam proses komunikasi, karena dialah yang menjadi sasaran dari komunikasi. Jika suatu pesan tidak diterima oleh penerima, akan menimbulkan berbagai macam masalah yang sering kali menuntut perubahan, apakah pada sumber, pesan, atau saluran.⁶¹

Kenalilah khalayakmu adalah prinsip dasar dalam berkomunikasi. Karena mengetahui dan memahami karakteristik penerima (khalayak), berarti suatu peluang untuk mencapai keberhasilan komunikasi.⁶²

Berikut adalah proses komunikasi dilihat dari kemungkinan jumlah komunikator dan komunikan.⁶³

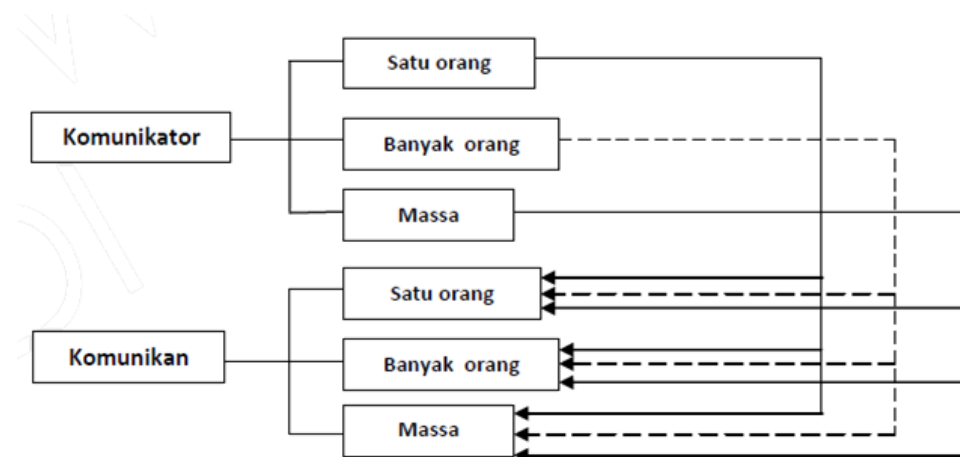
⁵⁹ Budi, *Pengantar Ilmu Komunikasi*, 2010, h. 29.

⁶⁰ Hardjana, *Komunikasi Intrapersonal dan Interpersonal*, h. 17.

⁶¹ Cangara, *Pengantar Ilmu Komunikasi*, h. 29.

⁶² Cangara, h. 29.

⁶³ Budi, *Pengantar Ilmu Komunikasi*, 2010, h. 31.



5. Pengaruh

Pengaruh atau efek adalah perbedaan antara apa yang dipikirkan, dirasakan, dan dilakukan oleh penerima sebelum dan sesudah menerima pesan.⁶⁴ Pengaruh ini bisa terjadi pada pengetahuan, sikap dan tingkah laku seseorang. Oleh karena itu pengaruh bisa juga diartikan perubahan atau penguatan keyakinan pada pengetahuan, sikap, dan tindakan seseorang sebagai akibat penerimaan pesan.⁶⁵

Komunikasi merupakan proses yang dinamis dan mendatangkan dampak bagi pengirim maupun penerima. Dampak itu dapat fisik, seperti kehangatan pada waktu berjabat tangan; emosional, seperti waktu hati menjadi gembira atau susah; kognitif, seperti bertambahnya pengetahuan karena menerima informasi baru; atau gabungan dari dampak-dampak itu.⁶⁶

Efek dari komunikasi menurut Rayudaswati Budi yaitu, pengaruh yang ditimbulkan pesan komunikator dalam diri komunikannya. Terdapat tiga

⁶⁴ Muhith dan Siyoto, *Aplikasi Komunikasi Terapeutik Nursing & Health*, h. 27.

⁶⁵ Cangara, *Pengantar Ilmu Komunikasi*, h. 29.

⁶⁶ Hardjana, *Komunikasi Intrapersonal dan Interpersonal*, h. 19.

tataran pengaruh dalam diri komunikan, yaitu kognitif (seseorang menjadi tahu tentang sesuatu), afektif (sikap seseorang terbentuk, misalnya setuju atau tidak setuju terhadap sesuatu), dan konatif (tingkah laku, yang membuat seseorang bertindak melakukan sesuatu).⁶⁷

6. Tanggapan Balik

Ada yang beranggapan bahwa umpan balik sebenarnya adalah salah satu bentuk daripada pengaruh yang berasal dari penerima. Akan tetapi sebenarnya umpan balik bisa juga berasal dari unsur lain seperti pesan dan media, meski pesan belum sampai pada penerima. Misalnya sebuah konsep surat yang memerlukan perubahan sebelum dikirim, atau alat yang digunakan untuk menyampaikan pesan itu mengalami gangguan sebelum sampai ke tujuan. Hal-hal seperti itu menjadi tanggapan balik yang diterima oleh sumber.⁶⁸

Menurut Rayudaswati Budi Umpan balik dapat kita maknai sebagai jawaban komunikan atas pesan komunikator yang disampaikan kepadanya.⁶⁹

Tanggapan balik atau umpan balik, jika dipandang dari efektivitas komunikasi dan akibat komunikasi pada penerima dapat bersifat negatif dan positif. Umpan balik negatif adalah umpan balik yang menunjukkan bahwa penerima pesan tidak dapat menerima dengan baik pesan yang diterimanya. Umpan balik negatif dapat dijadikan bahan pertimbangan bagi pengirim

⁶⁷ Budi, *Pengantar Ilmu Komunikasi*, 2010, h. 35.

