



**PERAN PSIKOLOGI KOMUNIKASI  
DALAM  
MEMBINA RELASI INTERPERSONAL**

**( Karya Ilmiah )**

o  
l  
e  
h

**Sarinah, S.Psi**

**Fakultas Psikologi  
Universitas Medan Area  
Medan  
2002**

## DAFTAR ISI

### Halaman

<b>KATA PENGANTAR</b> .....	i
<b>DAFTAR ISI</b> .....	ii
<b>PERAN PSIKOLOGI KOMUNIKASI DALAM MEMBINA RELASI INTERPERSONAL</b>	
I. Definisi dan Ruang Lingkup Psikologi Komunikasi .....	1
II. Pendekatan Psikologi Pada Komunikasi .....	32
III. Pengertian Relasi Interpersonal .....	35
IV. Teori-Teori Tentang Relasi Interpersonal .....	37
V. Faktor-Faktor yang Mendukung Relasi Interpersonal .....	38
VI. Faktor-Faktor Yang Menghambat Relasi Interpersonal .....	42
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	

# **PERAN PSIKOLOGI KOMUNIKASI DALAM MEMBINA RELASI INTERPERSONAL**

## **I. Definisi dan Ruang Lingkup Psikologi Komunikasi**

Sampai saat ini di dalam masyarakat masih sering terjadi kerancuan dalam memahami disiplin ilmu psikologi. Menurut etimologisnya psikologi berasal dari kata psyche. Psyche adalah nama dari dewi Yunani yaitu dewi kehidupan, sehingga psyche diartikan sebagai jiwa dan logos artinya ilmu, yang pada akhirnya psikologi disebut ilmu jiwa. Psikologi mengalami perkembangannya secara pesat pada awal abad ke-19. Pada waktu itu mulai banyak diadakan eksperimen, baik yang bersifat psikologis maupun kimia yang mencakup reaksi manusia pada kondisi tertentu. Demikian juga halnya dengan psikologi komunikasi yang dirasakan penting fungsinya dalam berinteraksi dengan masyarakat.

Jika ditinjau dalam ilmu psikologi, komunikasi mempunyai makna yang luas, meliputi segala penyampaian energi, gelombang suara, tanda diantara tempat, sistem atau organisasi. Kata komunikasi sendiri dipergunakan sebagai proses, sebagai pesan, sebagai pengaruh atau secara khusus sebagai pesan pasien dalam psikoterapi. Sehingga psikologi menyebut komunikasi pada penyampaian energi dari alat-alat indra ke otak, pada peristiwa penerimaan dan pengolahan informasi, pada proses saling mempengaruhi diantara berbagai sistem dalam diri organisme. Psikologi juga mencoba menganalisa seluruh komponen yang terlibat dalam proses komunikasi pada diri komunikan atau

setiap peserta komunikasi. Psikologi memberikan karakteristik manusia komunikasi serta faktor-faktor internal maupun eksternal yang mempengaruhi perilaku komunikasinya. Pada komunikator, psikologi melacak sifat-sifatnya, psikologi juga tertarik pada komunikasi diantara individu. Bagaimana pesan dari seorang individu menjadi stimulus yang menimbulkan respon pada individu yang lain. Psikologi bahkan meneliti lambang-lambang yang disampaikan. Psikologi meneliti proses mengungkapkan pikiran menjadi lambang, bentuk-bentuk lambang, dan pengaruh lambang terhadap perilaku manusia. Penelitian ini melahirkan ilmu blasteran antara psikologi dan linguistik, psikolinguistik (dalam Rakhmat, 1992). Pada saat pesan sampai pada diri komunikator, psikologi melihat ke dalam proses penerimaan pesan, menganalisa faktor-faktor personal dan situasional yang mempengaruhinya, dan menjelaskan berbagai corak komunikasi ketika sendirian atau dalam kelompok. Akhirnya, komunikasi boleh ditujukan untuk memberi informasi, menghibur atau mempengaruhi. Lazim disebut komunikasi persuasif, amat erat kaitannya dengan psikologi. Persuasif itu sendiri dapat didefinisikan sebagai proses mempengaruhi dan mengendalikan perilaku orang lain melalui pendekatan psikologis.

Walaupun persuasif merupakan bidang yang memerlukan buku tersendiri, namun termasuk ke dalam cabang ilmu psikologi komunikasi. Ketika komunikasi dikenal sebagai proses mempengaruhi orang lain, disiplin-disiplin yang lain menambah perhatian yang sama besarnya seperti psikologi. Yang agak menetap mempelajari komunikasi adalah sosiologi, filsafat dan psikologi.

Sosiologi mempelajari interaksi sosial. Interaksi sosial harus didahului oleh kontak dan komunikasi. Karena itu, setiap ilmu sosiologi harus didahului oleh kontak dan komunikasi yang menyinggung lebih menonjol kepada komunikasi yang efektif.

Dalam dunia modern, komunikasi bukan saja mendasari interaksi sosial. Teknologi komunikasi telah berkembang begitu rupa sehingga tidak ada satu masyarakat modern yang mampu bertahan tanpa komunikasi. Colin Cherry (dalam Rahmat, 1992) mendefinisikan komunikasi sebagai “usaha untuk membuat satuan sosial dari individu dengan menggunakan bahasa atau tanda, memiliki serangkaian peraturan untuk berbagai kegiatan mencapai tujuan”. Sementara itu Harnack dan test (dalam Rahmat, 1992) menganggap komunikasi sebagai proses interaksi diantara orang untuk tujuan integrasi intrapersonal dan interpersonal. Edwin Neuman (dalam Rahmat, 1992) mendefinisikan komunikasi sebagai proses untuk mengubah kelompok manusia menjadi kelompok yang berfungsi. Sedangkan aliran sosiologi banyak mewarnai studi komunikasi dengan aliran interaksi simbolik.

Filsafat sudah lama menaruh perhatian pada komunikasi, sejak kelompok sophist yang menjual retorika pada orang-orang Yunani, tetapi filsafat tidak melihat komunikasi sebagai alat untuk memperkokoh tujuan kelompok, seperti pandangan sosiologi. Filsafat meneliti komunikasi secara kritis dan dialektis. Filsafat mempersoalkan apakah hakikat manusia berkomunikasi, dan bagaimana ia menggunakan komunikasi untuk berhubungan dengan realitas lain di alam semesta ini, apakah kemampuan berkomunikasi

ditentukan oleh sifat-sifat jiwa manusia atau oleh pengalaman, bagaimana proses komunikasi berlangsung kongnisi, ke afeksi, sampai perilaku, apakah medium komunikasi merupakan faktor sentral dalam proses penilaian manusia dan sebagainya. Bila sosiologi melihat posisi komunikasi dalam hubungan timbal balik antara manusia dengan alam semesta sebagai gejala perilaku, komunikasi dipelajari bermacam-macam disiplin ilmu. Akhir-akhir ini dunia psikoterapeutik misalnya, dalam teknik penyembuhan jiwa, mengenal metode baru : komunikasi terapeutik (therapeutik communication) dengan metode ini seorang terapis mengarahkan komunikasi begitu rupa sehingga pasien dihadapkan pada situasi dan pertukaran pesan yang dapat menimbulkan hubungan sosial yang bermanfaat. Komunikasi terapeutik memandang gangguan jiwa bersumber pada gangguan komunikasi, pada ketidakmampuan pasien untuk mengungkapkan dirinya. Pendeknya meluruskan jiwa orang diperoleh dengan meluruskan caranya berkomunikasi.

Berbeda arti pentingnya komunikasi menurut komunikasi antar pribadi manusia membutuhkan dan senantiasa berusaha membuka serta menjalin komunikasi atau hubungan dengan sesamanya. Selain itu, ada sejumlah kebutuhan di dalam diri manusia yang hanya dapat dipuaskan lewat komunikasi dengan semuanya. Oleh karena itu, penting bagi kita menjadi terampil berkomunikasi (dalam supratiknya, 1995).

1. Komunikasi antar pribadi membantu perkembangan intelektual dan sosial kita. Perkembangan kita sejak masa bayi sampai dewasa mengikuti pola semakin meluasnya ketergantungan kita pada orang lain. Diawali dengan

ketergantungan atau komunikasi yang intensif dengan ibu pada masa bayi, lingkaran ketergantungan atau komunikasi itu menjadi semakin luas dengan bertambahnya usia kita. Bersamaan proses itu, perkembangan intelektual dan sosial kita sangat ditentukan oleh kualitas komunikasi kita dengan orang lain itu.

