

# KOMUNIKASI INTERPERSONAL

---

**Penulis :**  
**Haryo Kusumo Aji**

**Penerbit**



Unisri Press© 2023

# Komunikasi Interpersonal

Penulis:

**Haryo Kusumo Aji**

ISBN: 978-623-5859-59-0

Editor:

Andri Astuti Itasari

Penyunting bahasa:

Nuniek Prasetyowati

Desain sampul dan tata letak:

Roni Setyawan

**Penerbit:**

UNISRI Press

**Redaksi:**

Jalan Sumpah Pemuda No 18. Joglo,  
Banjarsari, Kota Surakarta, Jawa Tengah  
Unisri.press/ unisripress@gmail.com  
Anggota APPTI

Cetakan Pertama, 2023

Copyright © 2023

**Hak cipta dilindungi oleh undang-undang, dilarang  
memperbanyak sebagian atau seluruh isi buku tanpa izin  
tertulis dari penerbit.**

# Kata Pengantar

Puji syukur ke Hadirat Allah SWT patut kiranya kami haturkan atas seluruh bimbingan dan izin Allah sehingga buku ini bisa selesai. Buku Komunikasi interpersonal ini merupakan sebuah produk karya tulis yang ditujukan kepada para mahasiswa di berbagai daerah, terutama yang mengambil program studi Ilmu Komunikasi. Pada program studi Ilmu Komunikasi di berbagai universitas, komunikasi interpersonal merupakan salah satu mata kuliah penting.

Komunikasi Interpersonal mempelajari tentang seluk beluk ilmu komunikasi yang digunakan untuk menjembatani antar satu individu dengan individu lain, sehingga penyampaian pesan yang terjadi dapat berjalan efektif. Dengan demikian, mempelajari materi-materi dalam komunikasi interpersonal akan sangat penting untuk mengasah pemahaman sekaligus kemampuan dalam praktik komunikasi selanjutnya.

Ada banyak hal yang disajikan dalam buku ini. Tapi, tentu saja kami menyadari ada batasan yang mungkin muncul di berbagai sisi. Oleh karena itu, kami terbuka atas segala saran dan masukan yang sifatnya membangun atas buku ini.

***Surakarta, Mei 2023***  
***Redaksi Unisri Press***

# Daftar Isi

Kata Pengantar _____	iii
Daftar Isi _____	iv
<b>BAB I PENGANTAR KOMUNIKASI INTERPERSONAL _____</b>	<b>1</b>
A. Deskripsi Singkat _____	1
B. Kompetensi Dasar _____	1
C. Indikator _____	1
D. Uraian Materi _____	2
1) PENTINGNYA DAN GAMBARAN KOMUNIKASI _	2
2) GAMBARAN KOMUNIKASI _____	4
3) PENTINGNYA HUBUNGAN INTERPERSONAL _	5
4) DEFINISI KOMUNIKASI INTERPERSONAL _	8
5) MODEL KOMUNIKASI INTERPERSONAL _____	16
6) PERSEPSI DALAM KOMUNIKASI INTERPERSONAL _____	20
7) PROSES PERSEPSI INTERPERSONAL _____	21
E. RINGKASAN _____	30
F. LATIHAN SOAL _____	32
<b>BAB II MENDENGARKAN DALAM KOMUNIKASI INTERPERSONAL _____</b>	<b>34</b>
A. Deskripsi _____	34
B. Kompetensi Dasar _____	34
C. Indikator _____	35
D. Uraian Materi _____	35
1) KOMUNIKASI VERBAL DAN NON VERBAL _	35
2) KOMUNIKASI NON VERBAL _____	40
3) PROSES MENDENGARKAN _____	42
E. RINGKASAN _____	44
F. LATIHAN SOAL _____	46
<b>BAB III EMOSI DAN IKLIM KOMUNIKASI INTERPERSONAL _____</b>	<b>48</b>
A. Deskripsi Singkat _____	48
B. Kompetensi Dasar _____	48
C. Indikator _____	48

D. Uraian Materi	49
1) EMOSI DALAM PROSES KOMUNIKASI INTERPERSONAL	49
2) IKLIM KOMUNIKASI	56
3) DEFINISI DAN PRINSIP KONFLIK INTERPERSONAL	60
4) JENIS-JENIS KONFLIK ANTAR PRIBADI	61
5) KONFLIK INTERPERSONAL	65
6) ORIENTASI PENYELESAIAN KONFLIK ANTARPRIBADI	67
E. RINGKASAN	68
F. LATIHAN SOAL	70
Daftar Pustaka	73
Profil Penulis	75

# KOMUNIKASI INTERPERSONAL



# BAB I

## PENGANTAR KOMUNIKASI INTERPERSONAL

### A. Deskripsi Singkat

Bab ini merupakan bagian pengenalan dari materi komunikasi interpersonal, dimana materi yang diuraikan tentang kebutuhan manusia akan komunikasi interpersonal, definisi, model, prinsip komunikasi interpersonal serta konsep diri dan persepsi.

### B. Kompetensi Dasar

Mahasiswa mampu memahami akan pentingnya hubungan interpersonal dalam memenuhi kebutuhan dasar manusia. Mahasiswa juga memahami tentang definisi, model, prinsip komunikasi interpersonal serta tentang konsep diri dan persepsi.

### C. Indikator

- Mahasiswa mampu memaparkan pentingnya dan gambaran komunikasi interpersonal

- Mahasiswa mampu menyebutkan definisi, model dan prinsip komunikasi interpersonal.
  - Mahasiswa mampu menjelaskan tentang persepsi.
- 

## D. Uraian Materi

### 1) PENTINGNYA DAN GAMBARAN KOMUNIKASI

Kita belajar komunikasi sebab komunikasi sangat penting dalam kehidupan kita sehari-hari

Kita lebih banyak berkomunikasi dalam kehidupan ini. Ketika kita berjalan, mendengarkan, berfikir, berdiskusi dengan teman, bertanya dan menjawab pertanyaan, berpartisipasi dalam tim, presentasi di depan publik, menonton televisi, semuanya membutuhkan komunikasi. Sejak lahir hingga meninggal komunikasi memegang peranan penting dalam kehidupan personal, profesional dan budaya.

#### Pentingnya Komunikasi

##### 1. Kehidupan Personal

George Herbert Mead mengatakan bahwa manusia berbicara dalam kemanusiaannya. Kita



mengartikan diri kita pada individu yang lain melalui komunikasi dengannya. Sejak kita lahir, orang tua kita menyebut “kamu sangat pandai”, “kamu sangat kuat”, “kamu anak yang lucu”.

Pertama kita melihat diri kita sendiri dari individu lainnya, sehingga mereka memberi pesan yang sangat penting dalam diri kita karena kita ada. Sejak awal kita berinteraksi dengan guru, teman, kekasih, dan teman kerja. Sehingga kita dapat merefleksikan diri kita melalui komunikasi yang kita jalin dengan orang-orang tersebut.

## 2. Jalinan Hubungan

Kita menjalin hubungan dengan orang lain dalam mengungkapkan identitas kita, bertanya tentang sesuatu dan mendengarkan jawaban, bekerjasama menyelesaikan masalah, berdiskusi tentang sejarah dan merencanakan masa depan.

Komunikasi yang baik dapat digunakan untuk beradaptasi dengan lingkungan baru, mengatur konflik secara konstruktif dan menjalin persahabatan setiap saat.

## 3. Kehidupan Profesional

Kemampuan komunikasi merupakan kunci bagi para profesional untuk mencapai sukses. Pentingnya komunikasi di dalam profesi misalnya seperti pengajar, ahli hukum, pemasaran dan konseling adalah profesi yang membutuhkan keahlian dalam berbicara dan mendengarkan secara efektif.

#### 4. Kehidupan Budaya

Di dalam budaya yang beragam, kita memerlukan pemahaman atau pengertian untuk bekerja bersama-sama dengan masyarakat yang berbeda dengan kita. Hal ini tergantung kepada kemampuan kita untuk mendengarkan secara baik dari perspektif dan adaptasi komunikasi kita dengan masyarakat tersebut dalam berbagai situasi.

## 2) GAMBARAN KOMUNIKASI

### 1. Proses

Komunikasi adalah proses arti yang selalu bergerak, yang mengalami perubahan secara terus menerus. Kita tidak dapat melakukan komunikasi hanya pada satu momen saja. Interaksi kita dengan orang lain perlu dipikirkan efek masa yang akan terjadi pada saat itu dan masa datang.

### 2. Sistem

Komunikasi merupakan suatu sistem. Sistem yang secara konsisten menjalin hubungan dengan bagian lain. Kondisi fisik lingkungan dan waktu dalam hari merupakan elemen dari sebuah sistem yang berinteraksi. Interaksi masyarakat akan berbeda ketika ia berada pada ruangan formal dibandingkan ketika berada di sebuah pantai.

### 3. Simbolik

Komunikasi adalah simbol. Simbol

merupakan sesuatu yang abstrak dan dapat menimbulkan banyak interpretasi. Kita mengenal simbol cinta dengan pemberian sebuah cincin, sambil mengatakan “saya cinta kamu”.

#### 4. Arti

Merupakan “jantung” komunikasi. Kita tidak mempunyai arti pada pengalaman diri sendiri, kita menggunakan simbol untuk menterjemahkan arti.

Komunikasi mempunyai dua tingkatan arti:

- *Content level of meaning* adalah arti yang terkait secara literal. Jika seseorang menyatakan “anda gila” artinya secara literal anda memang gila.
- Sedangkan *Relationship level of meaning* mengekspresikan hubungan antara komunikator untuk menjalin persahabatan. Contoh jika teman anda mengatakan “kamu gila” dan perkataannya itu dilakukan sambil tersenyum, kemungkinan kita berkesimpulan bahwa teman kita hanya bergurau saja.

### 3) PENTINGNYA HUBUNGAN INTERPERSONAL

William Schutz (1996) mengemukakan bahwa hubungan interpersonal yang berkelanjutan tergantung dari seberapa baik hal tersebut berkaitan dengan tiga kebutuhan dasar:

- Afeksi, yaitu keinginan untuk memberi dan mendapatkan kasih sayang
- Inklusif, yaitu keinginan untuk menjadi bagian dari kelompok sosial tertentu.
- Kontrol, yaitu kebutuhan untuk memengaruhi orang atau peristiwa dalam kehidupan.

## **1. Kebutuhan Fisiologi**

Pada tingkat paling dasar, manusia butuh untuk bertahan hidup dan ketrampilan berkomunikasi membantu manusia untuk memenuhinya. Contoh: bayi harus menangis untuk memberitahu orang lain kalau ia lapar atau terluka, jika tidak direspon maka akan tersiksa bahkan mati.

Selain untuk keberlangsungan hidup, anak-anak butuh berinteraksi agar ia dapat berkembang. Ketika beranjak dewasa, manusia tetap bergantung pada kemampuan komunikasi untuk bertahan dan berkembang. Seperti berdiskusi mengenai masalah kesehatan dengan dokter. Efektivitas komunikasi juga mempengaruhi pekerjaan apa yang kita dapatkan dan seberapa besar gaji yang diterima.

## **2. Kebutuhan Rasa Aman**

Contoh dalam kehidupan → Jika atap bocor maka harus menghubungi orang yang dapat memperbaiki, jika ada orang yang mengancam keselamatan maka perlu menyampaikan pada penegak hukum, jika teman mengantuk ketika

menyetir maka kita menggantikannya (telah menyelamatkan dua nyawa), karyawan menyampaikan kepada manajer untuk segera bertindak ketika ada kerusakan pada lingkungan kerja, warga yang menemukan sampah beracun dan berbahaya harus berkomunikasi dengan pihak berwenang dan media massa agar memperhatikan racun di dalam lingkungan yang membahayakan.

### **3. Kebutuhan Untuk Memiliki**

Cara yang dilakukan manusia untuk memenuhi kebutuhan ini adalah dengan berbicara, mendengar, merespon apa yang dikatakan orang lain, berbagi gagasan dan perasaan, menonton film bersama, bekerja sama dalam pekerjaan profesional.

Ada kaitan antara kebutuhan memiliki dengan kesehatan fisiologis: penyakit jantung lebih lazim ditemukan pada orang yang tidak aktif berinteraksi sosial daripada orang yang punya hubungan sosial relatif baik.

Orang yang terlalu lama tidak melakukan interaksi sosial cenderung gagal mengembangkan konsep diri mereka sebagai manusia.

### **4. Kebutuhan Untuk Mendapatkan Harga Diri**

Kebutuhan ini melibatkan penghargaan terhadap nilai pribadi yang kita anut dan mampu menghormati nilai yang diyakini oleh orang lain.