⁶⁸ Cangara, *Pengantar Ilmu Komunikasi*, h. 30.

⁶⁹ Budi, *Pengantar Ilmu Komunikasi*, 2010, h. 36.

pesan untuk memperbaiki isi dan cara penyampaian pesan, atau membatalkan pesan sama sekali.⁷⁰

Umpan balik positif, bila tanggapan penerima menunjukkan kesediaan untuk menerima dan mengerti pesan dengan baik serta memberi tanggapan sebagaimana diinginkan oleh pengirim.⁷¹

7. Lingkungan

Lingkungan merupakan situasi tertentu yang dapat memengaruhi proses komunikasi mulai dari sumber yang menyampaikan pesan sampai pada efek atau pengaruh pesan terhadap penerima pesan.⁷²

Lingkungan atau situasi ialah faktor-faktor tertentu yang dapat mempengaruhi jalannya komunikasi. faktor ini dapat digolongkan atas empat macam, yakni lingkungan fisik, lingkungan sosial budaya, lingkungan psikologis, dan dimensi waktu.^{73 74}

Lingkungan fisik menunjukkan bahwa suatu proses komunikasi hanya bisa terjadi kalau tidak terdapat rintangan fisik, misalnya geografis. Komunikasi sering kali sulit dilakukan karena faktor jarak yang begitu jauh, di mana tidak tersedia fasilitas komunikasi seperti telepon, kantor pos atau jalan raya.⁷⁵

⁷⁰ Hardjana, *Komunikasi Intrapersonal dan Interpersonal*, h.19.

⁷¹ Hardjana, h. 19.

⁷² Muhith dan Siyoto, *Aplikasi Komunikasi Terapeutik Nursing & Health*, h. 28.

⁷³ Cangara, *Pengantar Ilmu Komunikasi*, h. 30.

⁷⁴ Muhith dan Siyoto, *Aplikasi Komunikasi Terapeutik Nursing & Health*, h. 28.

⁷⁵ Cangara, *Pengantar Ilmu Komunikasi*, h. 30.

Lingkungan sosial menunjukkan faktor sosial budaya, ekonomi dan politik yang bisa menjadi kendala terjadinya komunikasi, misalnya kesamaan bahasa, kepercayaan, adat istiadat, dan status sosial.

Lingkungan atau situasi dapat mempengaruhi jalannya komunikasi dan tentu saja hasilnya. sebab situasi dapat membuat pihak-pihak yang berkomunikasi dapat berperilaku wajar atau tidak wajar, entah merasa mandek, tidak percaya diri, takut, gemetar, berkeringat, atau merasa super terlalu percaya diri, kelewat berani, amat fit.⁷⁶

Dimensi psikologis adalah pertimbangan kejiwaan yang digunakan dalam berkomunikasi. Misalnya menghindari kritik yang menyinggung perasaan orang lain, menyajikan materi yang sesuai dengan usia khalayak. Dimensi psikologis ini biasa disebut dimensi internal.⁷⁷

Pada waktu berkomunikasi dengan orang lain, kita tidak hanya mempertimbangkan isi dan cara menyampaikan, tetapi juga situasi ketika komunikasi akan kita sampaikan.⁷⁸

Sedangkan dimensi waktu menunjukkan situasi yang tepat untuk melakukan kegiatan komunikasi. Banyak proses komunikasi tertunda karena pertimbangan waktu, misalnya jam kerja, musim, dll. Namun perlu diketahui karena dimensi waktu maka informasi memiliki nilai.⁷⁹

Jadi, setiap unsur memiliki peranan yang sangat penting dalam membangun proses komunikasi. Bahkan ketujuh unsur ini saling bergantung

⁷⁶ Hardjana, *Komunikasi Intrapersonal dan Interpersonal*, h. 17.

⁷⁷ Cangara, *Pengantar Ilmu Komunikasi*, h. 30.

⁷⁸ Hardjana, *Komunikasi Intrapersonal dan Interpersonal*, h. 17.