2. Identitas atau jati diri kita terbentuk dalam dan lewat komunikasi dengan orang lain. Selama berkomunikasi dengan orang lain, secara sadar maupun tidak sadar kita mengamati, memperhatikan dan mencatat dalam hati semua tanggapan yang diberikan oleh orang lain terhadap diri kita. Kita menjadi tahu bagaimana pandangan orang lain itu tentang diri kita. Berkat pertolongan komunikasi dengan orang lain kita dapat menemukan diri, yaitu mengetahui siapa diri kita sebenarnya.
3. Dalam rangka memahami realitas disekeliling kita serta menguji kebenaran kesan-kesan dan pengertian yang kita miliki tentang dunia disekitar kita, kita perlu membandingkannya dengan kesan-kesan dan pengertian orang lain tentang realitas yang sama. Tentu saja, perbandingan sosial (social comparison) semacam itu hanya dapat kita lakukan lewat komunikasi dengan orang lain.
4. Kesehatan mental kita sebagian besar juga ditentukan oleh kualitas komunikasi atau hubungan kita dengan orang lain. Lebih-lebih orang yang merupakan tokoh-tokoh signifikan (significant figures) dalam hidup kita. Bila hubungan kita dengan orang lain diliputi berbagai masalah, maka tentu kita akan menderita, merasa sedih, cemas, frustrasi. Bila kita

kemudian menarik diri dan menghindari dari orang lain. Maka rasa sepi dan terasing yang mungkin kita alaminya tentu akan menimbulkan penderitaan, bukan hanya penderitaan emosional atau batin, bahkan mungkin juga penderitaan fisik.

Agar merasa bahagia, kita membutuhkan konfirmasi dari orang lain, yakni pengakuan berupa tanggapan dari orang lain yang menunjukkan bahwa diri kita normal, sehat dan berharga.

Lawan dari konfirmasi adalah diskonfirmasi, yakni penolakan dari orang lain berupa tanggapan yang menunjukkan bahwa diri kita abnormal, tidak sehat dan tidak berharga.

Agar mampu memulai, mengembangkan dan memelihara komunikasi yang akrab, hangat, dan produktif dengan orang lain, kita perlu memiliki jumlah keterampilan dasar komunikasi antara lain :

1. Kita harus mampu saling memahami secara rinci, kemampuan ini cukup beberapa sub kemampuan, yaitu : sikap percaya, pembukaan keinsyafan diri dan penerimaan diri. Agar dapat saling memahami, pertama-tama kita harus saling percaya. Sesudah saling percaya kita harus saling membuka diri yakni saling mengungkapkan tanggapan kita terhadap situasi yang sedang kita hadapi, termasuk kata-kata yang diucapkan atau perbuatan yang dilakukan oleh lawan komunikasi kita. Untuk dapat membuka diri seperti itu tentu saja sebelumnya kita harus menginsyafi diri kita yaitu menyadari perasaan-perasaan kita maupun tanggapan-tanggapan batin lainnya. Namun, untuk dapat sampai pada keinsyafan diri semacam itu,

kita perlu menerima diri, menerima dan mengakui perasaan pikiran kita, bukan menyangkal, menekan, atau membunyikannya, selain itu kita juga harus mampu mendengarkan orang lain. Membuka diri pada orang lain dan mendengarkan dengan penuh perhatian ketika orang lain sedang membuka diri kepada kita adalah cara yang itu untuk memulai dan memelihara komunikasi.

2. Kita juga harus mampu mengkomunikasikan pikiran dan perasaan kita secara tepat dan jelas. Kemampuan ini juga harus disertai kemampuan menunjukkan sikap hangat dan rasa senang serta kemampuan mendengarkan dengan cara yang menunjukkan bahwa kita memahami lawan komunikasi kita dengan saling mengungkapkan pikiran, perasaan dan saling mendengarkan kita memulai, mengembangkan dan memelihara komunikasi dengan orang lain.
3. Kita harus mampu saling menerima dan saling memberikan dukungan dan saling menolong. Kita harus mampu saling menanggapi keluhan orang lain dengan cara-cara yang bersifat menolong, yaitu menunjukkan sikap memahami lawan komunikasi dan bersedia menolong sambil memberikan bimbingan dan contoh seperlunya, agar orang tersebut mampu menemukan pemecahan-pemecahan yang konstruktif terhadap masalahnya.
4. Kita harus mampu memecahkan konflik dan bentuk-bentuk masalah antar peribadi yang mungkin muncul dalam komunikasi kita dengan orang lain, dengan cara-cara yang semakin mendekatkan kita dengan lawan komunikasi kita dan menjadikan komunikasi kita itu semakin tumbuh dan

berkembang. Kemampuan ini sangat penting untuk mengembangkan dan menjaga kelangsungan komunikasi.

Keterampilan berkomunikasi bukan merupakan kemampuan yang kita bawa sejak lahir dan juga tidak akan muncul secara tiba-tiba saat kita memerlukannya. Keterampilan tersebut harus kita pelajari dan latih seperti keterampilan-keterampilan lainnya, keterampilan komunikasi ini dibagi atas :

pertama , kita harus menyadari mengapa keterampilan berkomunikasi ini penting kita kuasai dan apa manfaatnya bagi kita.

kedua, kita harus memahami arti keterampilan berkomunikasi dan bentuk - bentuk perilaku komponennya yang perlu kita kuasai untuk mewujudkan keterampilan itu.

ketiga, kita harus rajin mencari atau menemukan situasi - situasi dimana kita dapat mempraktekkan keterampilan tersebut.

keempat , kita tidak boleh segan atau malu meminta bantuan orang lain untuk memantau usaha kita serta memberikan penilaian tentang kemajuan yang sudah kita capai maupun kekurangan yang masih kita miliki.

kelima , kita tidak boleh bosan belajar atau berlatih keterampilan berkomunikasi tersebut harus kita praktikkan terus-menerus.

keenam , keseluruhan latihan tersebut harus kita bagi dalam satuan-satuan atau bagian-bagian tertentu, agar setiap kali dapat kita rasakan keberhasilan usaha kita.

Misalnya , berlatih membangun sikap percaya , mengungkapkan pikiran secara jelas, mendengarkan, dan sebagainya.

Ketujuh , akan sangat menolong kita bila kita dapat menemukan teman yang dapat kita ajak sebagai lawan berlatih.

Kedelapan , keterampilan berkomunikasi dengan seluruh komponen atau bagiannya tersebut harus terus-menerus kita latih dan praktikkan, sampai akhirnya menjadi bagian dari diri kita.

Seluruh rangkaian dalam keterampilan berkomunikasi dapat dilakukan dengan metode belajar yang disebut experiential learning atau belajar melalui pengalaman. Metode belajar yang oleh banyak ahli dipandang paling efektif dalam belajar di bidang afektif, termasuk mempelajari tahapan-tahapan dalam keterampilan berkomunikasi antara lain :

Tahap Pertama : Kita mencari kesempatan untuk mendapatkan pengalaman pribadi konkret berkaitan dengan hal yang ingin kita pelajari. Misalnya, kita ingin belajar mengungkapkan perasaan secara jelas dan tepercaya, kita ajak seorang teman untuk berkomunikasi dengan fokus saling mengungkapkan perasaan.

- Tahap Kedua : Kita lakukan refleksi, observasi atau pemeriksaan atas pengalaman pribadi yang baru kita peroleh. Apa saja yang kita alami, kita rasakan selama menjalani pengalaman konkret tersebut.
- Tahap Ketiga : Dari hasil refleksi tersebut kita dapat merumuskan prinsip-prinsip, menemukan konsep-konsep. Misalnya, Ungkapan perasaan menjadi mudah ditangkap lawan komunikasi dengan cara menyebutkan nama perasaan itu. Tentu saja hal itu menuntut keberanian.
- Tahap Keempat : Membuat kesimpulan – kesimpulan pribadi untuk dipraktikkan. Kadang-kadang kesimpulan itu masih berupa hipotesis. Benar atau tidaknya dapat dibuktikan dengan mempraktikkannya.