Kita memperoleh pengetahuan pertama mengenai konsep diri melalui respon dari

komunikasi orang lain. Melalui komunikasi, orang akan menyampaikan bahwa kita orang yang menarik atau biasa saja, baik atau nakal, suka membantu atau tidak peduli, dsb.

## 5. Kebutuhan Aktualisasi Diri

Aktualisasi diri sebagai pengembangan diri yang seutuhnya dengan menggunakan keunikan bakat, potensi, dan kemampuan manusia. Untuk mencapainya, maka butuh memilah kemampuan potensial yang telah dikembangkan sebelumnya atau dapat menggali bakat baru yang belum muncul.

Untuk menjadi diri sendiri yang seutuhnya (aktualisasi diri) maka harus yakin bahwa perkembangan diri adalah proses terus menerus. Proses komunikasi membantu perkembangan kepribadian kita. Proses aktualisasi diri dapat terjadi melalui pengajaran dan inspirasi dari orang lain, contoh Bunda Teresa terkenal karena inspirasinya pada orang lain untuk menjadi murah hati.

## 4) DEFINISI KOMUNIKASI INTERPERSONAL

Cara terbaik untuk mendefinisikan komunikasi interpersonal adalah dengan berfokus pada apa yang terjadi, bukan pada di mana mereka berada atau berapa banyak jumlah mereka. Kita

dapat mengatakan bahwa komunikasi interpersonal adalah bagian dari interaksi antara beberapa orang.

### **Rangkaian Komunikasi**

Langkah awal untuk memahami karakteristik unik dari komunikasi interpersonal adalah dengan melacak makna dari interpersonal. Kata ini merupakan turunan dari awalan inter, yang berarti "antara," dan kata person, yang berarti orang. Komunikasi interpersonal secara umum terjadi di antara dua orang. Seluruh proses komunikasi terjadi di antara beberapa orang, namun banyak interaksi tidak melibatkan seluruh orang di dalamnya secara akrab. Komunikasi ada dalam rangkaian impersonal menuju interpersonal

Kebanyakan proses komunikasi tidak terjadi secara personal. Terkadang, kita tidak menganggap orang lain sebagai lawan bicara, tetapi memperlakukan mereka sebagai objek benda. Misalnya, mereka mencuri di toko saya, ia membantu kami menyeberang jalan, dan sebagainya.

Pada contoh lain, kita mengenal orang lain, namun berinteraksi lebih sebatas basa-basi sosial daripada berkomunikasi secara akrab. Kita menghargai keberadaan satu sama lain, tetapi kita tidak menjalin hubungan yang terlalu akrab.

Hanya dengan beberapa orang yang benar-benar dipercaya, kita dapat berkomunikasi sangat akrab. Perbedaan ini digambarkan dengan baik dalam istilah puitis oleh filsuf bernama Martin Buber

(1970). Ia membedakan interaksi sosial dalam tiga tingkatan, yaitu: I-it, I-You, dan I-Thou.

### **Komunikasi *I-it***

Dalam komunikasi I-it, interaksi antara kita dan orang lain sangat tidak personal, bisa dikatakan orang lain hanya sebagai objek. Interaksi model I-it ini membuat kita tidak mengakui keberadaan orang lain secara personal, melainkan hanya bersifat kebendaan.

Dalam kasus hubungan I-it yang lebih ekstrem, keberadaan orang lain secara fisik bahkan tidak diakui. Ketika ada pengemis yang meminta di tepi jalan, beberapa orang hanya berlalu tanpa menoleh seakan-akan si pengemis tidak ada di sana. Dalam keluarga yang tidak berfungsi sebagaimana mestinya, orangtua cenderung mengabaikan anak-anaknya dan memperlakukan mereka sebagai benda. Orangtua tidak menganggap anak sebagai manusia dengan segala keunikan perilakunya.

### **Komunikasi *I-You***

Yaitu jenis yang paling banyak digunakan dalam interaksi sehari-hari. Kita memperlakukan orang lain lebih dari sekadar objek, tetapi kita tidak sepenuhnya menganggap mereka sebagai manusia yang unik. Misalnya, seorang penjaga toko menyapa kita, "Ada yang dapat saya bantu?" Meski sedang tidak ingin berbelanja, mungkin Anda



memperlakukan penjaga toko lebih dari sekadar objek. Mungkin Anda akan berkata, "Hari ini saya cuma lihat-lihat saja. Anda tahu, kan, ini akhir bulan—tidak ada uang." Penjaga toko mungkin akan tertawa dan memaklumi betapa kondisi keuangan biasanya semakin menipis di akhir bulan.

Proses interaksi sebenarnya masih diarahkan oleh peran kita dalam Kelompok teman sebaya, sebagai anggota kelas komunitas tertentu, dan sebagai orang dengan minat yang serupa dengan orang lain. Namun, kita menegaskan keberadaan orang lain dan menerima mereka sebagai individu di dalam peran-peran sosial tersebut. Komunikasi I-You umumnya terjadi antara guru dan murid. Selain itu, juga biasa digunakan dalam komunikasi di lingkungan kerja.

### **Komunikasi *I-Thou***

Jenis yang paling jarang terjadi di dalam interaksi sosial adalah Komunikasi I-Thou. Model ini sebagai bentuk tertinggi dalam interaksi manusia, karena di dalamnya manusia saling menguatkan dan menghargai keunikan masing-masing.

Ketika berinteraksi di tingkatan I-Thou, kita melihat orang lain dengan segala keutuhan dan kepribadiannya. Kita tidak melihat seseorang harus mengikuti norma sosial tertentu, tetapi orang lain adalah manusia unik dan kita menerima mereka secara utuh. Dalam komunikasi I-Thou, kita terbuka

sepenuhnya pada orang lain, memercayai orang lain untuk menerima diri kita apa adanya dalam segala kelebihan dan kekurangan.

Kebanyakan interaksi yang kita lakukan terlibat dalam apa yang diistilahkan sebagai "kepura-puraan", di mana kita terlalu hati-hati dengan pencitraan dan mengatur apa yang kita sampaikan pada orang lain. Dalam komunikasi I-Thou, kita benar-benar menjadi manusia utuh yang mampu mengungkapkan jati diri dan apa yang kita rasakan. Jadi, komunikasi dan interaksi dalam level I-Thou adalah sesuatu yang jarang dan memiliki makna khusus.

Komunikasi interpersonal juga bersifat prosesual, transaksional, individual, pengetahuan personal, dan menciptakan makna. **Prosesual**, karena komunikasi interpersonal adalah proses yang berkelanjutan. Ini berarti komunikasi senantiasa berkembang dan menjadi lebih personal dari masa ke masa. **Transaksional**, karena pada dasarnya komunikasi interpersonal adalah proses transaksi antara beberapa orang. Sifat transaksional secara alami terjadi dalam komunikasi interpersonal berdampak pada tanggung jawab komunikator untuk menyampaikan pesan secara jelas. **Individual**, karena bagian terdalam dari komunikasi interpersonal melibatkan manusia sebagai individu yang unik dan berbeda dengan orang lain. **Pengetahuan Personal**, karena komunikasi interpersonal membantu perkembangan pengetahuan personal dan wawasan kita

terhadap interaksi manusia. Agar dapat memahami keunikan individu, kita harus memahami pikiran dan perasaan orang lain secara personal. Menciptakan Makna, karena inti dari komunikasi interpersonal adalah berbagi makna dan informasi antara dua belah pihak (Duck dalam Wood, 2013). Kita tidak hanya bertukar kalimat, tetapi juga saling berkomunikasi.

Kita menciptakan makna seperti kita memahami tujuan kata dan perilaku yang ditampilkan orang lain.

Richard L. Weaver (1993, dalam Budyatna, 2011) tidak memberikan definisi komunikasi antar pribadi melainkan menyebutkan karakteristik-karakteristik komunikasi antar pribadi. Menurutnya terdapat delapan karakteristik dalam komunikasi antarpribadi, yaitu:

1. Melibatkan paling sedikit dua orang.

Komunikasi antarpribadi melibatkan paling sedikit 2 orang, Menurut Weaver, komunikasi antarpribadi melibatkan lebih dari dua individu yang dinamakan *a dyad*. Jumlah dua individu bukanlah jumlah yang sembarangan. Jumlah tiga atau *the triad* dapat dianggap sebagai kelompok yang terkecil. Apabila kita mendefinisikan komunikasi antarpribadi dalam jumlah orang yang terlibat, haruslah diingat bahwa komunikasi antarpribadi sebetulnya terjadi antara dua orang yang merupakan bagian dari kelompok yang lebih besar.

2. Adanya umpan balik atau *feedback*.

Umpan balik merupakan pesan yang dikirim kembali oleh penerima kepada pembicara. Dalam

komunikasi antarpribadi hampir selalu melibatkan umpan balik langsung. Sering kali bersifat segera, nyata, dan berkesinambungan. Hubungan yang langsung antara sumber dan penerima merupakan bentuk yang unik bagi komunikasi antarpribadi. Ini yang dinamakan *simultaneous message* atau *co-stimulation*.

3. Tidak harus tatap muka.  
Komunikasi antarpribadi tidak harus tatap muka. Bagi komunikasi antarpribadi yang sudah terbentuk, adanya saling pengertian antara dua individu, kehadiran fisik dalam berkomunikasi tidaklah terlalu penting. Tetapi menurut Weaver bahwa komunikasi tanpa interaksi tatap muka tidaklah ideal walaupun tidak harus dalam komunikasi antarpribadi.
4. Tidak harus bertujuan.  
Komunikasi antarpribadi tidak harus selalu disengaja atau dengan kesadaran. Kita mungkin mengambil keputusan untuk tidak dekat-dekat dengan seseorang karena sifatnya yang kasar atau tindak tanduknya yang tidak kita setujui. Orang-orang itu mungkin mengkomunikasikan segala sesuatunya itu tanpa sengaja atau sadar, tetapi apa yang dilakukannya itu merupakan pesan-pesan sebagai isyarat yang memengaruhi kita.
5. Menghasilkan beberapa pengaruh atau effect.  
Untuk dapat dianggap sebagai komunikasi antarpribadi yang benar, maka sebuah pesan harus menghasilkan atau

memiliki efek atau pengaruh. Efek atau pengaruh itu tidak harus segera dan nyata, tetapi harus terjadi.

6. Tidak harus melibatkan atau menggunakan kata-kata. Bahwa kita dapat berkomunikasi tanpa kata-kata seperti pada komunikasi nonverbal. Misalnya, seorangng suami telah membuat kesepakatan denga istrinya pada suatu pesta, kalau suaminya mengedipkan matanya sebagai suatu isyarat sudah waktunya untuk pulang.
7. Dipengaruhi oleh konteks.  
Konteks merupakan tempat dimana pertemuan komunikasi terjadi termasuk apa yang mendahului dan mengikuti apa yang dikatakan (Verderber et al., 2007, dalam Budyatna, 2012). Konteks memengaruhi harapan-harapan para partisipan, makna yang diperoleh para partisipan, dan perilaku mereka selanjutnya.
8. Dipengaruhi kegaduhan atau noise.  
Kegaduhan atau noise ialah setiap rangsangan atau stimulus yang mengganggu dalam proses pembuatan pesan. Kegaduhan/ kebisingan atau noise dapat bersifat eksternal, internal, atau semantik.

## 5) MODEL KOMUNIKASI INTERPERSONAL

**Model** adalah representasi dari sesuatu dan bagaimana ia dapat bekerja. Ada beberapa model Komunikasi Interpersonal, yaitu model linear, model interaktif dan model transaksional.

### 1. Model Linier

Model pertama dalam komunikasi interpersonal digambarkan sebagai bentuk yang linear atau searah, proses di mana seseorang bertindak terhadap orang lain. Ini adalah model lisan yang terdiri atas lima pertanyaan.

Kelima pertanyaan tersebut berguna untuk mendeskripsikan urutan tindakan yang menyusun aktivitas berkomunikasi, yaitu: Siapa? Apa yang dikatakan? Sedang berbicara di mana? Berbicara pada siapa? Apa dampak dari pembicaraan tersebut?



Gambar Model Komunikasi Linier

Model linear awal ini memiliki kekurangan yang nyata. Hal tersebut digambarkan sebagai komunikasi satu

arah—dari pengirim ke penerima pasif. Implikasinya adalah pendengar tidak pernah mengirim pesan dan hanya menyerap secara pasif apa yang dikatakan oleh pembicara. Ini bukanlah komunikasi yang seharusnya.

Sebagai respons dari komunikator, pendengar biasanya akan mengangguk, mengerutkan dahi, tersenyum, terlihat bosan atau tertarik, dan sebagainya. Terdapat kekeliruan dalam Model Linear, yaitu menampilkan proses mendengar sebagai tahap setelah proses berbicara. Pada kenyataannya, berbicara dan mendengar adalah dua proses yang terjadi secara bersamaan dan tumpang tindih.

