

## BAB II

### KERANGKA TEORI/KERANGKA KONSEP

#### 2.1 Penelitian Terdahulu

Sebelum melakukan penelitian, peneliti akan terlebih dahulu melakukan penelusuran terkait penelitian sebelumnya yang berkaitan dengan penelitian yang akan dilakukan. Hal ini bertujuan untuk mengidentifikasi perbedaan dan kesenjangan penelitian yang dapat diperkuat oleh penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti, baik dari segi masalah, teori maupun metodologi. Berdasarkan hasil penelusuran, sejauh ini sudah ada tiga penelitian terdahulu yang menggunakan pendekatan kualitatif dan mempunyai topik yang selaras dengan penelitian yang hendak dilakukan. Penelitian tersebut adalah penelitian yang dilakukan oleh Mira Junia Ningsih dan Lucy Pujasari Supratman (2022) dari Universitas Telkom Bandung; Kadek Alda Rahmawati dan Maylanny Christin (2021) dari Universitas Telkom Bandung; Muhammad Thariq (2018) dari Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.

Penelitian terdahulu yang pertama membahas mengenai Komunikasi *Interpersonal* pada Konsep Diri Remaja Korban Kekerasan Seksual di Kota Bandung. Dalam penelitian ini, Ningsih dan Supratman (2022) ingin mengkaji bagaimana komunikasi *interpersonal* pada konsep diri remaja korban kekerasan seksual. Penelitian ini menggunakan teori konsep diri yang berfokus pada tiga unsur Looking Glass Self (Charles H. Cooley) yang nantinya akan dikaitkan dengan komunikasi *interpersonal*. Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif deskriptif dengan paradigma konstruktivis yang menggunakan wawancara mendalam sebagai teknik pengumpulan datanya. Peneliti memilih untuk menggunakan dua informan, yaitu informan dengan rentang usia 15-24 tahun. Dari hasil wawancara yang telah dilakukan, peneliti pun menganalisis data yang kemudian menyatakan bahwa kedua informan memiliki komunikasi *interpersonal* yang berbeda. Informan FB memiliki keterbukaan, kepedulian, dukungan, dan juga kenyamanan dari orang terdekat sehingga konsep diri yang terbentuk pada diri informan FB adalah konsep diri

positif. Tentunya, hal tersebut dapat terjadi karena adanya komunikasi *interpersonal* yang efektif. Sedangkan untuk informan GT hanya memiliki kepedulian dan dukungan saja, sehingga menghasilkan konsep diri yang negatif. Hal tersebut terjadi karena adanya komunikasi *interpersonal* yang kurang efektif.

Penelitian terdahulu selanjutnya membahas mengenai Konsep Diri Polisi Wanita (Polwan) dalam Konteks Komunikasi *Interpersonal* di Polres Metro Bekasi. Melalui penelitian ini, peneliti berencana untuk memahami dan mengetahui detail gambaran dari konsep diri polisi wanita dalam konteks komunikasi *interpersonal* di Polres Metro Bekasi. Berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Ningsih dan Supratman (2022), kali ini Rahmawati dan Christin (2022) menggunakan lebih banyak konsep atau teori dalam penelitiannya yaitu Teori Interaksi Simbolik, Komunikasi *Interpersonal*, dan Konsep diri. Jenis penelitian kedua ini merupakan penelitian kualitatif menggunakan pendekatan fenomenologi dengan paradigma interpretif. Teknik pengumpulan data yang digunakan oleh peneliti berupa observasi, wawancara tidak terstruktur, dan dokumentasi. Untuk menganalisis data, peneliti menggunakan model analisis data Miles dan Huberman yang menyatakan bahwa terdapat empat aktivitas dalam analisis data yaitu, *data collection*, *data reduction*, *data display*, dan *conclusion drawing/ verification*. Informan dalam penelitian ini dipilih menggunakan teknik *purposive sampling* yang dilakukan kepada seluruh polwan di Polres Metro Bekasi yang berjumlah 66 orang, hingga akhirnya terpilih 4 informan sebagai informan kunci dan 1 psikolog sebagai informan ahli. Hasil penelitian pun menunjukkan bahwa konsep diri yang terbentuk dalam diri polwan adalah konsep diri positif dengan ditandai lima hal, yaitu yakin dengan kemampuan dirinya, merasa setara dengan orang lain, menerima pujian tanpa rasa malu, memahami bahwa setiap orang memiliki pendapat yang berbeda dan memiliki kemampuan untuk memperbaiki diri. Selain itu, pada komunikasi *interpersonal*, konsep diri positif dibutuhkan untuk mengasah kemampuan komunikasi informan baik saat berdinam maupun dalam kehidupan sehari-hari dan mengambil peran penting dalam kepercayaan diri informan untuk mengambil peluang pengalaman mengasah kemampuan *interpersonal*-nya agar lebih baik.

Peneliti juga mendapatkan empat belas makna simbolis yang dikemas melalui pengalaman dan hasil pemikiran murni polwan.