⁷⁹ Cangara, *Pengantar Ilmu Komunikasi*, 30–31.

satu sama lainnya. Artinya, tanpa keikutsertaan satu unsur akan memberi pengaruh pada jalannya komunikasi.⁸⁰

D. Faktor Keberhasilan Komunikasi Interpersonal

Beberapa faktor yang mendukung keberhasilan komunikasi interpersonal yaitu sebagai berikut:

1. Faktor Bahasa

Semakin homogen bahasa yang digunakan masing-masing semakin mudah menciptakan saling pengertian (*mutual of understanding*). Kesulitan bahasa menjadi gangguan dalam komunikasi yang biasa disebut gangguan semantik (*semantic noise*).⁸¹

2. Faktor Fisik

Kondisi fisik serta kesehatan akan berpengaruh dalam komunikasi interpersonal, dalam kondisi sehat komunikasi interpersonal cenderung berjalan baik. Gerak mata, gerak tubuh, dan para linguistik yang disebabkan keadaan tidak sehat cenderung membuat lawan bicara merasa tidak nyaman. Komunikasi pun cenderung berjalan tidak lepas.⁸²

⁸⁰ Cangara, h. 31.

⁸¹ Redi Pranuju, *Pengantar Studi (Ilmu) Komunikasi: Komunikasi sebagai Kegiatan Komunikasi sebagai Ilmu* (Jakarta: Kencana, 2018), h. 67 diakses pada 20 Mei 2020 dari, <https://books.google.co.id/books?id=fDa2DwAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=id#v=onepage&q&f=false>.

⁸² Pranuju, h. 67.

3. Faktor Psikis

Komunikasi interpersonal akan berjalan baik jika pada masing-masing memiliki gairah yang positif. Seperti tidak ada kecurigaan, dendam, kebencian, ataupun stereotipe terhadap lawan bicara.⁸³

4. Faktor Lingkungan

Komunikasi interpersonal akan berjalan baik bila lingkungan tempat berkomunikasi dalam suasana yang kondusif. Tidak ada gangguan suara yang terlalu keras seperti suara pengeras suara, suara percakapan yang bising, musik yang keras, dan lainnya. Kemudian lingkungan yang memicu reaksi indra penciuman juga mempengaruhi jalannya komunikasi, misalnya bau-bauan yang harum namun tetap dalam kadar yang wajar, dapat menciptakan suasana yang menyenangkan, tetapi bila dosisnya berlebih, orang yang mencium baunya bisa bersin-bersin hingga sakit kepala.⁸⁴

E. Sikap yang Mendukung Komunikasi Interpersonal

Menurut Devito,

*“in this humanistic approach to interpersonal effectiveness, five general qualities are considered: openness, empathy, supportiveness, positiveness, and equality.”*⁸⁵

Maksudnya adalah dalam pendekatan humanistik, sikap yang dapat mendukung efektivitas komunikasi interpersonal dimulai dari lima kualitas

⁸³ Pranuju, h. 67.

⁸⁴ Pranuju, h. 68.

⁸⁵ Devito, *The Interpersonal Communication Book*, h. 92.

umum yang dipertimbangkan yaitu, keterbukaan, empati, dukungan, kepositifan, dan kesetaraan.

1. Keterbukaan (*Openness*)

Kualitas keterbukaan mengarah pada sedikitnya tiga aspek dari komunikasi interpersonal. Pertama, komunikator interpersonal yang efektif harus terbuka kepada orang yang berinteraksi dengannya. Bukan berarti bahwa seseorang harus menyampaikan semua riwayat hidupnya. Sebaliknya, untuk membuka diri mengungkapkan informasi yang lazim disembunyikannya seseorang tersebut harus memiliki kesediaan, asalkan pengungkapan tersebut tidak menimbulkan hal-hal negatif.^{86 87}

Aspek yang kedua, yaitu kesediaan komunikator menunjukkan reaksi secara jujur terhadap stimulus yang datang. Orang yang tidak tanggap, tidak kritis, dan pendiam pada umumnya merupakan lawan bicara yang kurang mengasyikkan. Kita berharap orang bereaksi secara terbuka terhadap apa yang kita sampaikan. Ketidaksependapatan lebih baik dari pada ketidakacuhan. Kita menunjukkan keterbukaan dengan cara bereaksi secara spontan terhadap orang lain.^{88 89}

Aspek ketiga berkenaan “kepemilikan” perasaan dan pikiran. Terbuka dalam hal ini adalah mengakui bahwa perasaan dan pikiran yang disampaikan

⁸⁶ Devito, h. 92.

⁸⁷ Reni Agustina Harahap dan Fauzi Eka Putra, *Buku Ajar Komunikasi Kesehatan* (Jakarta: Prenadamedia Group, 2019), h. 88 diakses pada 21 Mei 2020 dari, <https://books.google.co.id/books?id=ehaNDwAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=id#v=onepage&q&f=false>.

⁸⁸ Devito, *The Interpersonal Communication Book*, h. 92-92.