Proses berbicara dan mendengarkan dapat terjadi dalam waktu bersamaan. Ketika berkomunikasi di dunia maya, begitu kita mengirimkan pesan, saat itu juga kita dapat menerima pesan balasan dari lawan bicara. Orang-orang yang terlibat dalam proses komunikasi sering kali mengirimkan dan menerima pesan, serta beradaptasi antara satu dengan lainnya

## 2. **Model Interaktif**

Model interaktif menggambarkan komunikasi sebagai proses di mana pendengar memberikan umpan balik sebagai respons terhadap pesan yang disampaikan oleh komunikator.

Model interaktif menyadari bahwa komunikator menciptakan dan menerjemahkan pesan dalam konteks pengalaman pribadinya. Semakin banyak pengalaman seorang komunikator dalam berbagai kebudayaan, akan semakin baik pemahamannya terhadap orang lain. Ketika

pengalaman berkomunikasi masih minim, kesalahpahaman sangat mungkin terjadi.



Meski model interaktif adalah pengembangan dari model linear. Sistemnya masih memandang komunikasi sebagai urutan di mana ada orang yang berperan sebagai pengirim pesan dan ada pihak lain sebagai penerima pesan.

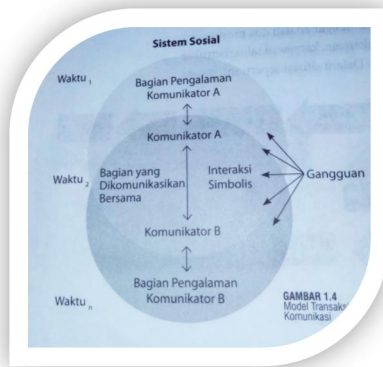
Pada kenyataannya, orang yang terlibat dalam proses komunikasi bisa bertindak sebagai pengirim sekaligus penerima pesan.

Model interaktif tidak mampu menangkap cara dan pergerakan alami dari komunikasi interpersonal yang berubah dari waktu ke waktu

### 3. Model Transaksional

Model transaksional menekankan pada pola komunikasi yang dinamis dan berbagai peran yang dijalankan seseorang selama proses interaksi. Salah satu ciri dari model ini adalah penjelasan mengenai waktu yang menunjukkan fakta bahwa pesan, gangguan, dan pengalaman senantiasa berubah dari waktu ke waktu.





Model transaksional menganggap bahwa gangguan muncul di seluruh proses komunikasi interpersonal. Pengalaman dari setiap komunikator dan pengalaman yang dibagikan dalam proses komunikasi berubah setiap waktu.

Interaksi yang dilakukan intens dalam waktu cukup lama akan membuat hubungan personal menjadi semakin santai dan akrab. Misalnya, orang-orang yang berteman di dunia maya terkadang memutuskan untuk melakukan kopi darat (bertemu) dengan berinteraksi langsung di dunia nyata. Pertemuan tersebut dapat berkembang menjadi persahabatan atau bahkan hubungan percintaan.

Model komunikasi transaksional tidak melihat seseorang berperan sebagai komunikator atau komunikan. Kedua pihak yang berkomunikasi berada dalam posisi setara dan saling bertukar peran secara bersamaan. Artinya, selama proses berkomunikasi, kita

bisa jadi pihak yang mengirimkan pesan (dengan berbicara atau menganggukkan kepala), menerima pesan, atau melakukan keduanya dalam waktu bersamaan (menginterpretasikan pesan dari orang lain sambil menganggukkan kepala sebagai tanda setuju).

## 6) PERSEPSI DALAM KOMUNIKASI INTERPERSONAL

Menurut Joseph A. DeVito, persepsi adalah proses seseorang memiliki kesadaran tentang berbagai obyek atau kejadian, khususnya orang lain yang dirasakan melalui panca indera seperti penglihatan, penciuman, perasa, pendengaran, dan sentuhan. Dari definisi tersebut, dapat dibedakan antara persepsi pada obyek atau kejadian dan persepsi pada manusia.

Persepsi pada obyek atau kejadian disebut dengan persepsi obyek, sedangkan persepsi pada manusia disebut dengan persepsi interpersonal. Hal ini ditegaskan dalam psikologi komunikasi bahwa persepsi terhadap manusia dalam sistem komunikasi interpersonal dinamakan dengan persepsi interpersonal.

Persepsi interpersonal dipengaruhi oleh beberapa faktor yaitu faktor situasional dan faktor personal. Faktor situasional merujuk pada berbagai petunjuk eksternal yang dapat diamati, seperti deskripsi verbal, kinesik, wajah, paralinguistik.

Faktor personal merujuk pada berbagai faktor personal yang secara langsung mempengaruhi kecermatan persepsi bukan proses persepsi itu sendiri.

Kecermatan persepsi interpersonal dapat mempengaruhi kualitas komunikasi interpersonal yang dilakukan. Yang termasuk dalam faktor personal pada persepsi interpersonal adalah pengalaman, motivasi, dan kepribadian.

## 7) PROSES PERSEPSI INTERPERSONAL

### 1. Stimulasi

Tahap pertama proses persepsi interpersonal adalah ketika alat indera distimulasi oleh berbagai informasi yang berasal dari lingkungan sekitar. Perlu dipahami bahwa tidak semua hal yang berasal dari lingkungan sekitar kita dapat dirasakan. Hal ini disebabkan adanya perhatian selektif dan terpaan selektif.

Dalam perhatian selektif, kita cenderung hanya memperhatikan hal-hal tertentu yang dipandang penting bagi kita. Sedangkan dalam terpaan selektif, kita cenderung menerpa diri kita pada orang atau pesan yang akan menguatkan keyakinan atau memberikan kontribusi pada tujuan yang telah ditetapkan.

### 2. Organisasi

Pada tahap kedua proses persepsi interpersonal, kita mengorganisasi berbagai informasi yang diperoleh. Terdapat beberapa cara yang umumnya digunakan oleh manusia untuk mengorganisasikan informasi yang diperoleh yaitu melalui aturan, melalui skemata, dan melalui naskah.

- **Organisasi melalui aturan** merujuk pada aturan yang sering digunakan yaitu proksimitas atau kedekatan fisik, persamaan fisik, dan kontras atau perbedaan. Hal-hal yang dekat secara fisik, atau memiliki kesamaan, atau bahkan berbeda diterima sebagai sebuah unit. Kemudian dengan menggunakan berbagai aturan yang telah ditetapkan, kita merumuskan asumsi-asumsi terkait dengan hal tersebut. Misalnya, dua orang yang sering bersama dimaknai telah menikah.
- **Organisasi melalui skemata** merujuk pada proses mental yang membantu kita mengatur jutaan informasi yang berkaitan dengan kita setiap hari. Contoh skemata adalah stereotype. Skemata juga dipandang sebagai gagasan umum tentang orang lain, diri sendiri, atau peran sosial yang dikembangkan berdasarkan pengalaman.
- **Organisasi melalui naskah** adalah tubuh informasi yang terorganisasi tentang beberapa tindakan, kejadian, atau prosedur. Naskah adalah gagasan umum tentang bagaimana beberapa kejadian seharusnya terjadi. Dengan kata lain, tahapan-tahapan atau kronologis mengenai suatu kejadian. Misalnya adalah bagaimana kita akan melakukan wawancara.

### 3. Interpretasi dan evaluasi

Tahap interpretasi dan evaluasi dalam persepsi interpersonal dipengaruhi oleh pengalaman, kebutuhan, keinginan, nilai-nilai, dan kepercayaan tentang

bagaimana hal-hal seharusnya, harapan, pernyataan fisik dan emosi, dan lain-lain.

Interpretasi dan evaluasi yang kita lakukan juga dipengaruhi oleh aturan, skemata, dan naskah yang kita miliki. Misalnya, wanita dipandang sebagai sosok yang lebih positif dalam menilai orang lain bila dibandingkan dengan pria.

#### **4. Memori**

Persepsi yang kita miliki serta interpretasi dan evaluasi yang dimiliki oleh orang lain kemudian ditempatkan dalam memori. Semua informasi disimpan dalam memori dan pada saat tertentu dapat dipanggil kembali.

Proses atau mekanisme memori dijelaskan lebih rinci dalam salah satu teori komunikasi intrapersonal yaitu teori pengolahan informasi. Hal ini disebabkan, memori merupakan bagian dari proses pengolahan informasi yang dalam psikologi komunikasi disebut dengan komunikasi intrapersonal.

#### **5. Peningatan**

Tahapan peningatan merujuk pada proses mengakses dan menggunakan informasi yang disimpan dalam memori. Peningatan adalah proses aktif untuk menghasilkan kembali fakta dan informasi secara verbatim tanpa petunjuk yang jelas.

Peningatan ini dapat sesuai dengan skema, tidak sesuai dengan skema atau bahkan berbeda sama sekali dengan skema. Misalnya, ketika menjawab soal ujian essay, kita akan mencoba mengingat kembali fakta yang tersimpan

dalam memori.

## **Pengaruh Persepsi Interpersonal terhadap Komunikasi Antar Pribadi**

Menurut Rakhmat, persepsi interpersonal sangat berpengaruh pada efektivitas komunikasi interpersonal. Persepsi yang kita berikan terhadap orang lain seringkali tidak cermat. Bila ketidakcermatan persepsi ini ditanggapi oleh kedua pihak dengan cara yang tidak cermat juga dapat menimbulkan dampak ketidakefektifan komunikasi antar pribadi yaitu kegagalan komunikasi serta mendistorsi pesan seperti misalnya menimbulkan kesalahpahaman.

Kegagalan komunikasi dapat kita perbaiki dengan menyadari bahwa persepsi yang kita berikan salah dan komunikasi yang efektif mungkin saja dapat tercapai. Untuk itulah, kita perlu memahami kesalahan persepsi sebagai salah satu hambatan komunikasi antar pribadi dan cara mengatasi kesalahan persepsi dalam komunikasi agar kesalahan persepsi sebagai salah satu faktor penyebab distorsi dalam komunikasi dan kegagalan komunikasi tidak terjadi.

Persepsi interpersonal juga berpengaruh terhadap komunikasi. Dalam artian, jika orang berperilaku sesuai dengan persepsi orang lain terhadap dirinya maka *self-fulfilling prophecy* pun terjadi. Dengan kata lain, *self-fulfilling prophecy* adalah prediksi yang menjadi nyata karena kita berperilaku sesuai dengan yang dipersepsi sebelumnya oleh orang lain.

## **Manfaat Mempelajari Teori Persepsi dalam Komunikasi Antar Pribadi**

Mempelajari teori persepsi dalam komunikasi antar pribadi dapat memberikan manfaat, diantaranya adalah :

- Kita mengetahui dan memahami makna persepsi
- Kita mengetahui dan memahami makna persepsi interpersonal
- Kita mengetahui dan memahami proses persepsi interpersonal
- Kita mengetahui dan memahami pengaruh persepsi interpersonal dalam komunikasi antar pribadi atau komunikasi interpersonal
- Memandang orang lain secara lebih akurat

## **Pengaruh Persepsi dalam Komunikasi Interpersonal**

Terdapat pengaruh persepsi dalam komunikasi interpersonal yang perlu kita ketahui supaya kita bisa mengetahui betapa pentingnya menjaga persepsi supaya bisa tetap terjaga selama proses komunikasi.

Persepsi bisa disebut sebagai suatu cara pandang seseorang dalam menerima suatu informasi. Manakala terjadi suatu kesalahan persepsi, atau sudah menggunakan persepsi yang salah, maka proses komunikasi mungkin bisa berjalan dengan kurang efektif. Inilah mengapa kita perlu mengetahui apa saja pengaruh dari persepsi dalam proses komunikasi interpersonal.

## **1. Menimbulkan Perdebatan**

Manakala terjadi kesalahan persepsi, perdebatan di dalam komunikasi antar individu bisa saja timbul. Persepsi harus disamakan terlebih dahulu sehingga tidak memicu terjadinya perdebatan. Hal ini akan sangat berguna terutama untuk mencegah terjadinya kesalahan pengiriman pesan. Dengan adanya persepsi yang baik, seseorang bisa menjadi lebih mudah dalam melaksanakan komunikasi antar pribadi.

## **2. Terjadinya Kegagalan Penyampaian Pesan**

Kegagalan penyampaian pesan bisa terjadi akibat sempitnya persepsi seseorang. Pesan yang seharusnya bisa diterima dengan baik, akan ditolak oleh seseorang hanya karena dari awal ia sudah memiliki persepsi yang berbeda. Ini merupakan sebuah hal yang harus dihindari. Menambah wawasan merupakan cara supaya persepsi kita bisa menjadi lebih luas.