Pada penelusuran terakhir, terdapat penelitian yang dilakukan oleh Thariq (2018) mengenai Peran Komunikasi *Interpersonal* terhadap Konsep Diri Anak dan Keluarga khususnya keluarga di Lingkungan 1 Pasar 6 Kelurahan Tanjungsari Kecamatan Medan Selayang, Kota Medan, Provinsi Sumatera Utara. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana komunikasi *interpersonal* dapat membangun resiliensi keluarga dalam menghadapi tantangan yang semakin berat. Penelitian ini menggunakan teori komunikasi *interpersonal*, komunikasi keluarga, dan tentunya konsep diri untuk menganalisis data. Pengumpulan data pada penelitian kualitatif ini dilaksanakan dengan observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi kepada 4 informan yang berasal dari keluarga di Lingkungan 1 Pasar 6 Kelurahan Tanjungsari Kecamatan Medan Selayang, Kota Medan, Provinsi Sumatera Utara. Hasil analisis data yang telah melalui tahap *data reduction*, *data display*, dan *conclusion drawing/ verification* menunjukkan bahwa bahwa komunikasi *interpersonal* berperan penting dalam membentuk ketahanan dan memperkuat fungsi keluarga dalam menghadapi tantangan yang semakin berat. Komunikasi *interpersonal* antara orang tua dan anak melalui pemberian pernyataan seperti "Kenali keluargamu dan ingat siapa kamu", "kita hidup tidak sendiri" dan "ingat tetangga, ingat keluarga" bisa membentuk konsep diri atau karakter anak dan keluarga dalam masyarakat seperti yang dilakukan orang tua terhadap anak atau keluarganya di Lingkungan 1 Pasar 6 Kelurahan Tanjungsari Kecamatan Medan Selayang, Kota Medan, Provinsi Sumatera Utara. Ada hubungan dan tindakan keluarga yang positif yang dibangun di atas dasar percakapan, konformitas, ketergantungan dan distribusi kekuasaan yang berasal dari orang tua dan anak sebagaimana pada keluarga di Lingkungan I Pasar 6 Kelurahan Tanjungsari, Kecamatan Medan Selayang, sekaligus untuk membangun hubungan yang hangat dan saling mendukung yang ditandai dengan saling menghormati dan peduli untuk satu sama lain. Dengan modal komunikasi antar pribadi, keluarga dapat berfungsi dengan baik membangun hubungan antar keluarga dan hubungan sosial dalam

bentuk arisan usia 20 tahun atau lebih. Terakhir, komunikasi keluarga (keluarga lama) menjunjung tinggi rahasia dan larangan keluarga hal-hal yang tabu.

Penjabaran di atas menunjukkan adanya beberapa perbedaan pada penelitian-penelitian tersebut, mulai dari teknik pengumpulan data yang dilakukan hingga konsep dan teori yang dipilih pun berasal dari ahli yang berbeda-beda. Meski begitu, terdapat irisan yang sangat jelas pada ketiga penelitian tersebut, di mana penelitian sama-sama membahas mengenai komunikasi *interpersonal* dan keterkaitannya dengan pembentukan konsep diri. Pembaruan yang menjadikan penelitian ini berbeda dari penelitian-penelitian terdahulu di atas yaitu, adanya perbedaan pada kedalaman penggunaan teori komunikasi *interpersonal*. Peneliti dalam penelitian ini tidak hanya berfokus pada payung besar sebuah teori komunikasi *interpersonal* saja, tetapi akan mendalami berbagai aspek dalam teori komunikasi *interpersonal* yang nantinya akan digunakan untuk menganalisis data, mulai dari bentuk-bentuk komunikasi *interpersonal*, hambatan dalam komunikasi *interpersonal* hingga prinsip-prinsip yang ada di dalamnya. Selain itu, subjek dalam penelitian ini yaitu pembina dan anak bina di Abbayouth Industri bukan merupakan subjek yang pada umumnya ada dalam setiap komunitas atau organisasi sehingga peneliti masih belum menemukan jurnal ataupun tesis lain yang melakukan penelitian pada subjek yang serupa. Peneliti pun tertarik untuk melakukan penelitian karena besar kemungkinan adanya perbedaan hasil temuan dari penelitian sebelumnya.

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu

Nama Peneliti	Judul Penelitian	Masalah Penelitian	Tujuan Penelitian	Teori atau Konsep	Metodologi	Hasil Penelitian
Mira Junia Ningsih, Lucy Pujasari Supratman	Komunikasi <i>Interpersonal</i> pada Konsep Diri Remaja Korban Kekerasan Seksual di Kota Bandung Universitas Telkom Bandung (2022)	Maraknya kasus tindak kekerasan seksual pada saat ini, membuat pentingnya kajian ilmiah yang perlu dilakukan kepada korban kekerasan seksual itu sendiri, guna mengurangi rasa trauma dan juga sebagai bahan acuan untuk meminimalisasi tindak kekerasan seksual itu sendiri.	Untuk melihat bagaimana komunikasi <i>interpersonal</i> pada konsep diri pada remaja korban kekerasan seksual.	- Teori Konsep Diri yang berfokus pada tiga unsur <i>looking glass self</i> (Charles H. Cooley)	Jenis penelitian: Kualitatif deskriptif dengan paradigma konstruktivis Teknik pengumpulan data: Wawancara mendalam Informan: remaja dengan rentang usia 15-24 tahun	Hasil penelitian menyatakan bahwa kedua informan memiliki komunikasi <i>interpersonal</i> yang berbeda. Informan FB memiliki keterbukaan, kepedulian, dukungan, dan juga kenyamanan dari orang terdekat. Konsep diri yang dimiliki oleh informan FB adalah konsep diri positif. Hal tersebut dapat terjadi karena adanya komunikasi <i>interpersonal</i> yang