⁸⁹ Harahap dan Putra, *Buku Ajar Komunikasi Kesehatan*, h. 89.

adalah memang milik Anda dan Anda bertanggung jawab atasnya. Cara terbaik untuk menyatakan tanggung jawab ini adalah dengan pesan yang menggunakan kata ganti saya (kata ganti orang pertama tunggal).^{90 91}

2. Empati (*Empathy*)

Empati adalah suatu kemampuan seseorang untuk memahami apa yang sedang dialami orang lain pada keadaan tertentu, dari sudut pandang orang tersebut, melalui kacamata orang tersebut. Bersimpati, adalah merasakan bagi orang lain atau merasakan kesedihan yang orang lain rasakan. Adapun berempati adalah merasakan sesuatu seperti orang yang mengalaminya, berada di keadaan yang sama dan merasakan perasaan yang sama dengan cara yang sama.^{92 93}

Orang yang empati mampu memahami motivasi dan pengalaman orang lain, perasaan dan sikap mereka, serta harapan dan keinginan mereka untuk masa yang akan datang. Kita bisa menunjukkan empati baik secara verbal maupun nonverbal.⁹⁴

3. Sikap Mendukung (*Supportiveness*)

Hubungan interpersonal yang efektif adalah hubungan di mana terdapat sikap mendukung (*supportiveness*).⁹⁵

Komunikasi yang terbuka dan empati tidak dapat berlangsung dalam suasana yang tidak mendukung. Kita memperlihatkan sikap mendukung

⁹⁰ Devito, *The Interpersonal Communication Book*, h. 93.

⁹¹ Harahap dan Putra, *Buku Ajar Komunikasi Kesehatan*, h. 89.

⁹² Devito, *The Interpersonal Communication Book*, h. 93.

⁹³ Harahap dan Putra, *Buku Ajar Komunikasi Kesehatan*, h. 89.

⁹⁴ Harahap dan Putra, h. 89.

⁹⁵ Devito, *The Interpersonal Communication Book*, h. 95.

dengan bersikap deskriptif, bukan evaluatif; spontan, bukan strategis; provisional, bukan sangat yakin.⁹⁶

4. Sikap positif

Mengomunikasikan sikap positif dalam komunikasi interpersonal sedikitnya dengan dua cara: pertama, menyatakan sikap positif; kedua, secara positif mendorong orang yang menjadi rekan kita berinteraksi. Sikap positif dalam komunikasi interpersonal mengacu pada aspek a) komunikasi interpersonal terbina jika seseorang memiliki sikap positif terhadap diri mereka sendiri. b) perasaan positif untuk situasi komunikasi. Tidak akan menyenangkan jika berkomunikasi dengan orang yang tidak menikmati interaksi atau tidak menunjukkan reaksi yang menyenangkan terhadap situasi atau suasana interaksi.⁹⁷

5. Kesetaraan (*Equality*)

Tidak pernah ada dua orang yang benar-benar setara dalam segala hal. Salah seorang mungkin lebih pandai, lebih atletis, tampan atau cantik, dan lainnya. Terlepas dari ketidaksetaraan ini, komunikasi interpersonal akan lebih efektif bila suasananya setara. Artinya, orang-orang yang terlibat dalam komunikasi mengakui bahwa setiap pihak sama-sama bernilai dan berharga, dan bahwa masing-masing pihak mempunyai sesuatu yang penting untuk disumbangkan. Namun kesetaraan tidak mengharuskan kita menerima dan menyetujui semua perilaku verbal maupun nonverbal pihak

⁹⁶ Harahap dan Putra, *Buku Ajar Komunikasi Kesehatan*, h. 90.

⁹⁷ Harahap dan Putra, h. 90.

lain. Dalam hal ini ketidaksependapatan dan konflik lebih di lihat sebagai upaya untuk memahami perbedaan daripada sebagai kesempatan untuk menjatuhkan pihak lain.⁹⁸

F. Komunikasi Verbal dan Nonverbal

Membicarakan pesan (*message*) dalam proses komunikasi, kita tidak bisa melepaskan diri dari apa yang disebut simbol dan kode, karena pesan yang dikirim komunikator kepada penerima terdiri atas rangkaian simbol dan kode.⁹⁹

Kemampuan manusia menciptakan simbol membuktikan bahwa manusia sudah memiliki kebudayaan yang tinggi dalam berkomunikasi, mulai dari simbol yang sederhana seperti bunyi dan isyarat, sampai kepada simbol yang dimodifikasi dalam bentuk sinyal-sinyal melalui gelombang udara dan cahaya, seperti radio, TV, telegram, telex, dan satelit.¹⁰⁰

Dalam sebuah proses komunikasi, pesan yang disampaikan oleh komunikator dapat berupa pesan verbal yakni dengan menggunakan kata-kata atau ucapan sedangkan pesan non verbal yaitu dengan tanpa kata-kata atau bahasa tubuh, isyarat, simbol. Pesan yang dikemas secara verbal disebut komunikasi verbal, sedangkan komunikasi yang pesannya dikemas secara nonverbal disebut komunikasi verbal.¹⁰¹

⁹⁸ Harahap dan Putra, h. 90-91.

⁹⁹ Cangara, *Pengantar Ilmu Komunikasi*, h. 111.

¹⁰⁰ Cangara, h. 112.

¹⁰¹ Anditha Sari, *Komunikasi Antarpribadi* (Yogyakarta: Deepublish, 2017), h. 6 diakses pada 20 Mei 2020 dari, <https://books.google.co.id/books?id=krbWDgAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=id#v=onepage&q&f=false>.