## **3. Perubahan Informasi**

Hampir mirip dengan kegagalan penyampaian pesan, perubahan informasi juga bisa terjadi jika seseorang memiliki persepsi yang berbeda, tetapi tidak dibahas pada saat itu juga.

Seseorang mungkin bisa menerima informasi yang disampaikan, tetapi pada saat mengulangi isi pesan rupanya ia memberikan informasi yang berbeda jauh dari



pesan awal. Ini adalah salah satu pengaruh persepsi dalam komunikasi interpersonal yang sering juga kita jumpai dan menimbulkan kesalahpahaman.

#### **4. Timbulnya Komunikasi Kurang Efektif**

Komunikasi akan menjadi kurang efektif karena adanya persepsi yang tidak diluruskan. Klarifikasi menjadi sebuah hal yang penting untuk dilakukan supaya proses komunikasi bisa berjalan dengan semestinya. Proses komunikasi bisa menjadi kurang efektif hanya karena adanya perbedaan persepsi elemen komunikasi interpersonal yang terlibat di dalamnya.

#### **5. Memicu Terjadinya Perselisihan**

Akumulasi dari ada banyaknya perbedaan persepsi dalam komunikasi adalah terjadinya perselisihan. Ini menjadi masalah yang patut dihindari, mengingat hanya karena kesalahpahaman dari perbedaan persepsi, justru timbul suatu sikap saling memusuhi. Sekali lagi, klarifikasi bisa sangat membantu untuk menyelesaikan masalah ini.

#### **6. Mengembangkan Sikap Saling Menghargai**

Dengan adanya perbedaan persepsi, ini juga bisa menciptakan sikap saling menghargai. Seseorang bisa mencerna informasi dengan lebih baik terlebih dahulu sebelum menanggapi lawan bicara. Sikap saling menghargai ini akan menjadi hal yang positif apabila perbedaan persepsi bisa diterapkan dengan baik.

## 7. Mengenalkan Sudut Pandang Lain

Perbedaan persepsi juga bisa memunculkan cara berpikir yang bisa mengenali sudut pandang lain. Ini dikenal dengan istilah memperluas persepsi kita. Kita tidak akan mudah untuk mengambil kesimpulan hanya dari satu sudut pandang saja.

## 8. Menumbuhkan Sikap Tidak Judgemental

Karena mampu untuk memperluas persepsi, maka sikap yang tidak judgemental juga bisa tumbuh dari diri seseorang. Seseorang akan berusaha bersikap netral terlebih dahulu selama proses komunikasi antar pribadi, hingga kemudian menyimpulkan berdasarkan pemikiran yang sudah membandingkan persepsi lain. Ini juga merupakan pengaruh persepsi dalam komunikasi interpersonal yang sifatnya positif.

Bagaimana seseorang sebaiknya mengembangkan konsep diri? *Pertama*, buat komitmen tegas untuk perkembangan kepribadian, karena proses mengubah konsep diri merupakan sesuatu yang menantang karena membutuhkan usaha yang berkelanjutan. *Kedua*, pengetahuan sebagai pendukung bagi pertumbuhan kepribadian, karena bekal komitmen saja tidak cukup dalam merubah konstruktif terhadap konsep diri. *Ketiga*, menentukan tujuan yang realistis dan wajar. Usaha untuk mengubah bagaimana cara pandang terhadap diri kita akan bekerja lebih baik ketika kita menyusun target yang realistis dan dapat dijangkau. *Keempat*, mencari situasi mendukung tercapainya tujuan karena seseorang dapat

melakukan banyak hal dalam membentuk lingkungan yang mendukung perkembangan kepribadian dengan memilih orang dan situasi untuk mewujudkan impiannya.

Joseph Luft dan Harry Ingham (Luft, 1969, dalam Wood, 2013) menciptakan model untuk mengklasifikasi informasi yang memengaruhi perkembangan konsep diri kita. Model ini dinamakan dengan **Johari Window** (Gambar 1.5) yang merupakan kombinasi dari nama depan mereka, Joe dan Harry. Terdapat empat area dalam Johari Window, yaitu:

1. Area terbuka, atau publik, informasi dalam area ini diketahui oleh kita dan orang lain. Misalnya informasi mengenai nama, tinggi tubuh, alamat rumah, adalah contoh informasi yang dapat dibagikan kepada orang lain.
2. Area buta, informasi dalam area ini diketahui orang lain, namun tidak disadari oleh diri kita sendiri. Misalnya, orang lain menyadari kecemasan yang kita alami, tetapi tidak kita rasakan. Atau kita tidak menyadari bakat yang kita miliki, akan tetapi orang lain melihatnya.
3. Area tersembunyi, kita mengetahui informasi dalam area ini, namun kita memiliki untuk tidak mengungkapkannya kepada orang lain. Anda memilih untuk tidak menyampaikan beberapa kelemahan atau trauma yang terjadi di masa lalu.
4. Area gelap, area ini berisi informasi yang tidak diketahui, baik oleh diri sendiri maupun orang

lain. Area ini berisi informasi mengenai potensi yang belum terungkap, bakat yang belum dimanfaatkan, dan reaksi terhadap peristiwa yang belum pernah kita alami. Kita tidak akan tahu bagaimana cara menangani sebuah konflik hingga kita sendiri mengalaminya.

---

## **E. RINGKASAN**

Komunikasi sangat penting bagi kehidupan manusia untuk memenuhi segala kebutuhan dasar dalam kehidupan. Dengan komunikasi manusia akan merasa mampu untuk bertahan hidup dan memiliki rasa aman. Dalam bab ini juga sudah memperlihatkan model-model komunikasi, dan dapat dibilang model yang paling baik adalah model transaksional karena model ini menekankan pada proses komunikasi secara alami dan sistem komunikasi interpersonal. Dalam bab ini juga telah dipelajari prinsip-prinsip komunikasi interpersonal dan komunikator interpersonal harus mampu berinteraksi dalam cara yang efektif dan tepat dengan situasi. Komunikator harus dapat menyesuaikan gaya berkomunikasi untuk mencapai tujuan, situasi, dan orang-orang yang spesifik. Efektivitas dan kesesuaian adalah syarat untuk menerima dan menghargai perbedaan kebudayaan.

Komunikator interpersonal yang mampu berinteraksi dalam cara yang efektif dan tepat dengan situasi. Artinya, kita harus menyesuaikan gaya berkomunikasi untuk

mencapai tujuan, situasi, dan orang-orang yang spesifik. Efektivitas dan kesesuaian adalah syarat untuk menerima dan menghargai perbedaan kebudayaan. Panduan untuk menerapkan cara ini adalah dengan mengembangkan beragam kemampuan berkomunikasi, melatih kepekaan sensitivitas dalam berkomunikasi, melihat perbedaan dalam dua perspektif, mengatur apa yang dikatakan, dan berkomitmen terhadap etika dalam komunikasi interpersonal.

Persepsi dipengaruhi oleh banyak faktor. Kemampuan panca indra dan kondisi fisik memengaruhi apa yang kita amati dan bagaimana kita menerjemahkan stimulus yang diterima oleh pikiran. Persepsi interpersonal merefleksikan apa yang ada di dalam dan diluar diri kita.

---



profesional dibidang yang anda sukai. Tanya pada mereka, keterampilan komunikasi apa yang dibutuhkan untuk sukses. Keterampilan apa yang sudah anda miliki dan keterampilan apa yang ingin anda bangun?

2. Cari di surat kabar tentang lowongan kerja yang mensyaratkan kemampuan berkomunikasi! Analisis jabatannya mengapa perlu kemampuan berkomunikasi?
3. Carilah orang yang berpengaruh terhadap diri anda di dalam lingkungan anda. Deskripsikan bagaimana orang ini berkomunikasi dan bagaimana ia memengaruhi konsep diri dan aktivitas anda.
4. Buatlah sebuah survei untuk mencari informasi bagaimana mahasiswa di kampus memberikan label identifikasi pada diri mereka dan orang lain!

## BAB II

# MENDENGARKAN DALAM KOMUNIKASI INTERPERSONAL

### A. Deskripsi

Dalam bab ini diuraikan tentang simbol-simbol yang digunakan dalam kegiatan komunikasi interpersonal dalam bentuk bahasa verbal dan nonverbal. Dalam kegiatan komunikasi interpersonal yang efektif juga tergantung pada proses mendengarkan. Oleh sebab itu dalam bab ini juga membahas tentang bagaimana proses mendengarkan, serta jenis dan hambatan dalam proses mendengarkan.

### B. Kompetensi Dasar

Mahasiswa mampu memahami konsep, bentuk, dan prinsip komunikasi verbal dan non verbal dan mengaplikasikan pada kehidupan sehari-hari. Mahasiswa mampu memahami bahwa proses mendengarkan yang baik merupakan kunci keefektifan sebuah komunikasi.



### C. Indikator

- Mahasiswa mampu memaparkan definisi, prinsip, dan tipe komunikasi verbal dan non verbal.
- Mahasiswa mampu menjelaskan tentang proses mendengarkan serta jenis dan hambatannya.

### D. Uraian Materi

#### 1) KOMUNIKASI VERBAL DAN NON VERBAL

Kata adalah simbol yang bersifat dinamis, ambigu, dan merupakan representasi abstrak dari sebuah fenomena. Contoh yang paling mudah yaitu nama kita adalah simbol representasi diri kita. Semua bahasa merupakan simbol, tetapi tidak semua simbol termasuk dalam katgori bahasa. Seni, musik, dan perilaku non verbal adalah simbol representasi dari perasaan, pikiran, dan pengalaman.

Simbol bersifat dinamis, bermakna bahwa setiap kata pada hakikatnya tidak selalu berkaitan dengan objek yang direpresentasikannya. Kerna bahasa bersifat dinamis, maka kata dapat berubah sepanjang waktu. Sifat kata yang dinamis membuat kita dapat megubah dan melekatkan makna tertentu pada kata didalam percakapan informal. Kelompok sosial tertentu atau

sekumpulan geng remaja biasanya memiliki istilah tertentu yang hanya diketahui oleh anggota kelompok mereka.

Simbol bersifat ambigu karena apa yang dimaksudkan bersifat multitafsir. Tetapi meski sebuah kata dapat memiliki beragam makna pada berbagai daerah, tetapi terdapat beberapa kata yang maknanya disepakati secara universal. Karakter kata yang ambigu menjadi sering memunculkan masalah dalam hubungan interpersonal (Beck, 1988).

Simbol bersifat abstrak yang artinya simbol tersebut tidak konkrit dan tidak berwujud. Kata adalah simbol dari ide, orang, peristiwa, objek, perasaan dan lain sebagainya. Ketika simbol yang diciptakan menjadi semakin abstrak, kita berpotensi mengalami kebingungan. Fenomena ini disebut dengan generalisasi yang berlebihan (*over generalization*). Aaron Back (dalam Wood, 2003) melaporkan bahwa terlalu menggeneralisasi bahasa akan mengacaukan pikiran tentang konsep hubungan interpersonal.

Terdapat empat prinsip bahasa dalam komunikasi, yaitu:

1. Bahasa dan Budaya Saling Berkaitan

Proses komunikasi merefleksikan nilai dan perspektif dalam kebudayaan. Komunikasi juga dapat membentuk dan mereproduksi kebudayaan. Peneliti bahasa dan kebudayaan menilai bahwa bahasa membentuk bagaimana cara kita mengategorisasikan situasi dan bagaimana kita

melihat dunia ini (Fantini, 1991; Lim, 2002).

2. Makna Bahasa Bersifat Subjektif

Makna dari setiap kata tidak pernah mutlak. Kita menciptakan makna ketika berinteraksi dengan orang lain. Proses penciptaan makna bersifat simbolis karena kita mengandalkan pada makna dan bojek lainnya.

3. Penggunaan Bahasa Dipandu oleh Aturan

Komunikasi verbal dibentuk oleh aturan tak tertulis (Argley & Henderson, 1985; Schiminoff, 1980, dalam wood, 2003). Misalnya dalam kelas bahasa Inggris kita mengenal *pronounciation*, *tenses* dan *syntax*. Ketiganya merupakan aturan-aturan yang berlaku dalam penggunaan bahasa Inggris, baik itu secara verbal maupun tulisan. Selain itu ada juga panduan komunikasi yang merupakan kesepakatan tidak tertulis dalam masyarakat mengenai makna kata dan bagaimana kata tersebut dapat digunakan dalam situasi tertentu.

4. Siklus Komunikasi Membentuk Makna

Dalam kegiatan menulis, kita mengenal tanda baca. Tujuannya agar kalimat yang diucapkan bisa dipahami oleh orang lain. Begitu pula dalam komunikasi interpersonal, tanda baca (disebut dengan siklus) mendefinisikan kapan sebuah interaksi diawali dan diakhiri (Watzlawick, Beavin, & Jackson, 1967).