Dalam berkomunikasi, pembukaan diri (self-disclosure) merupakan salah satu komponen yang penting. Pembukaan diri adalah mengungkapkan diri atau tanggapan kita terhadap situasi yang sedang kita hadapi serta memberikan informasi tentang masa lalu yang relevan atau yang berguna untuk memahami tanggapan kita dimasa kini tersebut. Tanggapan terhadap orang lain atau terhadap kejadian tertentu lebih melibatkan perasaan. Membuka diri berarti membagikan kepada orang lain perasaan kita terhadap suatu yang telah dikatakannya atau dilakukannya, atau perasaan kita terhadap kejadian-kejadian yang baru saja kita saksikan. Membuka diri tidak sama dengan mengungkapkan detail-detail intim dari masa lalu kita. Mengungkapkan

hal-hal yang sangat pribadi dimasa lalu dapat menimbulkan perasaan intim untuk sesaat. Hubungan sejati terbina dengan mengungkapkan reaksi-reaksi kita terhadap aneka kejadian yang kita alami bersama atau terhadap apa yang di katakan atau dilakukan oleh lawan komunikasi kita. Orang lain mengenal diri kita tidak dengan menyelidiki masa lalu kita, melainkan dengan mengetahui cara kita bereaksi. masa lalu hanya berguna sejauh mampu menjelaskan perilaku kita dimasa kini. Pembukaan diri memiliki dua sisi, yaitu bersikap terbuka kepada yang lain dan bersikap terbuka bagi yang lain. Kedua proses yang dapat berlangsung secara serentak apabila terjadi pada kedua belah pihak akan membuahkan relasi yang terbuka antara kita dan orang lain. pembukaan diri bermanfaat, yakni :

1. Pembukaan diri merupakan dasar bagi hubungan yang sehat antara dua orang.
2. Semakin kita bersikap terbuka kepada orang lain, semakin orang lain tersebut akan menyukai diri kita. Akibatnya, ia akan semakin membuka diri kepada kita.
3. Orang yang rela membuka diri kepada orang lain terbukti cenderung memiliki sifat-sifat sebagai berikut : Kompeten, terbuka, ekstrover, fleksibel, adaptif, dan inteligen, yakni sebagian dari ciri-ciri orang yang masak dan bahagia.
4. Membuka diri kepada orang lain merupakan dasar relasi yang memungkinkan komunikasi intim baik dengan diri kita sendiri maupun dengan orang lain.

5. Membuka diri berarti bersikap realistis. Maka, pembukaan diri kita haruslah jujur, tulus dan Autentik.

Seperti sudah dikatakan, selain membuka diri kepada orang lain, kita pun harus membuka diri bagi orang lain agar dapat menjalin relasi yang baik dengannya. Terbuka bagi orang lain berarti menunjukkan bahwa kita menaruh perhatian pada perasaannya terhadap kata-kata atau perbuatan kita. Artinya, kita menerima pembukaan dirinya. Kita rela atau mau mendengarkan reaksi atau tanggapannya terhadap situasi yang sedang di hadapinya kini maupun terhadap kata-kata dan perbuatan kita menurut ajaran Johnson (dalam Supraktiknya, 1995).

Kita tidak mungkin mengungkapkan perasaan-perasaan dan reaksi-reaksi lainnya bila kita tidak mengenal semuanya. Menginsafi bagaimana kita bereaksi terhadap aneka situasi dan terdapat apa saja yang kita sukai maupun tidak sukai, merupakan langkah pertama kearah pemahaman diri dan pembuatan keputusan apakah kita berniat mengubah pola perilaku tertentu yang kita miliki kini, kearah pola perilaku baru yang lebih efektif. Ada dua cara untuk menjadi lebih memahami diri sendiri :

**Pertama** : “Mendengarkan “ diri kita sendiri agar mengenal bagaimana perasaan dan reaksi kita, serta apa yang menyebabkan perasaan-perasaan dan reaksi-reaksi kita itu. Caranya, dengan mengungkapkan perasaan-perasaan dan reaksi-reaksi kita itu kepada seseorang yang kita percaya. Pembukaan diri menghasilkan pemahaman diri yang semakin mendalam.

**Kedua** : dengan meminta umpan balik dari orang lain tentang pandangan mereka terhadap diri kita dan bagaimana reaksi mereka terhadap perilaku kita. Umpan balik dari orang lain yang kita percaya memang dapat meningkatkan pemahaman diri kita , yakni membuat kita sadar pada aspek-aspek diri serasat konsekuensi-konsekuensi perilaku kita yang tidak pernah kita sadari sebelumnya. Kita menerima umpan balik dari orang lain apabila orang tersebut mau mengungkapkan cara ia menanggapi perilaku kita. Tujuan umpan balik adalah memberikan informasi konstruktif untuk menolong kita menyadari bagaimana perilaku kita dipersepsikan oleh orang lain dan mempengaruhinya. Umpan balik yang paling bermanfaat adalah yang mampu menunjukkan kepada kita bahwa perilaku kita tidak atau belum seefektif sebagaimana kita harapkan, sehingga kita dapat mengubahnya agar lebih efektif. Sebaliknya, kita memberikan umpan balik kepada orang lain apabila kita mengungkapkan cara kita menanggapi perilakunya. Sangat penting diperhatikan agar cara kita memberikan umpan balik jangan jangan sampai bersifat menyerang atau menyinggung perasaan si penerima , sebab hal itu akan membuatnya defensif atau menutup diri. Untuk memberikan umpan balik yang tidak bersifat mengancam, yakni :

- I. Sebaiknya umpan balik kita arahkan pada perilaku, bukan pada pribadi pelakunya. Kita menunjuk pada apa yang telah dilakukan seseorang bukan menilai pribadinya.

2. Sebaiknya umpan balik kita ungkapkan dalam bentuk deskripsi atau pelukisan, bukan dalam bentuk penilaian. Kita menunjuk pada peristiwa yang nyata terjadi, bukan menilai baik-buruknya.
3. Sebaiknya umpan balik kita pusatkan pada perilaku dalam situasi spesifik tertentu, bukan pada perilaku yang abstrak. Perbuatan orang senantiasa terkait pada saat dan tempat tertentu. Hanya umpan balik yang mengaitkan perilaku pada situasi spesifik tertentu dan diberikan segera sesudah perilaku yang dimaksud terjadi, akan meningkatkan pemahaman diri pelakuknya.
4. Sebaiknya umpan balik kita berikan segera, tidak ditunda-tunda. Semakin ditunda, semakin kurang manfaatnya.
5. Sebaiknya umpan balik kita sampaikan dalam bentuk upaya berbagai perasaan, bukan dalam bentuk nasihat atau petuah.
6. Sebaiknya kita memaksakan umpan balik kepada orang lain. Umpan balik harus mengabdikan pada kepentingan penerima, bukan kemauan si pemberi.
7. Sebaiknya umpan balik jangan diberondongkan sampai melebihi batas kemampuan penerima untuk mencamkannya. Lewan umpan balik kita bermaksud menolong si penerima, bukan memuaskan hasrat pribadi kita untuk memberi petuah orang lain.
8. Sebaiknya umpan balik kita arahkan pada tindak-perbuatan yang dapat diubah oleh orang yang bersangkutan, bukan pada ciri-sifat yang apa boleh buat, harus diterimanya.

Akhirnya, harus disadari bahwa memberi dan menerima umpan balik menuntut keberanian, ketrampilan, pengertian, penghargaan baik terhadap diri sendiri maupun terhadap orang lain, serta rasa terlibat. Tujuan umpan balik adalah meningkatkan pemahaman diri orang lain serta perasaan bahwa dirinya dicintai, dihargai; bahwa dirinya mampu dan berharga. Jika kiat-kiat di atas telah dicapai, maka keefektifan hubungan antar pribadi dapat terjalin. Yang dimaksud dengan keefektifan hubungan antar pribadi adalah taraf seberapa jauh akibat-akibat dari tingkah laku kita sesuai dengan yang kita harapkan.

Bila kita berinteraksi dengan orang lain, biasanya kita ingin menciptakan dampak tertentu, merangsang munculnya gagasan-gagasan tertentu, menciptakan kesan-kesan tertentu, atau menimbulkan reaksi-reaksi perasaan tertentu dalam diri orang lain tersebut. Kadang-kadang kita berhasil mencapai semuanya itu, namun ada kalanya kita gagal. Artinya, kadang-kadang orang memberikan reaksi terhadap tingkah laku dengan cara yang sangat berbeda dari yang kita harapkan. Keefektifan kita dalam hubungan antar pribadi ditentukan oleh kemampuan kita untuk mengkomunikasikan secara jelas apa yang ingin kita sampaikan, menciptakan kesan yang kita inginkan, atau mempengaruhi orang lain sesuai dengan kehendak kita. Kita dapat meningkatkan keefektifan kita dalam hubungan antar pribadi dengan cara berlatih mengungkapkan maksud-keinginan kita, menerima umpan balik tentang tingkah laku kita, dan memodifikasikan tingkah laku kita sampai orang lain mempersepsikan sebagaimana kita maksudkan. Artinya, sampai akibat-

akibat yang ditimbulkan oleh tingkah laku kita dalam diri orang lain itu seperti yang kita maksudkan. Umpan balik dari orang lain merupakan sarana pokok untuk meningkatkan keinsafan diri kita. Karena kemampuan kita untuk mengungkapkan diri ditentukan oleh sejauh mana kita menginsafi diri kita, maka penting sekali untuk meminta umpan balik dari orang lain tentang diri kita. Dalam berkomunikasi kepercayaan mutlak diperlukan agar suatu relasi tumbuh dan berkembang. Kepercayaan meliputi unsur-unsur sebagai berikut :

1. Kita berada dalam situasi dimana pilihan untuk mempercayai orang lain dapat menimbulkan akibat-akibat yang menguntungkan maupun merugikan bagi aneka kebutuhan dan tujuan atau kepentingan kita. Jadi, mempercayai mengandung resiko.
2. Akibat-akibat yang menguntungkan atau merugikan tersebut tergantung pada perilaku orang lain.
3. Penderitaan karena akibat yang merugikan akan lebih besar dibandingkan manfaat karena akibat yang menguntungkan.
4. Kita punya cukup keyakinan bahwa orang lain akan bertingkah laku sedemikian rupa sehingga yang timbul adalah akibat-akibat yang menguntungkan.