						<p>efektif. Sedangkan untuk informan GT hanya memiliki kepedulian dan dukungan saja, sehingga menghasilkan konsep diri yang negatif. Hal tersebut terjadi karena adanya komunikasi <i>interpersonal</i> yang kurang efektif. Hal itu bisa terlihat dari bagaimana informan tampak bagi orang lain, orang lain menilai penampilannya, dan perasaan informan terhadap penilaian tersebut.</p>
--	--	--	--	--	--	---



Kadek Alda Rahmawati, Maylanny Christin	Konsep Diri Polisi Wanita (Polwan) dalam Konteks Komunikasi <i>Interpersonal</i> di Polres Metro Bekasi  Universitas Telkom Bandung (2021)	Memiliki profesi sebagai polisi wanita (polwan) bukanlah hal yang mudah. Sebagai polisi wanita, mereka harus siap menghadapi berbagai macam tantangan konservatif masyarakat, mengemban tugas yang bermakna maskulin, memiliki sisi feminin dalam bertindak dan mengayomi masyarakat, serta memiliki beban	Untuk memahami dan mengetahui detail gambaran dari konsep diri polisi wanita dalam konteks komunikasi <i>interpersonal</i> di Polres Metro Bekasi.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Teori Interaksi Simbolik</li> <li>- Komunikasi <i>Interpersonal</i></li> <li>- Konsep Diri</li> </ul>	<p>Jenis penelitian: Kualitatif dengan paradigma interpretif dan pendekatan fenomenologi</p> <p>Teknik pengumpulan data:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Observasi</li> <li>- Wawancara ti dak terstruktur</li> <li>- Dokumentasi</li> </ul> <p>Teknik analisis data:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>Data collection</i></li> <li>- <i>Data reduction</i></li> <li>- <i>Data display</i></li> </ul>	<p>Hasil penelitian menunjukkan bahwa konsep diri yang terbentuk dalam diri polwan adalah konsep diri positif dengan ditandai lima hal, yaitu yakin dengan kemampuan dirinya, merasa setara dengan orang lain, menerima pujian tanpa rasa malu, memahami bahwa setiap orang memiliki pendapat yang berbeda dan memiliki kemampuan untuk memperbaiki diri. Selain itu, pada komunikasi <i>interpersonal</i>, konsep</p>
--	---	---	--	--	---	--

		<p>domestik dalam keluarga. Maka dari itu, seorang polisi wanita diharapkan memiliki konsep diri yang kuat agar dapat menghadapi resiko pekerjaannya.</p>			<ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>Conclusion drawing/ verification</i></li> </ul> <p>Informan:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 4 polisi wanita (informan kunci)</li> <li>- 1 psikolog (informan ahli)</li> </ul>	<p>diri positif dibutuhkan untuk mengasah kemampuan komunikasi informan baik saat berdinis maupun dalam kehidupan sehari-hari dan mengambil peran penting dalam kepercayaan diri informan untuk mengambil peluang pengalaman mengasah kemampuan <i>interpersonal</i>-nya agar lebih baik. Peneliti juga mendapatkan empat belas makna simbolis yang dikemas melalui pengalaman dan hasil</p>
--	--	---	--	--	---	--



						pemikiran murni polwan.
Muhammad Thariq	Peran Komunikasi <i>Interpersonal</i> terhadap Konsep Diri Anak dan Keluarga Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara (2018)	Keluarga merupakan pilar utama kehidupan, terutama bagi generasi muda. Dukungan dari keluarga pun mampu memberikan kontribusi terhadap karakter dan kondisi kejiwaan seseorang. Dengan demikian, semakin banyak keluarga yang tumbuh dengan baik juga akan membentuk bangsa yang kuat.	Untuk mengetahui bagaimana komunikasi <i>interpersonal</i> dapat membangun resiliensi keluarga dalam menghadapi tantangan yang semakin berat.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Teori Komunikasi <i>Interpersonal</i></li> <li>- Komunikasi Keluarga</li> <li>- Konsep Diri</li> </ul>	Jenis penelitian: Kualitatif deskriptif Teknik pengumpulan data: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Observasi</li> <li>- Wawancara mendalam</li> <li>- Dokumentasi</li> </ul> Tekniks analisis data: <ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>Data collection</i></li> <li>- <i>Data reduction</i></li> <li>- <i>Data display</i></li> </ul>	Analisis data menunjukkan bahwa komunikasi <i>interpersonal</i> berperan penting dalam membentuk ketahanan dan memperkuat fungsi keluarga dalam menghadapi tantangan yang semakin berat. Komunikasi <i>interpersonal</i> antara orang tua dan anak melalui pemberian pernyataan seperti “Kenali keluargamu dan