Kemampuan untuk menggunakan simbol membuat

kita dapat bertahan hidup dalam dunia yang penuh ide dan makna. Kita tidak sekedar bereaksi terhadap lingkungan yang konkret, tetapi juga berpikir untuk mengubahnya. Beberapa filsuf bahasa telah mengidentifikasi lima kemampuan simbolis dalam berbahasa yang memengaruhi kehidupan kita. (Cassirere, 1944; Langer, 1953, 1979):

1. Bahasa Membentuk Definisi

Kemampuan simbolis yang paling dasar adalah definisi. Kita menggunakan simbol untuk menjelaskan pengalaman, orang lain, interaksi, perasaan dan pikiran. Bagaimana proses membentuk definisi ini dimulai dengan bahasa membentuk persepsi, bahasa mampu memfokuskan persepsi dan akhirnya bahasa memengaruhi hubungan interpersonal.

2. Bahasa Bersifat Evaluatif

Bahasa sarat dengan pemaknaan. Ini adalah prinsip dasar dalam berbahasa. Kita paham bahwa bahasa tidak bersifat objektif dan netral. Bahasa merefleksikan dan membentuk persepsi, terjadi perubahan makna dalam bahasa, dan bahasa dapat merendahkan martabat orang lain.

3. Bahasa Mengorganisasikan Persepsi

Kita menggunakan simbol untuk mengorganisasikan persepsi. Seperti yang digambarkan dalam skema kognitif yang digunakan untuk mengklasifikasi dan mengevaluasi pengalaman. Proses tersebut memengaruhi makna yang kita ciptakan. Sebuah kata tidak berubah, tetapi maknanya yang bervariasi,

karena bahasa membentuk pikiran abstrak dan bahasa dapat membentuk stereotipe.

4. Bahasa Membentuk Pemikiran Hipotesis

Anda dapat berfikir diluar situasi konkret dengan segera. Hipotesis dapat terjadi karena kita menggunakan simbol. Saat membuat simbol, kita memberikan nama pada ide sehingga kita dapat mengingat dan merefleksikannya. Hipotesis juga membuat kita hidup tidak hanya dimasa sekarang. Kita memasukkan pengetahuan dari sejarah kita dan rencana masa depan pada kehidupan sekarang.

5. Bahasa Merefleksikan Diri Sendiri

Mead (1934, dalam Wood, 2013), terdapat dua aspek pada diri. Pertama adalah *I*, yaitu diri yang spontan dan kreatif. *I* menanggapi kebutuhan dan hasrat secara impulsif tanpa memperhatikan norma sosial. *Me* adalah bagian yang sadar secara sosial yang mengawasi dan menahan dorongan dari *I*. *Me* merefleksikan *I* dalam perspektif sosial. *I* kebal terhadap kaidah dan harapan sosial, sementara *Me* sangat memperhatikannya.

Wood (2013) mengungkapkan bahwa terdapat pedoman untuk meningkatkan keefktifak komunikasi verbal. *Pertama*, terlibat dalam perspektif ganda. Hal ini melibatkan peran keberpusatan pada orang-orang (*peran-centered*), sehingga menyadari perspekstif lain dan menggunakannya untuk berkomunikasi. Komunikasi interpersonal yang efektif bukanlah kegiatan pribadi, akan tetapi sebuah hubungan antar manusia. Kesadaran

adanya orang lain dan pandangan mereka harus direfleksikan pada cara kita berbicara.

Kedua, mengakui perasaan dan pikiran. Komunikator yang efektif bertanggungjawab pada diri mereka sendiri dengan menggunakan bahasa yang mengakui pikiran dan perasaan. Mereka mengakui perasaan mereka dan tidak menyalahkan orang lain atas apa yang terjadi pada mereka. *Ketiga*, menghargai apa yang orang lain katakan mengenai perasaan dan pikiran mereka. Salah satu bentuk penyangkalan komunikasi adalah berbicara utuk orang lain pada saat mereka mampu menyatakannya sendiri. Kita tidak seharusnya mengasumsikan kita mengerti apa yang mereka rasakan atau pikirkan.

## 2) KOMUNIKASI NON VERBAL

Komunikasi nonverbal adalah setiap informasi atau emosi dikomunikasikan tanpa menggunakan kata-kata atau nonlinguistik. Komunikasi nonverbal adalah penting karena, apa yang sering kita lakukan mempunyai makna jauh lebih penting daripada apa yang dikatakan.

Terdapat banyak bentuk komunikasi nonverbal seperti *kinesics* berupa gerakan tubuh, *paralanguage*, *proxemics* yang berkenaan dengan penggunaan ruang, *territory*, *artifacts*, *physical appearance*, *chronemics* berkenaan dengan penggunaan waktu, dan *olfactory communication* berkaitan dengan masalah penciuman (Verderber et al., 2007. Dalam Budyatna, 2011).

A. Kinesics

Dari semua penelitian mengenai perilaku nonverbal yang paling banyak dikenal adalah *kinesics*, suatu istilah teknis bagi studi mengenai gerak tubuh digunakan dalam komunikasi.

B. Paralanguage

Paralanguage atau vocalics adalah “suara” nonverbal apa yang kita dengar bagaimana sesuatu yang dikatakan. Empat karakteristik vokal yang meliputi paralanguage dan kemudian membicarakan bagaimana kesimpulan vokal dapat mengganggu arus pesan.

C. Gangguan-gangguan Vokal

Meskipun banyak diantara kita adakalanya merasa bersalah dengan menggunakan gangguan vokal atau *vocal interferences* suara-suara yang tidak ada hubungannya atau kata-kata yang menginterupsi lancarnya pembicaraan.

D. Penggunaan Ruang

Kita berkomunikasi melalui penggunaan ruang informal kita yang ada disekeliling kita, menggunakan ruang-ruang yang kita miliki dan kita jaga, dan cara-cara menggunakan objek dan mendekorasi ruang kita.

- Jarak akrab atau *intimate distance*, sampai 50cm dianggap tepat untuk pembicaraan antara dua sahabat akrab.
- Jarak pribadi atau *personal distance*, dari 50cm sampai dengan 125cm merupakan jarak untuk

pembicaraan yang terjadi secara sepi atau kebetulan.

- Jarak sosial atau *social distance*, dari 125cm sampai 4 m, untuk urusan bisnis seperti mewawancarai seorang calon pegawai.
- Jarak umum atau *public distance*, mengenai apa saja lebih dari 4m.

### 3) PROSES MENDENGARKAN

Kebanyakan manusia lebih ingin di dengarkan daripada mendengarkan. Proses mendengarkan tidaklah semudah kita bayangkan, bukan hanya memerlukan telinga sebagai indra pendengar tetapi banyak hal yang harus diperhatikan. Wood (2013) membedakan antara mendengarkan (*listening*) dengan mendengar (*hearing*). Meskipun dari segi bahasa Indonesia kedua proses ini tampak sama, akan tetapi memiliki makna yang berbeda. Mendengar (*hearing*), adalah proses fisiologis yang terjadi ketika gelombang suara sampai pada gendang telinga. Sedangkan mendengar (*listening*) sebagai proses yang kompleks yang terdiri atas mendengar, berpikir, memilih dan mengorganisasikan informasi, menerjemahkan informasi, merespons situasi dan mengingat.

Wood (2013) menjelaskan bahwa proses mendengarkan melalui tahapan-tahapan sebagai berikut:

1. Kesadaran



Pertama adalah kesadaran (*mindfulness*) merupakan situasi dimana seseorang hadir dalam situasi tertentu. Seringkali terjadi pada sebuah situasi dimana fisik seseorang berada dalam sebuah percakapan atau forum tetapi pikiran dan imajinasinya justru melanglang buana entah kemana, atau juga sering kita temui seseorang yang tidur dalam sebuah forum.

2. Proses Menerima Pesan Secara Fisiologis

Masing-masing individu memiliki gaya yang berbeda-beda dalam proses mendengarkan, bahkan pria dan wanita juga memiliki perbedaan. Jady Pearson (1985), menyebutkan bahwa perbedaan pola ini disebabkan oleh spesialisasi kemampuan belahan otak antara pria dan wanita. Wanita biasanya memiliki kemampuan otak kanan (mengatur kreatifitas dan berpikir holistik) yang lebih baik daripada pria.

3. Proses seleksi dan Organisasi

Elemen ketiga dalam proses mendengarkan adalah seleksi dan organisasi. Seperti yang telah dijelaskan di bab sebelumnya, bahwa proses seleksi adalah proses dimana indra kita memilih stimulus yang mana yang akan diteruskan ke proses selanjutnya dan stimulus mana yang diabaikan.

4. Memaknai Komunikasi

Tahap selanjutnya adalah memaknai komunikasi dari orang lain. prinsip terpenting untuk interpretasi yang efektif adalah menjadi berpusat pada seseorang (*person-centered*). Terdapat cara untuk dapat

memfokuskan perhatian pada orang lain, kita harus melihat secara dua perspektif.

5. Menanggapi

Kita dapat dikatakan sebagai pendengar yang baik jika kita dapat menanggapi apa yang telah disampaikan orang lain pada kita. Seperti yang telah dijelaskan diawal, bahwa komunikasi interpersonal merupakan proses transaksional dimana proses mendengarkan dan berbicara terjadi dalam waktu bersamaan..

6. Mengingat

Elemen terakhir dalam proses mendengarkan adalah mengingat. Kemampuan mengingat ini merupakan proses mempertahankan apa yang telah kita dengar. Ron Adler dan Nell Towne (dalam Wood, 2003) menyatakan bahwa kita hanya mengingat kurang dari separuh pesan yang baru saja didengarkan.

---

---

## E. RINGKASAN

Dalam bab ini telah didiskusikan dunia kata-kata dan maknanya, keunikan jagad manusia yang kita huni karena kita adalah pengguna symbol. Karena symbol berubah-ubah, ambigu, dan abstrak, kata-kata tidak memiliki makna yang inheren. Malahan kita sering mengkonstruksi makna dengan menginterpretasikan symbol berdasarkan perspektif dan nilai yang berada pada kebudayaan dan kelompok sosial berdasarkan

interaksi dengan orang lain dan pengalaman personal kita . kita juga menciptakan penekanan makna dalam komunikasi.

Bukan hanya muncul di dunia fisik di sini dan sekarang, kita menggunakan bahasa untuk mendefinisikan, mengevaluasi, dan mengklasifikasikan diri kita, orang lain, dan pengalaman kita di dunia. Bahasa membantu kita untuk merefleksikan diri sehingga kita bisa mengawasi perilaku kita.

Setiap tipe komunikasi nonverbal merefleksikan pemahaman dan nilai budaya, juuga mengekpresikan identitas dan perasaan personal pada orang lain. Komunikasi nonverbal memiliki dimensi teaterikal karena merupakan cara utama untuk membuat dan memperlihatkan pencitraan diri.

Karena komunikasi nonverbal bersifat simbolis, maka ia tidak memiliki makna yang inheren (melekat dengan pasti). Maka perilaku nonverbal adalah sesuatu yang kita konstruksikan, seperti cara kita memperhatikan, mengatur dan menginterpretasikan perilaku nonverbal. Keefektifan komunikasi ditingkatkan dengan cara mengawasi komunikasi nonverbal sendiri dan berlatih untuk menginterpretasikan orang lain dengan hati-hati.

Ada banyak hambatan dalam proses mendengarkan yang efektif. Hambatan eksternal meliputi pesan yang terlalu banyak, pesan yang terlalu kompleks dan rumit, dan situasi yang menghambat proses komunikasi. Selain itu, proses mendengarkan juga bisa dihambat oleh preokupasi, prasangka, bersikap terlalu reaktif,

kurangnya usaha, tak mampu menggunakan gaya mendengar yang tepat pada situasi tertentu.

---

---

## **F. LATIHAN SOAL**

Jawablah pertanyaan dibawah ini, jika perlu diskusikan dengan teman sekelas anda!

1. Label apa yang tidak anda sukai yang diaplikasikan pada anda atau pada kelompok dimana anda berada? Jelaskan bagaimana label tersebut memengaruhi anda!
2. Pikirkan mengenai informasi komunikasi nonverbal pada pengacara. Apa isu etis yang terlibat dalam penggunaan perilaku nonverbal pengacara sebagai usaha untuk mempengaruhi para juri? Apa isu etis dalam pembatasan juri pada komunikasi nonverbal pengacara? Apakah ini adalah bentuk kekerasan pada hak berbicara?
3. Kunjungi kantin di kampus anda. Deskripsikan kursi, pencahayaan, musik (jika ada), jarak antar meja, dan warna dekorasi. Bandingkan dengan salah satu restoran yang pernah anda kunjungi. Apakah anda menemukan hubungan antara pola komunikasi nonverbal dengan kemahalan harga restoran?
4. Temukan beberapa jenis gangguan untuk mendengarkan yang hadir di lokasi belajar anda. Tentukan mana gangguan yang paling memengaruhi kualitas mendengarkan Anda!