Untuk membangun sebuah relasi, dua orang harus saling mempercayai. Hal ini dilakukan pada saat menentukan dimana mereka harus ambil resiko dengan cara saling mengungkapkan lebih banyak tentang pikiran, perasaan, dan reaksi mereka terhadap situasi yang tengah mereka hadapi, atau dengan cara saling menunjukkan penerimaan, dukungan, dan kerjasama.

Saling percaya dibangun lewat resiko dan peneguhan, serta dihancurkan lewat resiko dan penolakan. Kepercayaan tak mungkin timbul tanpa resiko, dan relasi tidak akan mengalami kemajuan tanpa kepercayaan.

Tiga macam tingkah laku yang dapat menurunkan kepercayaan dalam satu relasi, yaitu :

1. Menunjukkan penolakan, mengolok-olok, atau melecehkan pembukaan diri orang lain.
2. Tidak membalas pembukaan diri orang lain.
3. Tidak mau mengungkapkan pikiran, perasaan, dan reaksi kita kepada orang lain, kendati ia telah menunjukkan penerimaan, dukungan, dan kerjasama.

Tingkat kepercayaan dalam suatu relasi akan berubah-ubah dan berbeda-beda sesuai kemampuan dan kerelaan masing-masing individu untuk mempercayai dan dapat dipercaya. Mempercayai artinya rela menghadapi resiko menerima akibat-akibat menguntungkan atau merugikan dengan menjadikan dirinya rentan dihadapan orang lain. Tepatnya, mempercayai meliputi membuka diri dan rela menunjukkan penerimaan dan dukungan kepada orang lain. Dapat dipercaya berarti berarti rela menanggapi orang lain yang ambil resiko dengan cara yang menunjukkan jaminan bahwa orang lain tersebut akan menerima akibat-akibat yang menguntungkan. Jadi, meliputi penerimaan atas kepercayaan yang ditunjukkan oleh orang lain kepada kita. Jadi, menunjukkan penerimaan, dukungan dan kerjasama maupun membalas pembukaan dari diri orang lain secara tepat adalah aspek-aspek penting dari

sifat dapat dipercaya dalam relasi antar pribadi. Tentang penerimaan, ada dua hal yang perlu dicatat :

1. Penerimaan terhadap orang lain biasanya merupakan hasil atau akibat dari, dan hanya bisa dimulai dengan penerimaan sendiri.
2. Penerimaan (dari orang lain) merupakan kunci untuk mengurangi kecemasan dan rasa takut bahwa diri kita menjadi rentan terhadap serangan dari orang lain.

Untuk mengkomunikasikan penerimaan, dukungan dan kerjasama, dibutuhkan keterampilan untuk mengungkapkan kehangatan, pemahaman, yang tepat, dan intensi-intensi yang bersifat kooperatif. Banyak bukti menunjukkan bahwa kehangatan, pemahaman yang tepat, dan intensi-intensi yang kooperatif meningkatkan kepercayaan dalam sebuah relasi.

Secara luas komunikasi adalah setiap bentuk tingkah laku seseorang baik verbal maupun non-verbal yang ditanggapi oleh orang lain. Komunikasi mencakup pengertian yang lebih luas dari sekedar wawancara. Setiap bentuk tingkah laku mengungkapkan pesan tertentu, sehingga juga merupakan sebarang komunikasi.

Secara sempit komunikasi diartikan sebagai pesan yang dikirimkan seseorang kepada satu atau lebih penerima dengan maksud sadar untuk mempengaruhi tingkah laku sipenerima. Dalam setiap bentuk komunikasi setidaknya dua orang saling mengirimkan lambang-lambang yang memiliki makna tertentu. Lambang-lambang tersebut dapat bersifat Verbal berupa kata-kata, atau bersifat non-verbal berupa ekspresi atau ungkapan

tertentu dan gerak tubuh. Komunikasi antara dua orang, memiliki tujuh unsur dasar yaitu :

1. Maksud-maksud, gagasan-gagasan dan perasaan-perasaan yang ada dalam diri pengirim serta bentuk tingkah laku yang dipilihnya. Semua itu menjadi awal bagi perbuatan komunikatifnya, yakni mengirimkan suatu pesan yang mengandung isi tertentu.
2. Proses kodifikasi pesan oleh pengirim. Pengirim mengubah pesan, gagasan, perasaan dan maksud-maksudnya ke dalam bentuk pesan lebih efektif yang dapat dikirimkan.
3. Proses pengiriman pesan kepada penerima.
4. Adanya saluran (channel) atau media, melalui mana pesan dikirimkan.
5. Proses dekodifikasi pesan oleh penerima. Penerima menginterpretasikan atau menafsirkan makna pesan.
6. Tanggapan batin oleh penerima terhadap hasil interpretasinya tentang makna pesan yang ditangkap.
7. Kemungkinan adanya hambatan (noise) tertentu.

Jika dua orang bertemu maka akan terjadi komunikasi, namun komunikasinya itu dapat berlangsung pada taraf kedalaman yang berbeda-beda. Taraf kedalaman komunikasi ini dapat diukur dari apa dan siapa yang dibicarakan : pikiran, atau perasaan, obyek tertentu, orang lain, atau dirinya sendiri. Semakin orang mau saling membicarakan tentang perasaan yang ada di dalam dirinya, semakin dalamlah taraf komunikasi yang terjadi. Sehingga komunikasi dibedakan dalam lima taraf :

Taraf Pertama : hubungan puncak. Komunikasi pada taraf ini ditandai dengan kejujuran, keterbukaan dan saling percaya yang mutlak diantara kedua belah pihak. Tidak ada lagi ganjaran-ganjaran berupa rasa takut, rasa khawatir jang-jangan kepercayaan kita disia-siakan. Selain merasa bebas untuk mengungkapkan perasaan, biasanya kedua belah pihak juga memiliki perasaan yang sama tentang banyak hal. Dengan kata lain, komunikasi tersebut telah berkembang begitu mendalam sehingga kedua belah pihak merasakan kesatuan perasaan timbal-balik yang hampir sempurna. Misalnya hubungan suami-isteri.

Taraf kedua : Taraf hati atau perasaan ada yang mengatakan bahwa emosi atau perasaan adalah unsur yang membedakan orang yang satu dari yang lain. Sama-sama saling mengungkapkan perasaan dalam berkomunikasi, maka hubungan itu akan terasa unik, berkesan, dan memberikan manfaat bagi perkembangan pribadi masing-masing. Namun ini semua menuntut keberanian, keberanian untuk bersikap jujur, terbuka terhadap diri sendiri maupun terhadap lawan komunikasi. Berani menghadapi resiko bahwa kekurangan dan kelemahan kita diketahui oleh orang

lain. Namun hanya dengan cara itu kita berkembang dan saling mengembangkan.

Taraf ketiga

: Menyatakan gagasan dan pendapat kita sudah mau saling membuka diri, saling mengungkapkan diri. Namun pengungkapan diri tersebut masih terbatas pada taraf pikiran. Dalam pembicaraan, kita sudah mau saling mau mengungkapkan pendapat tetapi berusaha keras untuk menghindarkan diri menunjukkan kesan memiliki pendapat yang berbeda. Dalam berbicara, kita cenderung berusaha menyenangkan lawan bicara kita melulu. Kita belum berani sungguh-sungguh menampilkan diri kita yang sebenarnya, kendati pada taraf pikiran sekalipun.