		<p>Namun, harapan ini tidak selalu berbanding lurus dengan realita di masyarakat. Hal ini karena permasalahan seperti tuntutan ekonomi, rendahnya akses pendidikan, hingga perkembangan teknologi menjadi tantangan yang berat bagi keluarga. Maka dari itu, dibutuhkan komunikasi <i>interpersonal</i> yang baik dalam keluarga karena dianggap</p>			<p>- <i>Conclusion drawing/ verification</i></p> <p>Informan:</p> <p>- 4 informan dari Lingkungan 1 Pasar 6 Kelurahan Tanjungsari Kecamatan Medan Selayang, Kota Medan, Provinsi Sumatera Utara.</p>	<p>ingat siapa kamu", "kita hidup tidak sendiri" dan "ingat tetangga, ingat keluarga" bisa membentuk konsep diri atau karakter anak dan keluarga dalam masyarakat seperti yang dilakukan orang tua terhadap anak atau keluarganya di Lingkungan 1 Pasar 6 Kelurahan Tanjungsari Kecamatan Medan Selayang, Kota Medan, Provinsi Sumatera Utara. Ada hubungan dan tindakan keluarga yang positif yang dibangun di atas dasar percakapan,</p>
--	--	--	--	--	--	--

		<p>dapat mengantisipasi dampak internet paparan dan teknologi komunikasi yang perlahan tapi pasti telah mengubah pola komunikasi keluarga dan meruntuhkan resiliensi keluarga. Tentunya, perilaku keluarga yang baik akan berdampak pada pembentukan karakter anak yang positif juga.</p>				<p>konformitas, ketergantungan dan distribusi kekuasaan yang berasal dari orang tua dan anak sebagaimana pada keluarga di Lingkungan I Pasar 6 Kelurahan Tanjungsari, Kecamatan Medan Selayang, sekaligus untuk membangun hubungan yang hangat dan saling mendukung yang ditandai dengan saling menghormati dan peduli untuk satu sama lain. Dengan modal komunikasi antar pribadi, keluarga dapat</p>
--	--	---	--	--	--	--

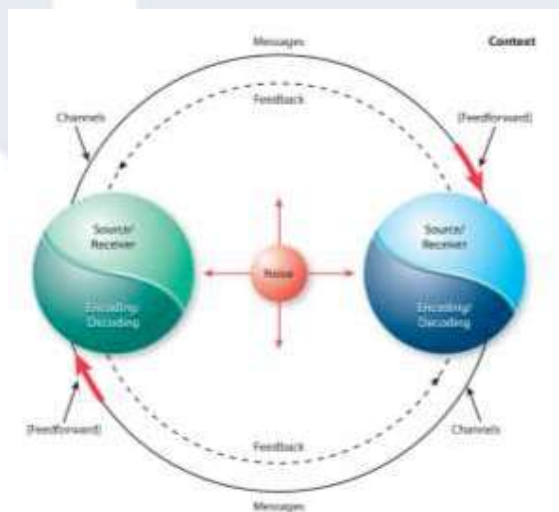
						berfungsi dengan baik membangun hubungan antar keluarga dan hubungan sosial dalam bentuk arisan usia 20 tahun atau lebih. Terakhir, komunikasi keluarga (keluarga lama) menjunjung tinggi rahasia dan larangan keluarga hal-hal yang tabu.
--	--	--	--	--	--	--

Sumber: Dokumentasi Peneliti (2023)

## 2.2 Teori atau Konsep yang digunakan

### 2.2.1 Komunikasi *Interpersonal*

DeVito dalam bukunya “*The Interpersonal Communication Book*” (2013, p. 5) menjelaskan bahwa komunikasi *interpersonal* adalah proses pertukaran pesan verbal maupun non-verbal yang terjadi antara dua orang atau lebih yang saling terhubung satu sama lain. DeVito (2013, p. 10) memaparkan bahwa elemen-elemen komunikasi *interpersonal* terdiri atas *source-receiver* (sumber dan penerima pesan), *encoding-decoding* (penyusunan dan pemahaman pesan), *messages* (pesan), *channel* (saluran), *noise* (gangguan), serta *context* (konteks).