Di dalam kehidupan sehari-hari, sering kali kita mendengar istilah simbol dan kode. Bahkan banyak orang menyamakan kedua konsep itu. Simbol adalah lambang yang memiliki suatu objek, sementara kode adalah seperangkat simbol yang telah disusun secara sistematis dan teratur sehingga memiliki arti. Sebuah simbol yang tidak memiliki arti bukanlah kode.¹⁰²

Letusan adalah simbol dari senjata atau ban mobil yang pecah. Akan tetapi kalau letusan itu berlangsung 21 kali, ia menjadi kode penghormatan kepada tamu negara.¹⁰³

Pemberian arti pada simbol adalah suatu proses komunikasi yang dipengaruhi oleh kondisi sosial budaya yang berkembang pada suatu masyarakat. Oleh karena itu dapat disimpulkan semua kode memiliki unsur nyata, semua kode memiliki arti, semua kode tergantung pada persetujuan para pemakainya, semua kode memiliki fungsi, semua kode dapat dipindahkan, apakah melalui media atau saluran-saluran komunikasi lainnya.¹⁰⁴

Seperti yang telah kita singgung sebelumnya kode yang berisi pesan pada dasarnya dapat dibedakan atas dua macam, yakni kode verbal (bahasa) dan kode nonverbal (isyarat).

¹⁰² Cangara, *Pengantar Ilmu Komunikasi*, h. 112.

¹⁰³ Cangara, h. 112.

¹⁰⁴ Cangara, h. 113.

1. Kode Verbal

Kode verbal dalam pemakaiannya menggunakan bahasa. Bahasa dapat didefinisikan seperangkat kata yang telah disusun secara berstruktur sehingga menjadi himpunan kalimat yang mengandung arti.¹⁰⁵

Bahasa memiliki banyak fungsi, namun sekurang-kurangnya ada tiga fungsi yang erat hubungannya dalam menciptakan komunikasi yang efektif.

Ketiga fungsi itu, ialah:

- a. Untuk mempelajari tentang dunia sekeliling kita;
- b. Untuk membina hubungan yang baik di antara sesama manusia;
- c. Untuk menciptakan ikatan-ikatan dalam kehidupan manusia;

Pengertian verbal sendiri adalah lisan manusia melalui kata-kata dan simbol umumnya yang sudah disepakati antara individu, kelompok, dan negara. Komunikasi verbal adalah komunikasi manusia yang menggunakan kata-kata secara lisan dan dilakukan dengan manusia lain. Sehingga menjadi sarana utama menyatukan pikiran, pesan dan maksud. Komponen komunikasi verbal adalah kata-kata, suara, bahasa, berbicara.¹⁰⁶

Selanjutnya komunikasi verbal juga diartikan sebagai komunikasi menggunakan kata-kata, entah lisan maupun tertulis. Dalam komunikasi verbal itu bahasa memegang peranan penting.¹⁰⁷

¹⁰⁵ Cangara, h. 113.

¹⁰⁶ Sari, *Komunikasi Antarpribadi*, h. 7.

¹⁰⁷ Hardjana, *Komunikasi Intrapersonal dan Interpersonal*, h. 22.

Bahasa menjadi peralatan yang sangat penting dalam memahami lingkungan. Melalui bahasa, kita dapat mengetahui sikap, perilaku dan pandangan suatu bangsa, meski kita belum pernah berkunjung ke negaranya, pendek kata bahasa memegang peranan penting bukan saja dalam hubungan antarmanusia, tetapi juga dalam pengembangan ilmu pengetahuan dan pewarisan nilai-nilai budaya dari generasi pendahulu kepada generasi pelanjut.¹⁰⁸

Pada dasarnya bahasa adalah suatu sistem lambang yang memungkinkan orang berbagi makna.¹⁰⁹ Bahasa mengembangkan pengetahuan kita, agar kita dapat menerima sesuatu dari luar juga berusaha untuk menggambarkan ide-ide kita kepada orang lain. Begitu pentingnya peranan bahasa dalam pengembangan ilmu pengetahuan, sebuah pengadilan di Inggris pada 1970 menjatuhkan hukuman penjara kepada seorang ibu karena lalai mengajar anaknya untuk bisa berbahasa. Rasanya sulit dibayangkan berapa banyak ilmu pengetahuan yang hilang bagi orang yang tidak bisa menggunakan bahasa verbal.¹¹⁰

Di negara-negara yang memiliki struktur masyarakat multietnik seperti Indonesia, Malaysia, dan Filipina, bahasa memegang peranan yang sangat penting dalam membina integrasi nasional Indonesia misalnya, sebagai bangsa yang memiliki kurang lebih 300 suku dengan memakai lebih dari 550

¹⁰⁸ Cangara, *Pengantar Ilmu Komunikasi*, h. 114.

¹⁰⁹ Hardjana, *Komunikasi Intrapersonal dan Interpersonal*, h. 23.