5. Apa prinsip etika yang dapat anda temukan dalam tiga panduan untuk mendengarkan? Apakah perbedaan tersebut sesuai untuk digunakan dalam situasi sehari-hari?

# BAB III

## EMOSI DAN IKLIM KOMUNIKASI INTERPERSONAL

### A. Deskripsi Singkat

Dalam bab ini memaparkan bahwa komunikasi interpersonal sangat dipengaruhi oleh emosi masing-masing pelakunya. Oleh karena itu bab ini menjadi penting dalam pembahasan mata kuliah komunikasi interpersonal.

### B. Kompetensi Dasar

Mahasiswa mampu memahami pengelolaan emosi dalam komunikasi, memahami proses membangun iklim komunikasi yang supportif dan menghindari iklim komunikasi defensive, serta mengetahui penyelesaian konflik dengan baik.

### C. Indikator

- Mahasiswa mampu memaparkan kecerdasan emosi, hambatan emosi dalam komunikasi, aspek yang membentuk kenyamanan dalam hubungan personal.

- Mahasiswa mampu menjelaskan tentang iklim komunikasi.
  - Mahasiswa mampu menjelaskan tentang definisi dan prinsip konflik, orientasi konflik dan mampu menyelesaikan konflik yang terjadi dalam komunikasi interpersonal.
- 
- 

## D. Uraian Materi

### 1) EMOSI DALAM PROSES KOMUNIKASI INTERPERSONAL

Kecerdasan emosi adalah kemampuan untuk mengenali perasaan, menentukan perasaan mana yang sesuai dengan situasi tertentu, dan mengkomunikasikan perasaan tersebut secara. Goleman dalam Wood (2003), mengatakan bahwa individu yang memiliki Emotional Intelligence Question (EQ) yang tinggi lebih disukai dibandingkan yang memiliki EQ rendah, sehingga mereka mampu membentuk hubungan sosial yang berkualitas, merasa nyaman dengan dirinya sendiri, dan bekerja lebih efektif dengan orang lain.

Kecerdasan emosi terdiri atas beberapa kualitas yang tidak dinilai oleh standar tes intelegensi, yaitu:

- Menyadari perasaan-perasaan yang muncul.
- Menangani emosi tanpa merasa kewalahan menghadapinya.
- Tidak membiarkan kemunduran dan rasa kecewa menurunkan performa.

- Menghubungkan perasaan-perasaan yang dialami agar membantu mendapatkan tujuan hidup.
- Memahami apa yang dirasakan orang lain tanpa mereka katakan.
- Memiliki rasa optimis yang kuat yang juga realistis.

Kecerdasan emosi tidak hanya sekedar memahami perasaan diri sendiri. Kemampuan konstruktif dalam mengekspresikan perasaan juga diperlukan. Wood (2003) menjelaskan bahwa walaupun emosi adalah hal mendasar pada manusia dan komunikasi, emosi sulit untuk didefinisikan dengan pasti. Beberapa peneliti menyatakan pengalaman manusia dibagi dalam dua jenis emosi: emosi dasar yang memiliki alasan biologis, bersifat instingtif dan universal, dan yang lainnya adalah hasil belajar dari interaksi sosial (Kemper, 1987).

Teori interaktif mengenai emosi menekankan pada dampak dari faktor sosial mengenai bagaimana kita mempersepsi, memberikan label, dan menanggapi secara emosional apa yang terjadi dalam hidup kita. Kelebihan dari model ini adalah menyadari adanya perbedaan budaya dalam merasakan sesuatu dan mengekspresikannya. Teori atau pandangan mengenai emosi memiliki implikasi pada seberapa jauh kita berpikir bahwa apa yang dirasakan dapat di kontrol dan bagaimana kita mengekspresikan apa yang dirasakan dalam kehidupan sehari-hari.

Kita memang tidak memiliki kuasa penuh atas apa yang kita rasakan, tetapi sebenarnya kita dapat melakukan beberapa kontrol pada emosi yang kita



rasakan. Kita akan mencoba berlatih kontrol substansial atas bagaimana mengekspresika atau tidak mengekspresikan apa yang dirasakan, serta kepada siapa kita mengekspresikan. Bertanggungjawab pada kapan, bagaimana dan kepada siapa kita mengekspresikan perasaan adalah landasan dalam etika komunikasi interpersonal (Anderson &Guerrero, 1998; Fridlund, 1994; Philipot & Feldman, 2004, Wood, 2003)

Kepandaian dalam mengenali dan mengekspresikan emosi sangatlah penting dalam kompetensi interpersonal. Emosi tidak selalu dapat kita ekspresikan dan diperlihatkan kepada orang lain, terdapat beberapa alasan mengapa seseorang tidak mengekspresikan emosinya. **Ekspektasi Sosial**, sosialisasi gender sepertinya memiliki peranan penting dalam membentuk perasaan dan pengekspresian emosi. Aturan tidak tertulis tentang bagaimana perbedaan laki-laki dan perempuan dalam mengekspresikan emosi secara tidak langsung terbentuk dalam tatanan msyarakat. Perempuan diidentikkan dengan makhluk lemah sehingga menangis adalah hal yang sangat dimaklumi dilakukan, sedangkan laki-laki yang di konstruksikan sebagai makhluk lebih kuat pantang untuk menitikkan air mata. Sebaliknya, seakan-akan laki-laki lebih berhak marah dari pada perempuan.

**Kerapuhan**, alasan lainnya mengapa kita tidak menekspresikan emosi yang dirasakan adalah terdapat rasa tidak ingin memberikan informasi yang dapat memengaruhi bagaimana orang lain memandang dan menilai kita yang nantinya akan berpengaruh terhadap

bagaimana orang lain memperlakukan kita. Ada ketakutan yang muncul jika kita menjadi tidak disukai orang lain. Kita juga mengendalikan mengekspresikan perasaan, terutama perasaan negatif, karena sesuatu yang dinamakan *chilling effect* atau dampak yang mengerikan, artinya adalah mengenai bagaimana seseorang akan menggunakan kekuasaannya kepada kita.

**Melindungi orang lain**, alasan yang juga sering menjadikan kita tidak mengekspresikan emosi adalah adanya kekhawatiran melukai atau membuat orang lain marah. Terkadang kita membuat pilihan etis dengan menahan emosi yang dapat melukai perasaan orang lain tanpa mendapatkan efek yang positif. Kecenderungan untuk menahan mengekspresikan emosi untuk melindungi orang lain sering dilakukan oleh orang-orang Asia, karena menurut mereka menyakiti orang lain itu memalukan (Johnson, 2000; Min, 1995; Ting-Toomey & Oetzel, 2002; Yamamoto, 1995; Wood, 2003).

**Peran Dalam Lingkungan Sosial dan Profesional**, alasan terakhir mengapa kita tidak mengekspresikan emosi adalah peran kita dalam lingkungan membuat kita tidak pantas mengekspresikan emosi. Sebagai contoh seorang pengacara saat mendengarkan kesaksian yang mengharukan sehingga memengaruhi emosi dalam dirinya, akan tetapi tidaklah pantas jika ia ikut menangis dalam persidangan di depan umum.

Disituasi tertentu terkadang kita tidak harus menekan atau menyangkal emosi yang kita rasakan. Akan tetapi terkadang, kita sadar untuk memiliki perasaan

tertentu dan berusaha untuk mengekspresikannya, tetapi usaha kita tidak benar-benar berhasil untuk itu. Terdapat tiga alasan umum pengekspresian emosi yang tidak efektif. *Pertama*, berbicara secara umum seperti “saya senang” atau “saya sedih”. Kata-kata tersebut merupakan pengekspresian emosi, tetapi tidak efektif. Karena kata-kata tersebut terlalu umum dan bersifat abstrak. Sehingga tidak mengkomunikasikan perasaan dengan jelas. *Kedua*, tidak mengakui perasaan. Menyatakan perasaan-perasaan tanpa memiliki tanggungjawab personal atas perasaan tersebut adalah salah satu penghalang yang sering muncul dalam pengekspresian perasaan secara efektif (Proctor dalam Wood, 2013). *Ketiga*, memalsukan bahasa emosi. Ini adalah bahasa yang terdengar seperti pengekspresian emosi, tetapi tidak benar-benar menggambarkan apa yang dirasakan seseorang. Sebagai contoh, ketika seseorang berteriak “tinggalkan aku sendiri!”, dari cara bicaranya kita sudah dapat menebak bahwa orang ini sedang mengalami sesuatu, akan tetapi dia tidak ingin mengungkapkannya.

Bagaimana seseorang dapat mengkomunikasikan emosi secara efektif? Terdapat beberapa cara, *Pertama*, identifikasi emosi. Sangatlah penting untuk mengidentifikasi mana perasaan yang utama – yaitu yang paling dominan dirasakan saat itu. *Kedua*, memilih cara untuk mengekspresikan emosi. Bagaimana proses mengekspresikan emosi secara efektif, simak gambar 3.5 dibawah.

Hubungan antara pikiran dan perasaan meletarbelakangi terapis bernama Albert Ellis (Wood,

2013) untuk mengembangkan pendekatan rasional – emotif mengenai perasaan. Pendekatan ini mengguakan pemikiran rasional dan *self-talk* untuk menantang pikiran-pikiran yang lemah mengenai emosi yang merusak kesehatan konsep diri dan hubungan sosial. Pendekatan ini menggunakan empat tahap seperti gambar diatas.

Pertama adalah memantau reaksi emosipada peristiwa atau pengalaman yang menekan anda. Kedua, mengidentifikasi peristiwa dan situasi yang menyebabkan respons yang tidak menyenangkan. Ketiga, menggunakan *self-talk*. Dengarkan apa yang terjadi di fikiran anda. Keempat, kita dapat menggunakan self-talk untuk menantang pikiran-pikiran yang keliru. Sebagai contoh, bayangkan seorang laki-laki telah bekerja dengan baik dan berpikir bosnya akan menghargainya. Ia melakukan self-talk dan mendengar dirinya berkata, “mungkin seharusnya saya tidak mengharapkan untuk dihargai karena saya melakukan beberapa kesalahan, saya dapat melakukannya dengan lebih baik lagi”.

Belajar untuk mengomunikasikan emosi secara efektif adalah sebagian dari proses. Kita akan memiliki keterampilan untuk mendengarkan dan menanggapi saat seseorang menyampaikan perasaannya. Keterampilan ini tidak hanya penting dalam hubungan personal, tetapi juga dilingkungan kerja. (Kanov, Maitlis, Worline, Dulton, Frost, & Lilus, 2004; Miller, 2007; Wood, 2013).

Tabel 3.1  
Kekekliruan yang Paling Umum Mengenai Emosi

Kekeliruan	Efek Umum
Perfeksionisme	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Konsep diri menjadi rendah secara tidak realistis</li> <li>▪ Stres</li> <li>▪ Sangat merasa tidak nyaman dengan diri sendiri</li> <li>▪ Cemburu dan iri dengan orang lain</li> </ul>
Terobsesi pada keharusan	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Merasa lemah untuk bekerja</li> <li>▪ Membuat orang lain bersifat defensif</li> <li>▪ Dapat mengalienasi diri dari perasaan- perasaan</li> <li>▪ Standar yang tidak realistis menyebabkan kegagalan</li> </ul>
Pikiran yang keliru	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Mempersepsikan kegagalan sebagai bagian dari diri</li> <li>▪ Menggeneralisir anggapan-anggapan yang tidak sesuai sebagai gambaran diri</li> </ul>
Bertanggungjawab ada orang lain	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Berpikir bahwa anda bertanggungjawab atas apa yang orang lain rasakan</li> <li>▪ Merasa bersalah atas perasaan orang lain</li> <li>▪ Tidak membiarkan orang lain bertanggungjawab sendiri</li> </ul>
Ketidakberdayaan	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Percaya bahwa tidak ada yang bisa dilakukan untuk mengubah apa yang anda rasakan</li> <li>▪ Menarik diri dan depresi</li> </ul>

Takut akan kegagalan	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Fantasi negatif yang ekstrem disertai skenario hal buruk yang akan terjadi</li> <li>▪ Ketidakmampuan untuk melakukan sesuatu karena sesuatu yang buruk akan menimpa</li> </ul>
----------------------	---

Kesalahan umum lain dalam menanggapi pengekspresian perasaan orang lain adalah mencoba untuk memecahkan masalah orang tersebut, sehingga perasaan tidak nyaman akan hilang. Membantu orang lain untuk memecahkan masalahnya mungkin memang tanda menghargai, tetapi biasanya hal tersebut bukanlah dukungan pertama yang dibutuhkan saat seseorang menunjukkan emosi yang kuat. Apa yang kebanyakan orang butuhkan pertama kali adalah kebebasan untuk menyatakan apa yang mereka rasakan dan penerimaan oleh orang lain atas pengekspresian tersebut.