Gambar 2. 1 Model Komunikasi Interpersonal  
Sumber: DeVito (2013)

#### 2.2.1.1 Tujuan Komunikasi *Interpersonal*

Komunikasi *interpersonal* memiliki peran yang sangat penting dalam keberlangsungan hubungan antara satu individu dengan individu lainnya. Maka dari itu, setiap tindakan komunikasi *interpersonal* memiliki tujuan (DeVito, 2013, p. 19-20). Adapun tujuan-tujuan dari komunikasi *interpersonal* antara lain:

- 1) *To learn*. Dengan melakukan komunikasi *interpersonal*, seseorang akan mampu untuk belajar mengenal dirinya sendiri (internal) dan orang lain (eksternal). Ketika berkomunikasi dengan orang lain, individu dapat mengetahui persepsi-persepsi baru, mendapatkan umpan balik yang berharga tentang perasaan, pikiran, dan perilaku.
- 2) *To relate*. Komunikasi *interpersonal* juga mempunyai peran penting dalam membentuk sebuah ikatan. Jika komunikasi berjalan dengan baik, maka dapat terbentuknya sebuah hubungan seperti hubungan keluarga, pertemanan, dan romantis. Hubungan seperti itu membantu meringankan kesepian dan depresi, memungkinkan seseorang untuk berbagi dan meningkatkan kesenangan, dan umumnya akan membuat mereka merasa lebih positif.
- 3) *To influence*. Melalui komunikasi *interpersonal*, seseorang dapat memengaruhi dan mempersuasi seseorang dalam berpikir maupun bertindak. Dalam hal ini, komunikasi *interpersonal* bertujuan untuk memengaruhi orang lain agar melakukan sesuatu sesuai dengan tujuan kita, baik secara langsung maupun tidak langsung.
- 4) *To play*. Pada umumnya, manusia membutuhkan hiburan sebagai penyeimbang dalam hidup yang dipenuhi oleh pikiran dan tekanan. Dalam hal ini, komunikasi *interpersonal* bertujuan sebagai penenang dan penghibur bagi seseorang, misalnya hanya sekedar untuk berbicara dengan teman, mendiskusikan aktivitas, bercerita dan bercanda, hingga mengunggah lelucon atau foto di beberapa situs media sosial.
- 5) *To help*. Komunikasi *interpersonal* juga membantu manusia dalam mencerminkan sifat kepeduliannya. Salah satunya dengan membantu orang lain. Dengan berkomunikasi, seseorang dapat membantu untuk memberikan saran kepada mereka yang sedang menghadapi masalah dan tekanan yang ada pada dalam kehidupannya.

### 2.2.1.2 Pesan Verbal dalam Komunikasi *Interpersonal*

Pada proses komunikasi, terdapat dua sistem sinyal utama yang digunakan oleh komunikan dan komunikator, yaitu pesan verbal dan nonverbal. Pesan verbal adalah pesan yang dikirim dengan kata-kata. Kata verbal merujuk pada kata-kata, bukan pada kelisanan (DeVito, 2013, p. 107). Dengan kata lain, pesan verbal merupakan pesan yang terdiri dari kata-kata lisan dan tertulis. Lebih lanjut, DeVito (2013, p. 107) mengungkapkan prinsip-prinsip pesan verbal dalam komunikasi *interpersonal* sebagai berikut:

#### 1) *Messages are packaged*

Menurut DeVito, kedua sinyal verbal dan nonverbal terjadi secara bersamaan. Dalam hal ini, perilaku verbal dan nonverbal saling menguatkan satu sama lain untuk mengekspresikan pikiran dan perasaan seseorang. Misalnya ketika ingin mengungkapkan perasaan kecewa maka postur tubuh dan raut wajah kita pun turut menggambarkan perasaan tersebut. Kesadaran tentang sifat alami komunikasi yang dikemas dalam satu paket mengingatkan kita akan bahaya penafsiran yang terlalu mudah terhadap makna yang ingin disampaikan oleh orang lain, terutama dalam perilaku nonverbal. Sebelum mengambil kesimpulan tentang perilaku orang lain, penting untuk menganalisis dengan cermat cara penyampaian dan konteks respons, serta peran perilaku nonverbal tertentu dalam respons tersebut.

#### 2) *Messages meaning are in people*

Makna tidak hanya bergantung pada pengemasan pesan (gabungan elemen verbal dan nonverbal), tetapi juga pada interaksi pesan-pesan ini dan pikiran serta perasaan penerima itu sendiri. DeVito (2013, p. 108) menjelaskan bahwa kita tidak hanya “menerima” makna, tetapi juga menciptakan makna dengan membangun makna

dari pesan yang kita terima yang dikombinasikan dengan perspektif sosial dan budaya kita sendiri seperti kepercayaan, sikap, dan nilai. Maka dari itu, untuk menghindari kesalahpahaman yang dapat dengan mudah menyebabkan konflik antarpribadi jika kita gagal menafsirkan makna tersebut, penting untuk memeriksa persepsi kita tentang makna dengan mengajukan pertanyaan, mencari elaborasi serta melakukan klarifikasi dengan orang yang bersangkutan.

3) *Meanings are denotative and connotative*

Makna dari sebuah pesan dapat bersifat denotatif dan konotatif. Pada makna denotatif, suatu pesan bersifat universal dan objektif. Kebanyakan orang pun akan setuju dengan makna denotatif dan akan memberikan definisi serupa. Sedangkan pada makna konotatif, suatu pesan bersifat sangat pribadi, subjektif, emosional, dan hanya sedikit orang yang akan setuju pada makna konotatif yang tepat dari sebuah kata atau perilaku nonverbal.