Taraf keempat

: Yakni membicarakan orang lain, disini orang sudah mulai saling menanggapi, Namun masih pada taraf dangkal, khususnya masih belum mau berbicara tentang diri masing-masing. Dalam pembicaraan, tidak saling mengemukakan pendapat, hanya saling bertukar informasi, singkat kata hanya ngerompi, omong kosong, belum saling membuka diri.

Taraf ke lima

: Basa-basi. Ini merupakan taraf komunikasi yang paling dangkal biasanya terjadi antara dua orang yang bertemu secara kebetulan. Sehingga pada taraf ini

tidak terjadi komunikasi dalam arti sebenarnya. Setiap pihak tidak membuka diri kepada dan bagi yang lain.

Komunikasi disebut disebut efektif apabila penerima menginterpretasikan pesan yang diterimanya sebagaimana dimaksudkan oleh pengirim. Kenyataannya, sering kita gagal saling memahami. Sumber utama kesalahan pahaman dalam komunikasi adalah cara penerima menangkap makna suatu pesan berbeda dari yang dimaksud oleh pengirim, karena pengirim gagal mengkomunikasikan maksudnya dengan tepat. Mengirim pesan secara efektif yaitu :

1. Kita harus mengusahakan agar pesan-pesan yang kita kirimkan mudah dipahami.
2. Sebagai pengirim kita harus memiliki kredibilitas dimata penerima.
3. Kita harus berusaha mendapatkan umpan balik secara optimal tentang pengaruh pesan kiata itu dalam diri penerima. Dengan kata lain, kita harus memiliki kredibilitas dan trampil mengirimkan pesan.

Salah satu cara terbaik untuk memastikan bahwa pesan yang kita kirimkan benar-benar telah diterima secara tepat sebagaimana kita maksudkan adalah dengan mendapatkan umpan balik tentang akibat atau pengaruh yang ditimbulkan oleh pesan tersebut dalam diri penerima. Umpan balik adalah proses yang memungkinkan seorang pengirim mengetahui bagaimana pesan yang dikirimkannya telah didekodifikasikan dan ditangkap oleh si penerima. Tanggapan penerima terhadap pesan yang disampaikan oleh pengirim dapat menyebabkan pengirim memodifikasikan atau mengubah bentuk pesannya.

supaya komunikasi menjadi lebih tepat. Apabila pengirim tidak dapat memperoleh informasi tentang bagaimana pesannya telah didekodifikasikan oleh penerima, kesenjangan atau salah paham dalam komunikasi mungkin sekali terjadi tanpa pernah diketahui oleh kedua belah pihak yang dibagi atas :

- ❖ Komunikasi satu arah, yaitu situasi komunikasi dimana pengirim tidak memiliki kesempatan untuk mengetahui bagaimana penerima telah didekodifikasikan pesannya.
- ❖ Komunikasi dua arah, berlangsung apabila pengirim cukup leluasa mendapatkan umpan balik tentang cara penerima menangkap pesan yang telah dikirimkannya.

Komunikasi dua arah yang terbuka semacam ini akan memudahkan terjadinya saling pemahaman dalam komunikasi, dan selanjutnya sangat menolong mengembangkan suatu relasi yang memuaskan bagi kedua belah pihak serta kerja sama yang efektif.

Menurut Johnson (dalam supratiknya, 1995) beberapa kesalahan umum yang sering dilakukan dalam komunikasi antara lain :

1. Sebagai pengirim pesan :
  - a. cepat-cepat berbicara, tanpa menyusun pikiran kita terlebih dahulu.
  - b. menjejalkan terlalu banyak gagasan dalam pesan kita, apalagi kadang-kadang gagasan-gagasan itu sering kali tidak berhubungan.
  - c. atau sebaliknya, yaitu merumuskan pernyataan-pernyataan terlalu pendek, sehingga tidak memuat cukup informasi dan pengulangan agar mudah dipahami.

- d. mengabaikan jumlah informasi tentang pokok pesan yang sudah dimiliki oleh penerima.
- e. tidak menyesuaikan rumusan pesan kita dengan sudut pandangan penerima.

## 2. Sebagai Penerima

- a. tidak menaruh perhatian kepada pengirim
- b. sudah merumuskan jawaban sebelum mendengarkan semua yang hendak dikatakan oleh pengirim.
- c. cenderung mendengarkan detail-detail, seperti kata, intonasi dan sebagainya, bukan mendengarkan pesan secara keseluruhan.
- d. memberikan penilaian benar atau salah, sebelum memahami sepenuhnya pesan yang dikirimkan.

Cara kita mendengarkan dan menanggapi lawan bicara sangatlah penting dalam komunikasi. Agar komunikasi kita menjadi lebih intim dan personal, kita perlu mengkomunikasikan kepada lawan bicara bahwa kita telah mendengarkan dan memahaminya. Komunikasi disebut impersonal apabila penerima mengkomunikasikan kepada pengirim bahwa ia tidak mendengarkan dan tidak memahaminya. Hal ini jelas menghambat komunikasi.

Hambatan lain untuk membangun komunikasi yang intim dan personal adalah kecenderungan kita untuk menilai, menghakimi, membenarkan atau sebaliknya menyalahkan pernyataan-pernyataan yang disampaikan oleh pengirim. Kecenderungan ini akan semakin meningkat dalam situasi-situasi dimana kita saling mengungkapkan emosi dan perasaan. Kita sering

meremehkan teman-teman yang mengungkapkan perasaan takut, misalnya dengan menyebut cengeng, kolokan dan sebagainya.

Salah satu cara untuk menghindari kecenderungan tersebut adalah belajar membiasakan diri memberikan parafrase atau tanggapan penuh pemahaman dalam mendengarkan. Cara ini tidak hanya bermanfaat mengkomunikasikan kesediaan penerima untuk memahami pengirim tanpa memberikan penilaian atas pernyataan-pernyataannya, tetapi juga akan sangat menolongnya menangkap gagasan dan perasaan yang diungkapkan dari sudut pandangan pengirim. Selain itu pemahaman empatik ini, yaitu mendengarkan dengan penuh perhatian apa yang diungkapkan orang lain serta memahaminya dari sudut pandangan orang itu, ternyata juga sangat menolong bagi orang tersebut.

Dalam praktik konseling, pemahaman empatik ini terbukti merupakan cara yang efektif untuk menciptakan komunikasi yang intim antara konselor dan konseli, sehingga mampu menimbulkan perubahan-perubahan penting yang bersifat positif-konstruktif dalam diri konseli. Kiat sederhana untuk meningkatkan kemampuan kita dalam memahami orang lain secara empatik adalah sebagai berikut : “Sebelum memberikan tanggapan, lebih dahulu kita perlu memahami sudut pandangan lawan komunikasi kita. Hanya bila kita sudah sungguh-sungguh menangkap gagasan-gagasan dan perasaan-perasannya, maka kita akan mampu memberikan tanggapan dengan pemahaman atas masalah yang dikemukakannya”.

Dalam berkomunikasi kita biasa memilih sebagian pesan yang terkandung dalam pernyataan lawan komunikasi kita untuk kita tanggap dan mengabaikan pesan-pesan atau bagian-bagian pesan lainnya. Hampir semua bentuk komunikasi sesungguhnya memang kompleks atau rumit, sehingga sadar atau tidak sadar kita cenderung memilih apa atau warna apa yang kita persepsikan dan kita tanggap. Inilah yang dimaksud persepsi yang selektif dalam mendengarkan dan menanggapi. Beberapa faktor yang mempengaruhi seleksi kita dalam menanggapi suatu komunikasi adalah harapan-harapan, kebutuhan-kebutuhan, dambaan-dambaan, keinginan-keinginan, pendapat, sikap dan keyakinan kita.

Agar mampu menjadi pendengar yang baik, yakni mendengarkan dan menanggapi lawan komunikasi secara tepat, kita perlu menyadari kemungkinan terjadinya selektivitas ini serta bersedia mengubah persepsi kita bila ternyata cara kita menanggapi pesan dari seseorang memang meleset. Sebaiknya pesan yang kita terima dari orang lain selalu kita perlakukan masih bersifat tentatif atau sementara, sampai mendapatkan konfirmasi atau benarkan oleh lawan bicara kita. Dengan kata lain, pentinglah memastikan makna setiap pesan yang kita terima sebelum menanggapi.

Setiap orang memiliki sudut pandang yang berbeda satu sama lain. Salah paham dalam komunikasi mudah dan sering terjadi sebab kita beranggapan bahwa semua orang melihat objek atau kejadian dari sudut pandang yang sama. Salah paham itu menjadi semakin mudah sering terjadi karena faktor-faktor :

1. Sudut pandang kita sendiri dapat berubah akibat perubahan waktu, sikap kita ini tentang pembatasan kelahiran kemungkinan berbeda sekali dengan saat gerakan tersebut mulai dikenalkan di negara kita.
2. Pesan yang dapat memiliki lebih dari satu makna. Ajakan untuk menciptakan sikap kekeluargaan, misalnya dapat berarti bahwa seperti dalam keluarga.