¹¹⁰ Cangara, *Pengantar Ilmu Komunikasi*, h. 114.

dialek daerah, dapat dipersatukan melalui pemakaian bahasa Indonesia sebagai bahasa nasional.¹¹¹

Sebagai alat pengikat dan perekat dalam hidup bermasyarakat bahasa dapat membantu kita menyusun struktur pengetahuan menjadi logis dan mudah diterima oleh orang lain. Sebab bagaimanapun bagusya sebuah ide, kalau tidak disusun dengan bahasa yang lebih sistematis sesuai dengan aturan yang telah diterima, maka ide yang baik itu akan menjadi kacau. Bahasa bukan hanya membagi pengalaman, tetapi juga membentuk pengalaman itu sendiri.¹¹²

Menurut para ahli, ada tiga teori yang memungkinkan seseorang bisa memiliki kemampuan berbahasa.¹¹³

Teori pertama disebut *Operant Conditioning* yang dikembangkan oleh seorang ahli psikologi behavioristik yang bernama BF. Skinner. Teori ini menekankan unsur rangsangan (*stimulus*) dan tanggapan (*response*) atau lebih dikenal dengan istilah S-R. Teori *Operant Conditioning* menyatakan bahwa, jika suatu organisme dirangsang oleh suatu stimulus dari luar, orang cenderung akan memberi reaksi. Anak-anak mengetahui bahasa karena ia diajar oleh orang tuanya atau meniru apa yang diucapkan oleh orang lain.¹¹⁴

Teori kedua ialah teori kognitif (*cognitif theory*) yang dikembangkan oleh ahli psikologi kognitif Noam Chomsky. Teori ini menekankan kompetensi bahasa pada manusia lebih dari apa yang dia tampilkan. Bahasa

¹¹¹ Cangara, h. 114.

¹¹² Cangara, h. 115.

¹¹³ Harahap dan Putra, *Buku Ajar Komunikasi Kesehatan*, h. 42.

¹¹⁴ Cangara, *Pengantar Ilmu Komunikasi*, h. 115.

memiliki korelasi dengan pikiran. Oleh karena itu, Chomsky menyatakan bahwa kemampuan berbahasa yang ada pada manusia adalah pembawaan biologis yang dibawa dari lahir. Pendapat ini didukung oleh Eric Lenneberg bahwa seorang anak manusia bagaimanapun ia diisolasi, ia tetap memiliki potensi untuk bisa berbahasa.¹¹⁵

Teori ketiga disebut *Mediating Theory* atau teori penengah. Teori ini dikembangkan oleh ahli psikologi behavioristik Charles Osgood.¹¹⁶ Teori mediasi menekankan bahwa manusia dalam mengembangkan kemampuannya berbahasa, tidak saja bereaksi terhadap rangsangan (stimulus) yang diterima dari luar, tetapi juga dipengaruhi oleh proses internal yang terjadi dalam dirinya.¹¹⁷ Osgood memberi contoh pada bayi yang lapar akan menangis dan menyentak-nyentakkan tangan dan kakinya sebagai isyarat yang ditujukan kepada ibunya. Dorongan internal ini mendukung reaksi anak untuk membentuk dan mengidentifikasi arti terhadap sesuatu yang ada di luar dirinya atau lingkungannya.¹¹⁸

Meski ketiga teori ini menunjukkan ciri dan alasan masing-masing, namun ketiganya memberi tekanan yang sama, bahwa manusia dalam meningkatkan kemampuannya untuk berbahasa perlu melalui proses belajar. Tanpa bahasa manusia tidak bisa berpikir, bahasalah yang mempengaruhi persepsi dan pola-pola berpikir seseorang.¹¹⁹

¹¹⁵ Cangara, h. 115.

¹¹⁶ Cangara, h. 116.

¹¹⁷ Harahap dan Putra, *Buku Ajar Komunikasi Kesehatan*, h. 43.

¹¹⁸ Cangara, *Pengantar Ilmu Komunikasi*, h. 116.

¹¹⁹ Cangara, h. 117.

2. Kode Nonverbal

Manusia dalam berkomunikasi selain memakai kode verbal (bahasa) juga memakai kode nonverbal. Kode nonverbal biasa disebut bahasa isyarat atau bahasa diah (*silent language*).¹²⁰

Komunikasi nonverbal adalah komunikasi yang pesannya dikemas dalam bentuk nonverbal, tanpa kata-kata. Dalam berkomunikasi hampir secara otomatis komunikasi nonverbal ikut terpakai. Karena itu, komunikasi nonverbal bersifat tetap dan selalu ada. Komunikasi nonverbal lebih jujur mengungkapkan hal yang mau diungkapkan karena spontan.¹²¹

Komunikasi nonverbal merupakan jenis komunikasi yang lebih dahulu atau lebih tua dari komunikasi verbal.¹²²

Kode nonverbal yang digunakan dalam berkomunikasi, sudah lama menarik perhatian para ahli terutama dari kalangan antropologi, bahasa, bahkan dari bidang kedokteran. Perhatian para ahli untuk mempelajari bahasa nonverbal diperkirakan dimulai sejak 1873, terutama dengan munculnya tulisan Charles Darwin tentang bahasa ekspresi wajah manusia.¹²³

MarkKnapp menyebut bahwa penggunaan kode nonverbal dalam berkomunikasi memiliki fungsi untuk:

- a. Meyakinkan apa yang diucapkannya (*repetition*);

¹²⁰ Cangara, h. 117.