4) *Messages vary in abstraction*

Penggunaan kata-kata yang tepat dan variatif merupakan kunci dalam pesan verbal yang berhasil. Ada kalanya, kata-kata atau istilah umum dapat digunakan untuk memudahkan komunikasi, tetapi ada juga saat-saat di mana penggunaan kata-kata atau istilah yang spesifik lebih disarankan. Hal ini karena penggunaan kata-kata atau istilah yang spesifik dapat membantu komunikator dalam menggambarkan ide-ide secara lebih efektif dan tepat.

5) *Messages vary in politeness*

Salah satu cara terbaik untuk melihat kesopanan (pertimbangan, rasa hormat) dalam komunikasi *interpersonal* adalah melalui kesopanan positif dan negatif yang responsif terhadap dua kebutuhan yang dimiliki setiap orang. Kesopanan dalam komunikasi *interpersonal*



melibatkan perilaku yang memungkinkan orang lain untuk mempertahankan wajah positif dan negatif, seperti:

- (1) Masing-masing dari kita ingin dipandang secara positif oleh orang lain, untuk dianggap baik, ini disebut sebagai mempertahankan wajah positif.
- (2) Masing-masing dari kita ingin mandiri, memiliki hak untuk melakukan apa yang kita inginkan; ini disebut sebagai mempertahankan wajah negatif.

6) *Messages can deceive*

Beberapa pesan merupakan pesan yang jujur, tetapi ada juga pesan yang menipu. Meskipun dalam komunikasi *interpersonal* kita menganggap bahwa orang mengatakan kebenaran, beberapa orang sebenarnya berdusta. Ketika satu orang berbohong, kemungkinan orang lainnya untuk berbohong pun meningkat. Sebenarnya, banyak orang memandang kebohongan sebagai hal umum, baik dalam politik, bisnis, maupun hubungan antarpribadi. DeVito (2013, p. 115) menjelaskan bahwa ada empat tipe kebohongan, di antaranya:

- (1) *Pro-Social Deception: To Achieve Some Good*. Ini adalah kebohongan yang dirancang untuk menguntungkan orang yang dibohongi atau dibohongi.
- (2) *Self-Enhancement Deception: To Make Yourself Look Good*. Tidak semua bentuk peningkatan diri termasuk ke dalam penipuan. Namun, hal tersebut termasuk ke dalam penipuan jika seseorang berbohong mengenai prestasi dan kompetensinya agar terlihat lebih baik.
- (3) *Selfish Deception: To Protect Yourself*. Kebohongan ini dirancang untuk melindungi diri sendiri. Pada kasus ini, tidak ada yang benar-benar terluka. Tetapi beberapa strategi penipuan egois mungkin menyakiti orang lain.

(4) *Anti-social Deception: To Harm Someone*. Kebohongan ini dirancang untuk menyakiti orang lain. Misalnya, seperti menyebarkan desas-desus palsu tentang seseorang yang tidak disukai.

7) *Messages can criticize and praise*

Dalam setiap situasi komunikasi, kita diharapkan untuk mengevaluasi, menyoroti, dan menilai seseorang atau sesuatu yang telah dihasilkan oleh individu. Mengkritik adalah keterampilan yang sangat penting dan sering digunakan, terutama dalam pekerjaan seperti mengajar, merawat, atau memberikan konseling. Namun, masalah dapat muncul ketika perilaku mengkritik digunakan di luar konteks untuk membantu, atau jika digunakan secara berlebihan. Kemampuan untuk mengetahui kapan seseorang meminta masukan atau hanya meminta pujian adalah keterampilan *interpersonal* yang sangat penting dan harus dikembangkan.

8) *Messages vary in assertiveness*

Orang yang asertif mengungkapkan pikiran mereka dan menyambut orang lain untuk melakukan hal yang sama. Seperti banyak aspek komunikasi lainnya, akan ada perbedaan budaya yang luas dalam hal ketegasan. Misalnya, nilai ketegasan lebih banyak cenderung dipuji dalam budaya individualis daripada dalam budaya kolektif. Ketegasan akan lebih dihargai oleh budaya-budaya yang menekankan persaingan, kesuksesan individu, dan kemandirian. Sedangkan ketegasan akan dihargai jauh lebih sedikit oleh budaya-budaya yang menekankan kerja sama, kesuksesan kelompok, dan ketergantungan semua anggota satu sama lain (DeVito, 2013, p. 120).