Kemampuan memahami sudut pandang orang lain memang sangat penting agar kita dapat berkomunikasi dengan cara efektif. Agar dapat menyampaikan pesan-pesan secara efektif, kita perlu memperhatikan sudut pandang lawan komunikasi kita. Secara lebih spesifik, sebelum mengutamakan sesuatu kita harus memperhatikan :

1. Sudut pandang lawan komunikasi kita
2. Apa yang telah diketahui oleh lawan komunikasi kita tentang hal yang akan kita ungkapkan itu.
3. Informasi lebih lanjut mana yang dibutuhkan dan diinginkan oleh lawan komunikasi kita tentang hal yang kita utarakan tersebut.

Begitu pula agar mampu menerima pesan secara tepat kita perlu mengetahui sudut pandang pengirim. Maka, sebelum menetapkan makna suatu pesan sebagai penerima kita harus memperhatikan :

- a. sudut pandang si pengirim
- b. Makna pesan tersebut menurut sudut pandang si pengirim

Dalam berkomunikasi kita membiasakan diri mencoba berdiri beralaskan sepatu lawan komunikasi kita, mengenakan kacamatanya. Dengan

demikian komunikasi kita dengan orang lainpun akan menjadi lancar dan efektif. Salah satu segi paling membahagiakan dalam berkomunikasi dengan orang lain adalah kesempatan untuk saling berbagi perasaan. Mengalami suatu perasaan dan mengungkapkannya kepada orang lain bukan saja merupakan sumber kebahagiaan, melainkan juga merupakan salah satu kebutuhan demi kesehatan psikologis kita. Dengan mengalami dan saling berbagi perasaan, kita menciptakan dan mempertahankan persahabatan yang intim dengan sesama. Perasaan adalah reaksi internal kita terhadap aneka pengalaman kita. Perasaan ini sering disertai perubahan-perubahan fisiologis tertentu, seperti denyut jantung yang meningkat, dan juga memiliki tanda-tanda luar, seperti menitikkan air mata karena haru bahagia. Perasaan selalu merupakan pengalaman internal, dan kita menggunakan bentuk-bentuk tingkah laku terbuka tertentu untuk mengkomunikasikannya kepada orang lain. Misalnya, kita bersorak untuk mengungkapkan perasaan gembira. Namun tidak jarang kita mengalami kesulitan untuk mengungkapkan perasaan-perasaan. Sebaliknya sering kita juga mengalami kesulitan mengendalikan pengungkapan perasaan kita.

Salah satu faktor yang sering menjadi penghambat dalam membangun hubungan antar pribadi yang intim adalah kesulitan mengkomunikasikan perasaan. Kita selalu mengalami perasaan tertentu terhadap lawan komunikasi kita maupun terhadap pengalaman bersama yang kita hayati dalam komunikasi. Namun sering kita tidak mampu mengkomunikasikan perasaan kita itu secara efektif. Aneka masalah dalam komunikasi muncul terutama bukan karena

masalah perasaan yang kita alami itu sendiri, melainkan karena kita gagal mengkomunikasikannya secara efektif. Perasaan-perasaan itu justru kita sangkal, kita alihkan, kita sembunyikan, atau kita represikan. Beberapa akibat yang mungkin timbul bila perasaan tidak disadari, tidak kita terima atau tidak kita ungkapkan secara konstruktif :

1. Menyangkal dan menekan perasaan dapat menciptakan aneka masalah dalam hubungan dengan antar pribadi.
2. Menyangkal dan menekan perasaan dapat menyulitkan kita dalam memahami dan mengatasi aneka masalah yang terlanjur timbul dalam hubungan antar pribadi.
3. Menyangkal perasaan dapat meningkatkan kecenderungan kita untuk melakukan persepsi secara selektif.
4. Menekan perasaan dapat menimbulkan distorsi atau penyimpangan dalam penilaian kita.
5. Dalam mengungkapkan perasaan yang tidak lugas-efektif sering justru tersirat tuntutan-tuntutan tertentu. Misalnya seorang ibu yang bersikap "over protective" karena terlampau menyayangi anaknya.

Dipihak lain, harus kita akui bahwa demi alasan tertentu, misalnya sopan santun, masyarakat sering menuntut kita untuk menyangkal atau menekan perasaan-perasaan kita. Hal ini teristimewa berlaku dalam kebudayaan timur pada umumnya dan kebudayaan Indonesia – Jawa khususnya. Penerimaan sosial ini sering harus kita bayar cukup mahal dengan mengorbankan kehidupan perasaan kita yang sehat-wajar. Dalam kenyataan,

mendengarkan dan menanggapi pesan orang lain juga menjadi tidak mudah sebab dengan atau tanpa kita sadari selalu akan muncul intensi-intensi atau sikap-sikap tertentu selama kita menjalankan tugas tersebut. Diantara intensi-intensi itu ada yang berakibat merugikan atau menghambat proses komunikasi maupun proses konseling. Ada lima macam intensi penting yang sering mempengaruhi tanggapan kita terhadap orang lain, yakni :

#### 1. Menasehati dan memberikan penilaian.

Nasehat dan penilaian mengkomunikasikan secara evaluatif, korektif, sugestif atau moralistik. Secara implisit penerima pesan ingin menyatakan apa yang seharusnya atau sebaiknya dilakukan oleh pengirim pesan untuk memecahkan masalahnya. Nasehat memang dapat menolong pihak yang dinasehatinya, bila diberikan pada saat yang tepat dan relevan. Namun nasehat dan penilaian pada umumnya justru menghalangi kita untuk menolong orang lain dan membangun persahabatan intim dengannya. Tanggapan yang berisi nasihat-penilaian semacam ini secara ringkas kita sebut tanggapan evaluatif.

#### 2. Menganalisis dan Menafsirkan.

Dengan menganalisis dan menafsirkan masalah yang dikemukakan oleh pengirim pesan, penerima pesan bermaksud memberitahu sipengirim tentang bentuk kesulitan dan perasaannya terhadap situasi yang sedang dihadapinya, atau mengajarkan tentang pengetahuan psikologis tertentu kepadanya. Secara implisit, penerima pesan ingin menyampaikan bagaimana seharusnya pesan oleh sipengirim memandang persoalannya.

Pada umumnya kita tidak senang pada orang lain yang merasa lebih tahu tentang keadaan diri kita, melebihi diri kita sendiri. Kita lebih senang bila orang lain cukup menolong agar kita mampu berpikir sendiri tentang kesulitan kita dan cara untuk mengatasinya. Tanggapan yang berisi analisis dan penafsiran ini secara ringkas kita sebut Tanggapan Interpretatif.

### 3. Meneguhkan dan Memberikan dukungan

Lewat tanggapan yang bersifat memberikan dukungan, penerima pesan ingin menunjukkan simpati, meneguhkan kembali atau menolong meringankan beban pengirim pesan. Dalam hal ini, peneguhan dan bimbingan berubah menjadi cara lain untuk mengatakan “Mestinya anda tidak perlu merasa begini atau begitu”. Tanggapan yang berisi peneguhan-bimbingan ini secara ringkas disebut tanggapan suportif.

### 4. Menanyai dan Menyelidiki

Menyelidiki dengan cara memberondong pertanyaan menimbulkan kesan bahwa penerima pesan ingin tahu lebih banyak, ingin menggiring pembicaraan ke arah tertentu atau ingin mengarahkan pengirim pesan pada kesimpulan tertentu yang dipikirkan oleh penerima pesan.

### 5. Memparafrasekan dan Memahami.

Tanggapan penuh pemahaman yang bersifat merefleksikan apa yang diungkapkan oleh pengirim pesan menunjukkan bahwa kita mempunyai intensi untuk memahami pikiran dan perasaannya. Tanggapan ini disebut memahami, ini tepat kita gunakan untuk situasi-situasi :

- a. kita belum yakin bahwa kita telah memahami pikiran dan perasaan pengirim pesan.
- b. kita ingin meyakinkannya bahwa kita telah mendengar apa yang baru diungkapkannya.
- c. kita meyakinkannya bahwa kita sungguh-sungguh berusaha memahami pikiran-pikiran dan perasaan-perasaannya.

Dipihak lain, tanggapan yang bersifat memahami terbukti paling mampu mengkomunikasikan kepada pengirim pesan bahwa penerima pesan menaruh perhatian kepada pengirim pesan sebagai pribadi secara tepat memahami dirinya maupun pesan yang disampaikannya.