¹²¹ Hardjana, *Komunikasi Intrapersonal dan Interpersonal*, h. 26.

¹²² Sari, *Komunikasi Antarpribadi*, h. 7.

¹²³ Cangara, *Pengantar Ilmu Komunikasi*, h. 117.

- b. Menunjukkan perasaan dan emosi yang tidak bisa diutarakan dengan kata-kata (*substitution*);
- c. Menunjukkan jati diri sehingga orang lain bisa mengenalnya (*identity*);
- d. Menambah atau melengkapi ucapan-ucapan yang dirasakan belum sempurna.¹²⁴

Komunikasi nonverbal dapat berbentuk bahasa tubuh, tanda (*sign*), tindakan/perbuatan (*action*), atau objek (*object*). Bahasa tubuh seperti raut wajah. Tanda (*sign*) berupa bendera, rambu-rambu lalu lintas darat. Tindakan/perbuatan (*action*) misalnya menggebrak meja dalam pembicaraan, menutup pintu keras-keras pada waktu meninggalkan rumah. Objek (*object*) seperti pakaian, aksesoris dandan, rumah, perabot rumah, harta benda, kendaraan, hadiah.¹²⁵

G. Perpustakaan

Perpustakaan merupakan suatu lembaga layanan masyarakat dalam bidang ilmu pengetahuan. Melalui bahan pustaka untuk pemustaka dalam berbagai media tercetak maupun terekam yang bersifat edukatif. Perpustakaan berusaha meningkatkan pengetahuan, keterampilan, serta memperluas wawasan informasi untuk keperluan pendidikan, pekerjaan, penelitian, dan sebagai wahana dalam mencerdaskan kehidupan bangsa.¹²⁶

¹²⁴ Cangara, h. 118.

¹²⁵ Hardjana, *Komunikasi Intrapersonal dan Interpersonal*, h. 27.

¹²⁶ Eva Rahmah, *Akses dan Layanan Perpustakaan: Teori dan Aplikasi* (Jakarta: Prenadamedia Group, 2018), h. 1-2 diakses pada 22 Mei 2020 dari, <https://books.google.co.id/books?id=G-FiDwAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=id#v=onepage&q&f=false>.

Pelayanan perpustakaan dapat dikatakan sebagai ujung tombak dalam penyelenggaraan jasa perpustakaan, karena bagian inilah yang pertama berhubungan dengan masyarakat pengguna serta bagian yang paling sering digunakan pengguna perpustakaan.¹²⁷

Menurut Andoyo tujuan perpustakaan adalah membantu mengembangkan pengetahuan, sikap dan nilai hidup dosen, mahasiswa dalam rangka meningkatkan mutu pendidikan, serta keterampilan.¹²⁸

Secara umum perpustakaan mengemban beberapa fungsi umum sebagai berikut:

1. Fungsi Informasi

Perpustakaan harus mampu memberikan informasi kepada pengguna atau pemakai perpustakaan. Fungsi informasi perpustakaan dalam hal ini di antaranya informasi tentang cara menjadi anggota perpustakaan, jumlah koleksi buku, buku tandon dan koleksi pendukung lainnya.¹²⁹

Perpustakaan menyediakan berbagai informasi yang meliputi bahan cetak, terekam maupun koleksi lainnya agar pengguna perpustakaan dapat:

- a. Mengembangkan berbagai ide dari bahan bacaan di perpustakaan yang ditulis oleh para ahli.

¹²⁷ Rahmah, h. 4.

¹²⁸ Wahyu Supriyanto dan Ahmad Muhsin, *Teknologi Informasi Perpustakaan* (Yogyakarta: Kanisius, 2008), h. 142, <https://books.google.co.id/books?id=ZwPbv1h5FtUC>.

¹²⁹ Sোধan, *Perpustakaan Sebagai Jantung Lembaga Pendidikan* (Banyuwangi: LPPM Institut Agama Islam Ibrahimy Genteng, 2019), h. 9 diakses pada 25 Mei 2020 dari, <https://books.google.co.id/books?id=GPmtDwAAQBAJ>.