9) *Messages can confirm and disconfirm*

Perilaku bahasa yang dikenal sebagai konfirmasi dan diskonfirmasi berkaitan dengan seberapa jauh seseorang mengakui orang lain. Diskonfirmasi adalah pola komunikasi di mana kita mengabaikan kehadiran seseorang serta komunikasi orang itu. Respons diskonfirmasi seringkali menyebabkan hilangnya harga diri. Namun, diskonfirmasi berbeda dengan penolakan. Dalam penolakan, kita tidak setuju dengan orang tersebut dan tidak ingin menerima pendapatnya. Namun, dalam menyangkal seseorang, kita menganggap bahwa orang tersebut tidak terlalu penting. Sebaliknya, konfirmasi adalah pola komunikasi yang berlawanan. Di dalam konfirmasi, kita tidak hanya mengakui kehadiran orang lain tetapi juga menunjukkan penerimaan pada definisi diri orang tersebut. Mengonfirmasi tanggapan sering mengarah pada peningkatan harga diri.

10) *Messages vary in cultural sensitivity*

Menyadari bahwa pesan bervariasi dalam sensitivitas budaya merupakan langkah besar untuk mengembangkan konfirmasi dan menghindari pesan yang tidak mengkonfirmasi. Menurut DeVito (2013), cara terbaik untuk mengembangkan bahasa yang *nonracist*, *nonheterosexist*, *nonageist*, and *nonsexist*, adalah dengan memeriksa pengidentifikasi budaya yang menjadi preferensi anggota kelompok yang berbeda.

**2.2.1.3 Pesan Nonverbal dalam Komunikasi *Interpersonal***

Komunikasi nonverbal adalah komunikasi tanpa menggunakan kata-kata. DeVito (2013, p. 139) menjelaskan bahwa seseorang berkomunikasi secara nonverbal saat memberi isyarat, tersenyum atau cemberut, melebarkan mata, mendekatkan kursi ke seseorang,

mengenakan perhiasan, menyentuh seseorang, meningkatkan *volume* suara atau bahkan di saat kita tidak dapat berkata apa-apa. Aspek penting dari komunikasi nonverbal adalah bahwa pesan yang kita kirim akan diterima oleh satu atau lebih orang.

Menurut Burgoon & Hoobler dalam (DeVito, 2013, p. 139), kemampuan untuk menggunakan komunikasi nonverbal secara efektif dapat menghasilkan dua manfaat utama yaitu, semakin besar kemampuan kita untuk mengirim dan menerima sinyal nonverbal, maka semakin tinggi daya tarik, popularitas, dan kesejahteraan psikososial kita. Selain itu, semakin besar keterampilan nonverbal, maka akan semakin besar kemungkinan kita berhasil dalam berbagai situasi komunikasi *interpersonal*, termasuk hubungan dekat, komunikasi organisasi, komunikasi guru-siswa, komunikasi antar budaya, komunikasi ruang sidang, di politik, dan dalam perawatan Kesehatan. Adapun prinsip-prinsip pesan nonverbal menurut DeVito (2013) sebagai berikut:

1) *Nonverbal messages interact with verbal messages*

Pesan verbal dan nonverbal berinteraksi satu sama lain dalam enam cara utama, yaitu sebagai aksen, pelengkap, kontradiksi, kontrol, pengulangan, dan pengganti satu sama lain. Dalam hal ini, pesan nonverbal juga berperan sebagai pendukung untuk mengungkapkan pesan verbal seperti menggunakan bahasa tubuh, raut wajah, dan sebagainya.

2) *Nonverbal messages help manage impressions*

Melalui komunikasi nonverbal, kita dapat membentuk kesan terhadap orang lain. Berdasarkan ukuran tubuh, warna kulit, dan cara berpakaian seseorang, serta cara orang tersebut tersenyum, mempertahankan kontak mata, dan mengekspresikan dirinya secara wajah, kita membentuk kesan dengan menilai siapa orang itu dan

seperti apa orang itu. Dan, pada saat kita juga mengelola kesan yang mereka bentuk tentang kita.

3) *Nonverbal messages help form relationships*

Sebagian besar kehidupan hubungan seseorang dijalani secara nonverbal, seperti ketika mengomunikasikan kasih sayang, dukungan, dan cinta, ketidaksenangan, kemarahan, dan permusuhan melalui sinyal nonverbal. Selain itu, kita juga menggunakan sinyal nonverbal untuk mengomunikasikan sifat hubungan kita dengan orang lain. Sinyal-sinyal yang mengomunikasikan status hubungan Anda ini dikenal sebagai "*tie signs*". Sinyal tersebut digunakan untuk mengkonfirmasi tingkat hubungan. Sinyal tersebut juga bervariasi dalam keintiman dan dapat meluas dari jabat tangan yang relatif informal melalui bentuk yang lebih intim.

4) *Nonverbal messages structure the conversation*

Dalam percakapan, seseorang memberi dan menerima isyarat sebagai tanda bahwa mereka siap berbicara, mendengarkan, mengomentari apa yang baru saja dikatakan pembicara. Isyarat ini yang mengatur dan menyusun interaksi untuk tetap berlanjut atau tidak.

5) *Nonverbal messages can influence and deceive*

Seseorang dapat memengaruhi orang lain tidak hanya melalui apa yang mereka katakan tetapi juga melalui sinyal nonverbal. Dan dengan kemampuan untuk memengaruhi, tentu saja, muncul kemampuan untuk menipu dan menyesatkan orang lain untuk berpikir bahwa sesuatu itu benar padahal itu salah atau bahwa sesuatu itu salah padahal itu benar.