## **II. Pendekatan Psikologi Pada Komunikasi.**

Fisher menyebut empat ciri pendekatan psikologis pada komunikasi antara lain :

1. Penerimaan stimuli secara indrawi (sensory reception of stimuli)
2. Proses yang mengantarai stimuli dan respons (internal mediation of stimuli)
3. Prediksi respons (predictions of response)
4. Peneguhan respons (Reinforcement of response)

Psikologi melihat komunikasi dimulai dengan dikenainya masukan kepada organ-organ penginderaan kita yang berupa data stimuli berbentuk orang, pesan, suara, warna dan segala sesuatu yang mempengaruhi individu.

Psikologi komunikasi juga melihat bagaimana respon yang terjadi pada masa lalu dapat meramalkan respon yang akan datang. Untuk itu diperlukan

pengetahuan tentang sejarah respons sebelum meramal respons individu masa ini. Pada saat ini timbul perhatian pada gudang memori (memory storage) dan set (penghubung masa lalu dan masa sekarang). Salah satu unsur sejarah respon ialah peneguhan. Peneguhan adalah respon lingkungan (orang lain pada respon organisme yang asli) atau disebut juga feedback (umpan balik). Walaupun tampak kental warna behaviorisme pada uraian diatas, namun telah menunjukkan keunikan pendekatan psikologi, disamping secara tidak langsung menjelaskan cakupan psikologi.

Komunikasi adalah peristiwa sosial, peristiwa yang terjadi ketika manusia berinteraksi dengan manusia lain. Mencoba menganalisa peristiwa sosial secara psikologis membawa kita pada psikologi sosial. Jika ditanyakan letak psikologi komunikasi, cenderung meletakkannya sebagai bagian dari psikologi sosial. Oleh sebab itu pendekatan psikologi sosial adalah juga pendekatan psikologi komunikasi.

Psikologi komunikasi juga melakukan pendekatan yang berbeda jika dibandingkan dengan cabang ilmu psikologi lainnya.

Pertama, psikologi komunikasi akan menyingkirkan sikap memihak dan penilaian secara normatif (mana yang benar, mana yang salah). Psikologi komunikasi akan mencari prinsip-prinsip umum yang menjelaskan pendekatan diatas bila terjadi keadaan tertentu. Maka akan timbul perilaku tertentu, diwarnai dengan menunjukkan hubungan sebab dan akibat yakni suatu hipotesis dan teori.

Kedua, ketika merumuskan prinsip-prinsip umum, psikologi komunikasi harus menguraikan prinsip-prinsip umum. Psikologi komunikasi harus menguraikan kejadian menjadi satu-satuan kecil untuk dianalisa. Memilih segmen-segmen tertentu yang tidak menceritakan seluruhnya. Tetapi dengan cara ini, teori dapat diuji pada situasi yang lain. Dampak sikap superior dapat diulangi dalam satu eksperimen.

Ketiga, Psikologi komunikasi berusaha untuk memahami peristiwa komunikasi. Psikologi komunikasi dalam mengkomunikasikan penerimaan terhadap orang lain merupakan sesuatu yang vital untuk membangun dan melestarikan hubungan pribadi yang erat. Saling mengkomunikasikan penerimaan akan melahirkan perasaan aman secara psikologis (*psychological safety*), yaitu meyakinkan bahwa apapun yang kita kerjakan atau kita ungkapkan tentang diri kita, maka orang lain dengan siapa kita menjalin hubungan akan menanggapi dengan cara yang non evaluatif dan penuh penerimaan. Untuk membangun hubungan yang erat dan memuaskan, maka orang lain harus merasa bahwa kita menerima mereka dengan syarat dan tanpa penilaian. Ada dua keterampilan yang diperlukan untuk mengkomunikasikan penerimaan terhadap orang lain :

*a. Memparafrasekan atau mendengarkan dengan penuh pemahaman.*

Artinya, memahami aneka pikiran, perasaan dan reaksi orang lain dari sudut pandangan orang yang bersangkutan; Menunjukkan bahwa secara tulus kita berusaha memahaminya tanpa memberikan penilaian; menunjukkan bahwa kita menaruh minat, memedulikannya dan menerimanya.

*b. Menunjukkan kehangatan dan rasa suka atau senang*

Kehangatan dalam hubungan dengan orang lain sampai taraf tertentu mutlak diperlukan bagi pertumbuhan psikologis kita. Selain itu tanpa menunjukkan penghargaan yang positif, mustahil kita menunjukkan penerimaan terhadap orang lain.

### **III. Pengertian Relasi Interpersonal**

Hubungan interpersonal adalah keseluruhan cakupan tingkah laku manusia antara individu yang berinteraksi dimana mereka terkait dalam hubungan komunikasi, bekerja sama, memecahkan masalah, mendorong dan berkembang dalam hubungan yang demikian masing-masing individu mempengaruhi dan menubuh tingkah lau orang lain sebagai pemuasan kebutuhannya sendiri. Ada dua tipe kontak atau hubungan dalam relasi sosial :

pertama, ikatan yang ekspresif ditandai oleh adanya penawaran kebutuhan akan

perasaan aman, dicintai, diterima, keakraban dan perasaan dihargai.

Bentuk relasi yang demikian disebut juga denga relasi utama (primary relationship). Biasanya hubungan ini dijumpai dalam interaksi keluarga, teman dan yang kita cintai.

kedua, ikatan instrumen terjadi dalam sekelompok orang yang memiliki tujuan yang sama. Hanya dengan adanya kerja sama, minat yang sama, dapat tercapai tujuan bersama. Bentuk relasi seperti ini dijumpai pada kelompo yang lebih besar, memiliki jaringan

kerjasama dan instansi-instansi dan disebut juga relasi sekunder atau *secondary relationship*.

Jika sesuatu pertukaran memuaskan akan diteruskan dan mungkin ditingkatkan interaksinya dengan yang lain. Sebaliknya, jika pertukaran tidak memuaskan individu tersebut mencoba mengubah atau mengakhiri hubungannya dengan orang lain. Dengan demikian tingkah laku adalah suatu fungsi dari konsekuensinya sendiri. Dalam Relasi Interpersonal terjadi interaksi yang bersifat total, artinya kita berinteraksi secara emosional, intelektual, kultural dalam segenap jalinan nilai-nilai yang terkandung di dalamnya (Dia, 1993). Jadi Interpersonal tidak terhambat dalam interaksi sosialnya. Relasi Interpersonalnya tidak bersifat statis melainkan bersifat dinamis, oleh karenanya dibutuhkan kontrol untuk meneguhkannya. Kontrol yang dimaksudkan adalah adanya kekonsistenan, ketegasan dan keterbukaan diantara orang-orang yang mengadakan hubungan (Rahmat, 1992).

Ketika kita membina hubungan yang baik dengan orang lain, ada dua hal yang terjadi :

*1. Kita mengekstensikan diri kita kepada orang tersebut.*

Kita menjangkau dia bagaikan karet gelang mengembang mendekati dia artinya kita mencocokkan diri dengannya dan dia mencocokkan dirinya dengan kita.

*2. Kita membina hubungan dengan orang lain sesungguhnya kita membuka diri terhadap resiko.*

#### **IV. Teori-Teori Tentang Relasi Interpersonal**

Ada sejumlah model untuk menganalisa hubungan interpersonal Coleman dan Hammen (dalam Rahmat, 1992), mengemukakan empat macam model hubungan interpersonal, yaitu :

##### *1. Model Pertukaran Sosial*

Model ini memandang hubungan interpersonal sebagai suatu transaksi dagang. Orang berhubungan dengan orang lain karena mengharapkan sesuatu yang memenuhi kebutuhannya. Asumsi dasar yang mendasari pandangan ini adalah hubungan sosial tetap berlangsung hanya selama hubungan tersebut cukup memuaskan ditinjau dari segi ganjaran dan biaya. Ganjaran adalah setiap akibat dinilai positif yang diperoleh seseorang dari suatu hubungan. Sedangkan biaya adalah akibat yang dinilai negatif yang terjadi dalam suatu hubungan, dan sebagai konsekuensi dari hubungan tersebut dihasilkan laba yaitu ganjaran dikurangi dengan biaya. Apabila didalam suatu hubungan tidak memperoleh laba, maka hubungan tersebut akan terhenti dan mencari hubungan lain yang mendatangkan laba.