- b. Menumbuhkan rasa percaya diri dalam menyerap informasi dalam berbagai bidang keilmuan serta berkesempatan untuk memilih informasi yang sesuai dengan kebutuhannya.
- c. Memperoleh kesempatan untuk memenuhi kebutuhan informasi untuk berbagai tujuan.
- d. Memperoleh informasi yang ada di perpustakaan guna memecahkan masalah dalam kehidupan sehari-hari.¹³⁰

2. Fungsi Pendidikan

Perpustakaan dituntut untuk mampu mendukung perkembangan pendidikan dengan menyediakan bahan pustaka yang dapat dimanfaatkan untuk meningkatkan perkembangan ilmu pengetahuan.¹³¹ Perpustakaan menyediakan berbagai informasi sebagai sarana untuk menerapkan tujuan pendidikan. Melalui fungsi ini manfaat yang dihasilkan adalah:

- a. Agar pengguna perpustakaan mendapat kesempatan untuk mendidik diri sendiri secara berkesinambungan.
- b. Untuk membangkitkan dan mengembangkan minat yang telah dimiliki pengguna yaitu dengan mempertinggi kreativitas dan kegiatan intelektual.
- c. Mempertinggi sikap sosial dan membentuk masyarakat yang demokratis.

¹³⁰ Darmono, *Perpustakaan Sekolah: Pendekatan Aspek Manajemen dan Tata Kerja* (Jakarta: Grasindo, 2007), h. 4 diakses pada 22 Mei 2020 dari, <https://books.google.co.id/books?id=m8Olk6v-jT8C>.

¹³¹ Sodihan, *Perpustakaan Sebagai Jantung Lembaga Pendidikan*, h. 9.

d. Mempercepat penguasaan dalam bidang pengetahuan dan teknologi baru.¹³²

3. Fungsi Kebudayaan

Perpustakaan menyediakan berbagai bahan pustaka yang dapat dimanfaatkan untuk:

- a. Meningkatkan mutu kehidupan dengan memanfaatkan berbagai informasi untuk meningkatkan taraf hidup dan kualitas kehidupan manusia baik secara perorangan maupun secara kelompok.
- b. Menumbuhkan minat terhadap kesenian dan keindahan, untuk memenuhi kebutuhan cinta rasa seni.
- c. Memupuk tumbuhnya kreativitas dalam berkesenian.
- d. Mengembangkan sikap dan sifat hubungan manusia yang positif serta menunjang kehidupan antar budaya secara harmonis.
- e. Menumbuhkan budaya baca di kalangan pengguna sebagai bekal penguasaan alih teknologi.¹³³

4. Fungsi Rekreasi

Perpustakaan memberi kesempatan bagi pemustaka untuk melakukan rekreasi atau *refreshing*, seperti membaca novel dan bacaan ringan lainnya.¹³⁴ Perpustakaan menyediakan berbagai bahan bacaan untuk:

- a. Membentuk kehidupan yang seimbang antara jasmani dan rohani.

¹³² Darmono, *Perpustakaan Sekolah : Pendekatan Aspek Manajemen dan Tata Kerja*, h. 4.

¹³³ Darmono, h. 5.

¹³⁴ Sodihan, *Perpustakaan Sebagai Jantung Lembaga Pendidikan*, h. 11.

- b. Mengembangkan minat rekreasi pengguna melalui berbagai bacaan dan pemanfaatan waktu luang.
- c. Menunjang berbagai kegiatan kreatif serta hiburan yang positif.¹³⁵

5. Fungsi Penelitian

Dalam fungsi penelitian perpustakaan menyediakan berbagai informasi untuk menunjang kegiatan penelitian. Perpustakaan berupaya semaksimal mungkin untuk mampu mendukung dan membantu para pemustaka terutama mahasiswa yang sedang menjalankan program Skripsi atau Tesis.¹³⁶

Informasi yang disajikan meliputi berbagai jenis dan bentuk informasi, sesuai dengan kebutuhan lembaga induknya.¹³⁷

6. Fungsi Deposit

Perpustakaan adalah sarana menyimpan, menjaga dan melestarikan hasil karya manusia, apresiasi, penghargaan, pemahaman dan penafsiran budaya di kalangan masyarakat.¹³⁸

Perpustakaan berkewajiban menyimpan dan melestarikan semua karya cetak dan karya rekam yang diterbitkan diwilayahnya. Perpustakaan yang menjalankan fungsi deposit secara nasional adalah Perpustakaan Nasional. Perpustakaan Nasional merupakan perpustakaan yang ditunjuk oleh undang-undang untuk menghimpun, menyimpan, melestarikan, dan mendayagunakan semua karya cetak dan karya rekam yang dihasilkan di

¹³⁵ Darmono, *Perpustakaan Sekolah : Pendekatan Aspek Manajemen dan Tata Kerja*, h. 5.

¹³⁶ Sodihan, *Perpustakaan Sebagai Jantung Lembaga Pendidikan*, h. 10.

¹³⁷ Darmono, *Perpustakaan Sekolah : Pendekatan Aspek Manajemen dan Tata Kerja*, h. 5.

¹³⁸ Sodihan, *Perpustakaan Sebagai Jantung Lembaga Pendidikan*, h. 10.

wilayah Republik Indonesia, juga tentang Indonesia yang diterbitkan di luar negeri, dan oleh lembaga atau importir yang diedarkan di wilayah Indonesia.¹³⁹

¹³⁹ Darmono, *Perpustakaan Sekolah : Pendekatan Aspek Manajemen dan Tata Kerja*, h. 6.