## 2) IKLIM KOMUNIKASI

Wood (2013) mengungkapkan bahwa iklim komunikasi adalah keseluruhan perasaan atau suasana hati emosional antara orang-orang – hangat atau dingin, aman atau membuat cemas, nyaman atau canggung, penuh penerimaan atau penolakan, terbuka atau tertutup – yang dibentuk oleh interaksiverbal atau nonverbal.

Semua hubungan yang kita buat sangatlah kompleks dan dibentuk dari banyak faktor. Dari banyak pengaruh, empat diantaranya adalah yang paling penting dalam membangun dan menjaga kenyamanan hubungan interpersonal, yaitu investasi, komitmen, kepercayaan, dan kenyamanan dengan pertentangan ide. Anggota komunitas mungkin memiliki aturan yang berbeda-beda mengenai bagaimana hal tersebut dikomunikasikan. (Seki, Matsumoto, & Imahori, 2002).

**Investasi** adalah apa saja yang kita berikan pada hubungan yang tidak dapat kita ambil kembali jika hubungan tersebut berakhir. Investasi ini tidak dapat dikembalikan, sehingga satu-satunya cara untuk mendapatkan keuntungan adalah dengan tetap bertahan pada hubungan tersebut (Brehm et al., 2001, dalam Wood 2013). Sebagai contoh investasi dalam hubungan interpersonal adalah tenaga, waktu, pikiran, materi dan perasaan yang telah diberikan dalam sebuah hubungan. Oleh karena itu jika kita meninggalkan hubungan yang telah terjalin, itu sama saja dengan kita kehilangan investasi yang telah kita berikan.

**Komitmen** adalah menentukan untuk tetap beres dalam hubungan. Komitmen berarti menentukan, bukan merasakan (Etcheverry & Le, 2005). Tanda-tanda adanya komitmen adalah niat untuk berbagi masa depan. Dalam hubungan berkomitmen, pasangan berasumsi bahwa mereka akan terus bersama. Tidak seperti hasrat dan ketertarikan yang muncul di awal hubungan, komitmen menghubungkan pasangan di masa depan. Karena cinta adalah perasaan yang tidak dapat di kontrol, maka

komitmen menjadi penentunya. Ini merupakan pilihan dalam mengelola hubungan. Konselor Aaron Beck (dalam Wood, 2013) meyakini bahwa keputusan untuk berkomitmen memberikan rasa tanggungjawab dalam hubungan tersebut. Saat pasangan membuat komitmen, mereka bertanggungjawab untuk terus berinvestasi dan peduli pada keterikatan mereka.

**Kepercayaan** melibatkan keyakinan pada reliabilitas seseorang (melakukan apa yang sudah dijanjikan) dan secara emosional mengandalkan orang lain untuk menjaga kesejahteraan dan hubungan. Salah satu mengapa kepercayaan penting dalam hubungan adalah karena hal ini menjadikan kita berani mengambil resiko dengan orang lain. Kita bersedia membuka diri pada orang lain hanya jika kita sudah percaya pada orang tersebut dan dapat mengandalkan mereka untuk melindungi kepercayaan yang kita berikan.

**Membuka diri** dilakukan dengan membangun dan merefleksikan kepercayaan antar-individu. Membuka diri adalah usaha untuk mengungkapkan informasi personal mengenai diri kita yang biasanya tidak disampaikan pada orang lain. Dalam tahap awal perkembangan hubungan, hubungan timbal balik dalam keterbukaan diri menjadi sangat penting. Kita akan membuka informasi yang bersifat privasi hanya jika orang lain juga melakukan hal yang sama (Cunningham, Strassberg, & Haan, 1986).

Wood (2013) menegaskan bahwa walaupun kebanyakan dari kita membuka informasi personal kita dalam hubungan yang akrab, tidak semua orang



membuka diri dengan tingkat yang sama atau tidak sama. Individu memiliki tingkatan yang berbeda-beda dalam membuka dirinya, jadi tidak ada takaran yang pasti sejauh apa sebaiknya membuka diri agar mencapai kepercayaan untuk hubungan yang sehat. Perbedaan kebudayaan juga berpengaruh pada tendensi untuk membuka diri. Gender pun berkaitan dengan bagaimana dan sejauh apa seseorang membuka diri. Secara umum, wanita – khususnya di Barat – lebih banyak membuka diri secara verbal dan memberikan penilaian yang lebih besar terhadap keterbukaan tersebut daripada laki-laki (Floyd & Parks, 1995, dalam Wood, 2013).

Kualitas terakhir yang diperlukan untuk hubungan yang sehat adalah sikap pengertian dan merasa nyaman dengan **pertentangan ide**, yaitu perbedaan, atau ketegangan, yang wajar berada dalam hubungan. Walaupun ketegangan ini normal terjadi, hal ini dapat sangat menyulitkan jika kita tidak memahaminya dan tidak melabelinya sebagai sesuatu yang wajar. (Wood, 2013)

Baxter (1990) mengidentifikasi empat cara untuk mengatasi ketegangan dari pertentangan ide yang muncul. *Respon pertama* adalah netralisasi, yaitu menegosiasikan keseimbangan antara kedua kebutuhan yang bertentangan. Setiap kebutuhan akan diperluas, tetapi tidak dipuaskan secara penuh. *Respon kedua* adalah seleksi, yaitu dengan memprioritaskan salah satu kebutuhan dan mengabaikan kebutuhan yang lain. Beberapa orang membuat siklus untuk menghadapi pertentangan ide dengan cara memilih salah satu

kebutuhan untuk dipenuhi secara bergantian. *Cara ketiga* adalah memisahkan (*separation*). Saat kita memisahkan ide-ide yang bertentangan, kita memberikan satu kebutuhan pada bidang tertentu dan kebutuhan bertentangan lainnya pada aspek lain dalam interaksi. Yang terakhir adalah *membingkai ulang* (*reframing*). Ini adalah strategi yang kompleks dan transformatif dimana seseorang mendefinisikan ulang kebutuhan yang kontradiktif bukan sebagai pertentangan. Dengan kata lain, mereka mengubah persepsi dengan cara mendefinisikan ulang apa yang terjadi.

Buter (1957, dalam Wood, 2013) meyakini bahwa kita semua membutuhkan konfirmasi agar sehat dan berkembang. Esensi dari konfirmasi adalah merasa tahu dan diakui sebagai individu. Dalam hubungan yang mengonfirmasi iklim komunikasi, kita merasa dihargai (Ellis, 2000; Turman & Schrodt, 2006; Wood, 2013). Iklim komunikasi hadir pada rangkaian dari konfirmasi (penegasan) dan penyangkalan.

### 3) DEFINISI DAN PRINSIP KONFLIK INTERPERSONAL

Frost & Wilmot (1978) dalam Mulyana (2002) mendefinisikannya sebagai suatu “perjuangan yang diekspresikan antara sekurang-kurangnya dua pihak yang saling bergantung, yang mempersepsi tujuan-tujuan yang tidak sepadan, imbalan yang langka, dan gangguan

dari pihak lain dalam mencapai tujuan mereka”. Konflik berasal dari kata *confligere* yang artinya “bersama” atau “bersaling saling” dan *fligere* yang artinya “tubruk” atau “bentur”. Adapun konflik secara harfiah adalah perbenturan antara dua pihak yang tengah berjumpa dan bersilang jalan pada suatu titik kejadian, yang berujung pada terjadinya benturan. Sedangkan secara umum konflik didefinisikan sebagai suatu peristiwa yang timbul karena adanya niat-niat disengaja antara pihak-pihak yang berkonflik itu.

Sebuah hubungan antar pribadi memiliki potensi terjadinya konflik dikarenakan hubungan antar pribadi memiliki unsur-unsur konflik, pertentangan pendapat atau dapat juga berupa perbedaan kepentingan. Situasi konflik dapat juga diartikan sebagai situasi dimana tindakan salah satu pihak berakibat menghalangi, menghambat atau mengganggu tindakan pihak lain (Johnson dalam Lunandi, 1987)

## 4) JENIS-JENIS KONFLIK ANTAR PRIBADI

James A.F Stoner dan Charles Wankel, Konflik terbagi dalam 5 (lima) jenis, yaitu:

1. Konflik Intrapersonal  
Adalah konflik seseorang dengan dirinya sendiri. Konflik ini terjadi dapat dikarenakan seseorang terjebak dalam dua pilihan atau dua keinginan yang

tidak dapat dipenuhi dalam waktu bersamaan. Ada tiga macam bentuk konflik intrapersonal, *Pertama*, Konflik pendekatan-pendekatan, contohnya orang yang dihadapkan pada dua pilihan yang sama-sama penting, atau sama-sama menarik. *Kedua*, Konflik pendekatan-penghindaran dimana seseorang dihadapkan dengan pilihan yang sama-sama menyulitkan, yang terakhir, Konflik penghindaran-penghindaran dimana seseorang dihadapkan pada satu hal yang mempunyai nilai positif dan

2. Konflik Interpersonal

Adalah pertentangan antara seseorang dengan orang lain karena pertentangan keinginan maupun kepentingan. Dan ini banyak terjadi di kehidupan sehari-hari.

3. Konflik Antar Individu dan Kelompok

Situasi konflik ini sering terjadi antara seseorang dengan pekerjaannya, komunitas, sekolah ataupun lembaga-lembaga informal maupun non formal lainnya. Konflik ini jika tidak dapat di atasi dengan baik dan benar dapat berakibat pemisahan diri seseorang dengan kelompoknya.

4. Konflik antar kelompok

Konflik ini terjadi dalam satu kelompok yang sama. Konflik yang banyak terjadi di dalam sebuah organisasi. Dapat berupa konflik atar lini dan staf, atasan dengan bawahan, sesame staf dan lainnya.

#### 5. Konflik antar organisasi

Konflik ini biasanya dipicu oleh persaingan. Konflik ini dapat berakibat baik maupun buruk untuk organisasi yang bersaing. Maka cara penyelesaiannya masalah akan menjadi penentu bagaimana akhir dari konflik yang terjadi.

### **Beberapa Pandangan tentang Konflik Antar Pribadi**

Konflik merupakan hal pasti terjadi dalam suatu hubungan antar pribadi, dan kebanyakan orang menganggap konflik adalah sesuatu hal yang buruk dan sebisa mungkin untuk dihindari. Konflik dianggap suatu hal yang dapat merusak sebuah hubungan antarpribadi manusia. Padahal belum tentu seperti itu, jika memang konflik tersebut cenderung pada kondisi destruktif, memang akan mengakibatkan turunnya efektivitas hubungan antar individu.

### **Manajemen Konflik Antar Pribadi**

Meskipun konflik dapat memberikan sesuatu yang positif dalam sebuah hubungan, tetapi beberapa orang memilih untuk meminimalisir terjadinya konflik. Bisa dikarenakan mereka merasa tidak yakin akan menyelesaikan konflik itu dengan baik, atau untuk menjaga perasaan dan hubungan untuk dapat selalu tampak baik-baik saja, atau mungkin karena ada alasan lainnya. Meskipun demikian, konflik sebenarnya dapat dicegah atau di atasi dengan beberapa cara, antara lain:

1. Disiplin, atau dapat juga dikatakan sebagai taat aturan atau norma yang berlaku. Dengan demikian ketika anda mengalami konflik yang berhubungan dengan aturan atau norma, ada tidak lagi dapat disalahkan karena anda sudah sesuai dengan

aturan atau norma yang ada. Ini dapat menjadi point plus anda yang pertama jika terjadi perdebatan dengan orang lain.

---

2. Pertimbangan pengalaman, karena orang yang lebih berpengalaman akan lebih mudah mengatasi masalah dan lebih dipercaya. Karena orang yang berpengalaman dianggap telah lebih dulu menguasai tentang suatu hal dari pada pendatang baru di sebuah komunitas.
3. Komunikasi, proses komunikasi yang efektif akan lebih bisa menciptakan situasi yang kondusif. Komunikasi yang baik akan menekan ikut campurnya emosi saat konflik terjadi, sehingga seseorang dapat berfikir lebih jernih dalam mengambil keputusan. Komunikasi yang efektif dapat dijadikan gaya hidup seseorang untuk meminimalisir konflik dalam kehidupan sehari-hari, dan sebaliknya, komunikasi yang tidak efektif dapat begitu mudah memunculkan konflik-konflik baru dengan orang-orang sekitar.
4. Mendengarkan dengan aktif, merupakan hal penting dalam pengelolaan konflik. Jika kita memotong pembicaraan orang lain, akan terkesan bahwa kita tidak menghargainya, juga tidak menghargai pendapatnya sehingga membuat orang lain merasa tidak nyaman berkomunikasi dengan kita. Ketidak nyamanan dalam sebuah hubungan ini dapat menjadi awal terjadinya konflik dengan lawan bicara kita. Selain itu mendengarkan dengan aktif akan memberikan kita kejelasan informasi yang benar sehingga tidak ada kesalahpahaman yang dapat memicu terjadinya konflik.