##### *2. Model Peranan*

Model ini memandang hubungan interpersonal sebagai panggung sandiwara. Setiap orang memainkan peranannya dengan "Naskah" yang telah dibuat oleh masyarakat. Hubungan interpersonal berkembang baik bila setiap individu bertindak sesuai dengan ekspresi peranan, tuntutan peranan, memiliki keterampilan peranan, dan terhindar dari konflik peranan dan kerancuan peranan.

### *3. Model Permainan*

Model ini memandang orang-orang berhubungan dalam bermacam-macam permainan. Mendasari permainan ini adalah tiga bagian kepribadian manusia yaitu orang tua, orang dewasa dan anak. Dalam hubungan interpersonal akan ditampilkan salah satu bagian kepribadian. Hubungan interpersonal akan berlangsung baik apabila transaksi terus bersifat komplementer.

### *4. Model Interaksional.*

Model ini memandang hubungan interpersonal sebagai suatu sistem. Setiap sistem memiliki sifat-sifat struktural, integratif dan medan. Semua sistem terdiri dari subsistem-subsistem yang saling tergantung dan bertindak bersama sebagai satu kesatuan. Jadi setiap hubungan interpersonal harus dilihat dari tujuan bersama, metode komunikasi, ekspektansi dan pelaksanaan peranan serta permainan yang dilakukan. Dengan singkat model interaksional mencoba menggabungkan model pertukaran sosial, model peranan dan model permainan.

## **V. Faktor-Faktor yang Mendukung Relasi Interpersonal**

Suatu kebutuhan interpersonal hanya terpenuhi dengan pencapaian hubungan yang memuaskan dengan orang lain. Menurut Shutz (dalam Siahaan, 1994), ada tiga kebutuhan interpersonal yaitu :

1. Inklusi
2. Kontrol

### 3. Cinta kasih

Yang menyebabkan seseorang membangun dan memelihara hubungan dengan orang lain. Hubungan interpersonal disebut memuaskan apabila sifat hubungan yang terjadi baik yang diinginkan maupun yang diungkapkan seimbang

Sementara itu Rahmat (1992) mengemukakan ada tiga faktor yang dapat mendukung hubungan interpersonal yang efektif yaitu :

#### a. Kepercayaan (*trust*)

Kepercayaan merupakan faktor yang paling penting. Bila saya percaya kepada anda, bila perilaku anda dapat saya duga, bila saya yakin tidak akan mengkhianati atau merugikan saya, maka saya akan lebih banyak membuka diri saya kepada anda. menurut Giffin (dalam Rahmat, 1992), kepercayaan didefinisikan sebagai mengandalkan perilaku orang untuk mencapai tujuan yang dikehendaki yang pencapaiannya tidak pasti dan dalam situasi yang penuh resiko. Kepercayaan dapat membuka membuka saluran komunikasi, memperjelas pengiriman dan penerimaan informasi, serta memperluas peluang komunikasi untuk mencapai maksud komunikasi. Keakraban hanya terjadi apabila orang-orang yang berhubungan bersedia untuk mengungkapkan perasaan dan pikirannya. Ada tiga faktor utama yang dapat menumbuhkan kepercayaan yaitu:

1. Penerimaan, artinya kemampuan berhubungan dengan orang lain tanpa menilai dan tanpa berusaha untuk mengendalikan.

2. Empati, artinya memahami orang lain tanpa mempunyai arti emosional atau seseorang masuk kedalam diri orang lain dan berusaha menjadi orang lain, agar bisa merasakan dan menghayati orang lain.
3. Kejujuran, artinya kita harus jujur mengungkapkan diri kita kepada orang lain, kita menaruh kepercayaan kepada orang yang terbuka, kejujuran menyebabkan perilaku kita dapat diduga (predictable), sehingga mendorong orang lain untuk percaya kepada kita.

*b. Suportifitas atau dukungan*

Menurut Kartono (1993), kata dukungan berarti memberikan dorongan atau pengobaran semangat dan nasehat kepada orang lain. Suportifitas adalah sikap yang mengurangi sikap defensif dalam komunikasi. Orang bersikap defensif apabila ia tidak menerima, tidak jujur, dan tidak empatis. Sikap defensif menyebabkan komunikasi interpersonal akan gagal, karena orang defensif akan lebih banyak melindungi diri dari ancaman yang ditanggapinya dalam situasi komunikasi daripada memahami pesan orang lain. Komunikasi defensif dapat terjadi karena faktor-faktor personal seperti ketakutan, kecemasan, harga diri yang rendah, pengalaman defensif, atau karena faktor-faktor situasional, seperti perilaku komunikasi orang lain.

Menurut Gibb (dalam Rahmat, 1992), ada enam perilaku yang dapat menimbulkan perilaku soportif yaitu :

## 1. Deskripsi

Artinya dalam berhubungan tidak membuat penilaian dan mempersoalkan motif orang lain, walaupun kita dapat melakukan evaluasi pada gagasan, jadi bukan evaluasi pada orangnya.

## 2. Orientasi

Terhadap masalah artinya, kita mengkomunikasikan keinginan untuk bekerjasama mencari pemecahan masalah. Jadi kita mengajak orang lain bersama-sama untuk menetapkan tujuan dan memutuskan bagaimana memcapainya.

## 3. Spontanitas

Artinya, jujur dan tidak mengelimnasi motif yang terpendam

## 4. Empati

Artinya memperlakukan orang lain sebagai person. Jadi seseorang yang memiliki perasaan, pikiran dan keinginan-keinginan tersendiri.

## 5. Persamaan

Artinya memperlakukan orang lain secara horizontal dan demokratis, jadi tidak menekankan pada aspek perbedaan. Dengan persamaan, kita mengkombinasikan rasa hormat pada perbedaan dan keyakinan.

## 6. Provisional

Artinya kesediaan untuk meninjau kembali pendapat; untuk mengakui bahwa pendapat manusia adalah tempat kesalahan, karena itu wajar kalau satu saat pendapat dan keyakinan berubah.

### *c. Keterbukaan (Open – mindedness)*

Keterbukaan sangat besar pengaruhnya dalam menumbuhkan komunikasi interpersonal yang efektif. Keterbukaan berarti informasi terbuka untuk segala penafsiran, sehingga dibutuhkan dialog antara komunikan dan komunikator untuk membicarakan isi informasi. Menurut Brooks dan Emmert (dalam Rahmat, 1992), ada enam karakteristik yang menggambarkan sikap orang terbuka, yakni :

1. Menilai peran secara objektif, dengan menggunakan data dan kemampuan logika
2. Membedakan dengan mudah, melihat nuansa
3. Berorientasi pada isi
4. Mencari informasi dari berbagai sumber
5. Lebih bersifat provisional dan bersedia mengubah kepercayaannya.
6. Mencari pengertian peran yang tidak sesuai dengan rangkaian kepercayaan.

## **VI. Faktor-Faktor yang Menghambat Relasi Interpersonal**

Menurut Rahmat (1992), hubungan interpersonal terbentuk dalam dua tahap, yaitu : tahap kontak dan tahap peneguhan. Namun ternyata tidak selamanya hubungan itu berlanjut pada tahap peneguhan.

Hubungan interpersonal dapat diputuskan atau dihambat apabila :

- a. Adanya kompetisi

Terjadinya kompetisi diantara orang-orang yang saling berhubungan, salah satu pihak berusaha memperoleh sesuatu dengan mengorbankan orang lain,

misalnya menunjukkan kelebihan dalam bidang tertentu dengan merendahkan orang lain.

b. Dominasi

Artinya salah satu pihak berusaha mengendalikan pihak yang lain, sehingga merasa hak-haknya dilanggar

c. Kegagalan

Artinya, masing-masing berusaha mengalahkan pihak yang lain apabila tujuan tidak tercapai.

d. Provokasi

Artinya, salah satu pihak terus-menerus berbuat sesuatu yang ia ketahui menyinggung perasaan orang lain.

e. Perbedaan Nilai

Artinya kedua belah pihak tidak sepakat tentang nilai-nilai yang mereka anut.

## DAFTAR PUSTAKA

- LUBIS, E.E.T., 1997, Hubungan antara relasi interpersonal dalam kelompok sebaya dengan kenalan remaja pada remaja yang bertempat tinggal dalam kompleks asrama militer yang berada di Kotamadya Medan dan Kabupaten Deli Serdang. Skripsi Medan : Fakultas Psikologi UMA.
- Majalah "Dia", 1993, Tahun VIII Edisi 4
- Rahmat Jalaluddin, 1992, Psikologi Komunikasi, Edisi Revisi Bandung, Remaja Rosada Karya.
- Rahyati, SD, 1992, Hubungan antara konsep diri dengan konflik peran ganda pada isteri yang bekerja di Ambarokno Palace Hotel. Skripsi, Medan : Fakultas Psikologi UMA.