Manajemen konflik merupakan metode, tahapan, cara, usaha, strategi untuk mengarahkan perselisihan atau konflik yang terjadi menuju penyelesaian agar menciptakan perilaku-perilaku positif seperti memberikan ketenangan, perdamaian, dan hal positif lainnya. Menurut Ross, manajemen konflik adalah langkah-langkah yang diambil para pelaku atau pihak ketiga dalam rangka mengarahkan perselisihan kearah hasil tertentu yang mungkin atau tidak mungkin menghasilkan suatu akhir berupa penyelesaian konflik dan mungkin atau tidak mungkin menghasilkan ketenangan,

## 5) KONFLIK INTERPERSONAL

- Konflik adalah Hal yang Wajar di Dalam Hubungan Seperti yang telah dibahas sebelumnya, bahwa konflik tidak dapat dihindari dalam kehidupan manusia. Pada dasarnya tiap individu merupakan makhluk yang unik. Selain itu bagaimana seseorang berkembang menjadi makhluk sosial sangat tergantung oleh lingkungan yang membentuk pola fikir dan konsep diri masing-masing.
- Konflik Mungkin Ditunjukkan Secara Terbuka atau Tertutup Tidak semua orang dapat menyampaikan pendapatnya, terlebih lagi jika pendapat itu akan memicu konflik dengan orang lain. Sebagian orang merasa konflik pada dirinya sendiri atau intrapersonal akan lebih baik dari pada membawa konflik pada permukaan. Dengan demikian konflik ditunjukkan secara tertutup.

- **Kelompok Sosial Membentuk Makna**  
Konflik antar pribadi sejatinya memang pergesekan antara dua individu, akan tetapi individu-individu yang terlibat ini merupakan anggota atau bagian dari sebuah kelompok sosial. Kelompok sosial ini juga dapat menjadi salah satu penyebab atau berperan sebagai pendukung dalam terjadinya konflik. Tapi sebaliknya, sebuah kelompok sosial juga dapat berperan sebagai media dalam penyelesaian sebuah konflik antar pribadi.
- **Konflik Dapat Dikelola dengan Baik atau Buruk**  
Konflik antar pribadi sebisa mungkin untuk dapat diselesaikan dengan efektif. Dengan tidak merugikan salah satu pihak. Bagaimana akhir dari sebuah konflik tergantung bagaimana mengelola konflik itu sendiri. Jika pengelolaan konflik tidak efektif dan bersifat destruktif maka konflik akan selesai dengan tidak baik dan mengakibatkan penarikan diri dari salah satu pihak. Sebaliknya, jika konflik dikelola dengan efektif dan baik, maka sifat yang muncul adalah konstruktif dimana penyelesaian konflik tidak merugikan salah satu pihak dan bahkan terjadinya konflik ini akan lebih mempererat hubungan satu sama lainnya.
- **Konflik Baik untuk Individu dan Hubungan**  
Terjadinya konflik belum tentu mengakibatkan hal yang tidak baik dalam sebuah hubungan. Justru terjadinya konflik terdapat kebaikan-kebaikan yang dapat diambil oleh kedua belah pihak. Kebaikan itu



dapat berupa lebih mengenalnya seseorang terhadap dirinya sendiri maupun orang lain, konflik juga menambahkan pengalaman komunikasi antar individu, dan dengan adanya konflik kita dapat mempelajari bagaimana manajemen konflik yang baik dan efektif.

## ⓐ) ORIENTASI PENYELESAIAN KONFLIK ANTARPRIBADI

Terdapat beberapa orientasi penyelesaian konflik antar pribadi, hal ini dapat dipilih dengan mempertimbangkan aspek jenis hubungan dan bagaimana kelanjutan hubungan tersebut setelah mengalami konflik. Orientasi tersebut yaitu:

- KALAH – KALAH, Kondisi dimana semua pihak tidak ada yang dimenangkan.
- MENANG – KALAH, situasi dimana dalam penyelesaian konflik terdapat pihak yang menang dan ada pihak yang kalah.
- MENANG - MENANG , situasi dimana dalam penyelesaian konflik kedua belah pihak merasa dimenangkan atau tidak ada yang merasa dirugikan.

Penyelesaian konflik membutuhkan kemampuan komunikasi yang baik, dikarenakan jika konflik tidak terselesaikan dengan baik, maka hubungan antar individu

itu akan terancam keberlanjutannya. Bisa saja hubungan akan terus berlanjut, akan tetapi atmosfer di antara keduanya berubah tidak seperti sedia kala.

---

---

## **E. RINGKASAN**

Kita mengetahui sudut pandang yang berbeda-beda mengenai apa saja yang terlibat dalam mengalami dan merasakan emosi. Dari teori-teori yang ada, kita mempelajari bahwa emosi memiliki dimensi fisiologi, persepsi, bahasa dan sosial. Kita juga mempelajari beberapa alasan orang-orang tidak mengekspresikan perasaannya atau melakukannya dengan cara yang tidak efektif. Fokus terakhir adalah pedoman untuk dapat mengkomunikasikan emosi secara efektif.

Kita telah mengidentifikasi enam pedoman yang dapat membantu untuk mengekspresikan emosi secara efektif dan menanggapi perasaan dari orang lain. Yaitu mengidentifikasi emosi, memilih cara untuk mengkomunikasikan emosi, mengakui perasaan, memantau proses self-talk, mengadaptasi pendekatan rasional- emotif mengenai emosi, dan menanggapi dengan sensitive saat orang lain mengkomunikasikan emosinya.

Emosi yang dikomunikasikan seseorang baik itu secara tertutup maupun terbuka, akan menimbulkan terjadinya konflik antar pribadi yang dapat dihindari oleh adanya konflik intrapribadi oleh salah satu individu. Konflik antar pribadi tidak dapat dihindari, tetapi harus dikelola

dengan baik dan efektif, agar sebisa mungkin penyelesaian konflik tidak menyebabkan salah satu pihak mundur dan menarik diri dari sebuah hubungan.

Konflik merupakan hal pasti terjadi dalam suatu hubungan antar pribadi, dan kebanyakan orang menganggap konflik adalah sesuatu hal yang buruk dan sebisa mungkin untuk dihindari.

Konflik dianggap suatu hal yang dapat merusak sebuah hubungan antarpribadi manusia. Meskipun konflik dapat memberikan sesuatu yang positif dalam sebuah hubungan, tetapi beberapa orang memilih untuk meminimalisir terjadinya konflik. Manajemen konflik merupakan metode, tahapan, cara, usaha, strategi untuk mengarahkan perselisihan atau konflik yang terjadi menuju penyelesaian agar menciptakan perilaku-perilaku positif seperti memberikan ketenangan, perdamaian, dan hal positif lainnya.

---

---

## F. LATIHAN SOAL

1. Bayangkan anda berada di sebuah pesawat terbang yang tiba-tiba terguncang hebat. Apa yang akan anda lakukan? Berikan alasannya!
  - a. Tetap membaca buku dan mengabaikan guncangan tersebut.
  - b. Menjadi waspada kalau-kalau terjadi keadaan darurat. Mengamati aktivitas para pramugari dan membaca ulang kartu keselamatan.
  - c. Sedikit a dan b
  - d. Tidak yakin karena tidak pernah menyadari gerakan pesawat.
  
2. Bayangkan anda menginginkan nilai A dimata kuliah yang anda ikuti, tetapi anda mendapatkan nilai C di ujian pertengahan semester. Apa yang anda lakukan? Jelaskan alasannya!
  - a. Membuat beberapa rencana spesifik untuk meningkatkan nilai dan menjalankan rencana tersebut.
  - b. Memutuskan untuk melakukan lebih baik lagi di waktu yang akan datang.
  - c. Memelihara konsep diri anda dengan mengatakan bahwa nilai bukanlah segalanya dan melakukan yang terbaik dalam perkuliahan tersebut.
  - d. Menemui dosen dan mencoba berbicara padanya agar menaikkan nilai anda.

3. Anda dan sahabat anda sedang beradu argument yang berujung pada pertengkaran mulut. Sekarang kalian sangat marah dan semakin sering melakukan penyerangan satu sama lain. Apa yang akan anda lakukan?
  - a. Menyarankan untuk menenangkan diri masing-masing selama 20 menit kemudian melanjutkan diskusi lagi.
  - b. Memutuskan untuk menghentikan argumentasi dengan tidak bicara lagi. Hanya diam saja apapun yang dia katakan.
  - c. Meminta maaf padanya dan menyuruhnya untuk melakukan hal yang sama.
  - d. Berhenti sejenak untuk meluruskan pikiran kemudian menjelaskan pandangan anda secara jelas.

(jelaskan jawaban pilihan anda)

4. Kita telah mendiskusikan perspektif yang berbeda-beda mengenai emosi. Perspektif mana – atau mungkin gabungan prespektif – yang paling masuk akal bagi Anda? Mengapa? Jelaskan bagaimana perspektif tersebut memberi anda pemahaman mengenai emosi yang tidak Anda dapatkan dari perspektif lain.
5. Pikirkan sebuah profesi yang ingin anda geluti. Apakah terdapat beberapa perasaan yang tidak sesuai untuk diekspresikan (atau bahkan tidak sesuai untuk dimiliki) dalam profesi tersebut? Jelaskan mengapa perasaan-perasaan tersebut tidak

sesuai dan bagaimana cara mengekspresikannya tanpa berbenturan dengan peran profesional anda.

6. Apa saja prinsip etis yang dapat anda identifikasi untuk dijadikan pedoman mengenai kapan dan bagaimana seseorang mengekspresikan emosinya pada orang lain? Apakah kejujuran selalu menjadi prinsip terbaik? Apakah etis jika seseorang memutuskan untuk apa yang harus diketahui dan ditangani seseorang? Bagaimana prinsip etis menjadi beragam pada kebudayaan-kebudayaan yang ada?
7. Carilah video drama yang terdapat konflik antar pribadi didalamnya. Tentukan:
  - a. apa yang memicu konflik itu terjadi.
  - b. bagaimana cara penyelesaiannya konflik tersebut.

# Daftar Pustaka

- A.G. Lunandi. 1987. *Komunikasi Mengena : meningkatkan efektivitas komunikasi antar pribadi*. Yogyakarta : Penerbit Kanisius.
- A. Supratiknya. 1995. *Komunikasi Antarpribadi : Tinjauan Psikologis*. Yogyakarta : Penerbit Kanisius.
- Budyatna, Muhammad & Ganiem, Leila Mona. 2011. *Teori Komunikasi Antarpribadi*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- DeVito, J. A. 2011. *Komunikasi Antar Manusia*. Jakarta: Karisma Publishing Group.
- Effendy, O. U. 2002. *Dinamika Komunikasi*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya
- Littlejohn, Stephen W & Foss, Karena A. 2014. *Teori Komunikasi*. Jakarta: Salemba Humanika.
- Mulyana, D. 2002. *Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar*. Bandung : Remaja Rosda Karya
- Rakhmat, J. 1998. *Psikologi Komunikasi*. Bandung : PT Remaja Rosda Karya.

Sidik, Stanislaus. *Strategi Manajemen Konflik Komunikasi Interpersonal Antara Ibu Dengan Anak Tiri*. JURNAL E - KOMUNIKASI PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI UNIVERSITAS KRISTEN PETRA, SURABAYA, 2014.

Wood, Julia. T. 2013. *Komunikasi Interpersonal Interaksi*



# Profil Penulis

*Haryo Kusumo Aji*



Merupakan dosen Prodi Ilmu Komunikasi, FISIP Universitas Slamet Riyadi, Surakarta. Dosen yang telah mengabdikan di UNISRI sejak tahun 2017 ini mendapatkan gelar sarjana Ilmu Komunikasi dan Magister Ilmu Komunikasinya dari Universitas Sebelas Maret. Ia merupakan dosen yang memiliki dedikasi tinggi terhadap pekerjaannya. Tri dharma perguruan tinggi, meliputi pendidikan, penelitian dan pengabdian tak pernah luput dari kegiatan tahunannya. Fokus risetnya adalah pada komunikasi dan media digital, termasuk komunikasi interpersonal.