6) *Nonverbal messages are crucial for expressing emotions*

Meskipun orang sering menjelaskan dan mengungkapkan emosi secara verbal, tetapi pada kenyataannya sinyal nonverbal mengomunikasikan sebagian besar pengalaman emosional mereka. Misalnya, ketika mengungkapkan tingkat kebahagiaan atau kesedihan atau kebingungan, sebagian besar diungkapkan melalui ekspresi wajah. Pesan nonverbal juga sering membantu orang mengomunikasikan pesan yang tidak menyenangkan ketika mereka mungkin merasa tidak nyaman mengungkapkannya dengan kata-kata atau bahkan ketika mereka ingin menutupi perasaan yang sebenarnya.

Selain menerapkan prinsip-prinsip pesan nonverbal, seseorang perlu menggunakan saluran komunikasi nonverbal yang tepat untuk menciptakan komunikasi *interpersonal* yang efektif. DeVito (2013, p. 143) membagi komunikasi nonverbal menjadi berbagai saluran, antara lain:

1) Gerak tubuh (*body gestures*)

Ekman dan Friesen dalam (DeVito, 2013, p. 143) mengklasifikasi lima tipe gerakan tubuh, yaitu:

a. *Emblems*

Lambang adalah gestur tubuh yang mengandung arti verbal yang dapat digunakan sebagai pengganti kata-kata. Misalnya seperti menyilangkan kedua tangan mengatakan “tidak”.

b. *Illustrators*

Ilustrator menemani dan menggambarkan pesan-pesan verbal yang disampaikan seperti menggerakkan jari ke arah atas sambil berkata “ayo naik”. Ilustrator lebih universal daripada emblem dan akan dikenali serta dipahami oleh anggota budaya yang lebih berbeda daripada lambang.



c. *Affect displays*

Tampilan afeksi merujuk pada Gerakan-gerakan wajah yang mengungkapkan makna emosional. Misalnya seperti ekspresi wajah seseorang ketika sedang merasa kecewa, senang, atau marah.

d. *Regulators*

Regulator berfungsi untuk memantau, memelihara, atau mengontrol pembicaraan lawan. Dengan bantuan regulator, individu dapat menyampaikan harapan dan keinginan mereka kepada lawan bicara.

e. *Adaptors*

Adaptor adalah gerakan yang tidak disengaja yang biasanya tidak diperhatikan. Adaptor berfungsi untuk memenuhi beberapa kebutuhan. Peneliti nonverbal mengidentifikasi tiga jenis adaptor berdasarkan fokus, arah, atau targetnya: *self-adaptor*, *alter-adaptor*, dan *object-adaptor*.

2) Penampilan tubuh (*body appearance*)

Tubuh bisa berkomunikasi bahkan tanpa melakukan Gerakan aktif. Orang yang berbicara dengan kita dapat menilai karakter seseorang dari penampilan fisik, seperti tinggi badan, berat badan, warna kulit, warna mata, dan rambut. Dalam hal ini, penilaian atas kekuatan, daya tarik, dan kesesuaian kita sebagai teman atau pasangan sering dibuat berdasarkan penampilan tubuh Anda.

3) Komunikasi wajah (*facial communication*)

Selama proses komunikasi *interpersonal*, ekspresi wajah dapat memperlihatkan emosi yang dirasakan oleh individu yang terlibat. Ekman, Friesen, dan Ellsworth dalam (DeVito, 2013, p. 146) menyatakan bahwa beberapa peneliti komunikasi nonverbal mengklaim bahwa gerakan-gerakan wajah dapat mengomunikasikan setidaknya delapan emosi, yaitu: perasaan bahagia (*happiness*),

perasaan takut (*fear*), perasaan marah (*anger*), perasaan sedih (*sadness*), perasaan muak (*disgust*), penghinaan (*contempt*), dan ketertarikan (*interest*). Peneliti lain menambahkan bahwa gerakan wajah juga mengomunikasikan perasaan bingung (*bewilderment*) dan kebulatan tekad (*determination*).

4) Komunikasi mata (*eye communication*)

*Occulesis* adalah studi tentang pesan yang dikomunikasikan oleh mata, yang bervariasi tergantung pada durasi, arah, dan kualitas perilaku mata. Knop dan Hall; Malandro, Barker, dan Barker; Richmond, McCruskey, dan Hickson dalam (DeVito, 2013) menjelaskan bahwa kontak mata (*eye contact*) digunakan untuk menjalankan beberapa fungsi penting, yaitu:

- a. Untuk mengawasi umpan balik (*to monitor feedback*)
- b. Untuk mengamankan perhatian (*to secure attention*)
- c. Untuk mengatur percakapan (*to regulate the conversation*)
- d. Untuk mengisyaratkan kodrat hubungan (*to signal the nature of the relationship*)
- e. Untuk mengisyaratkan status (*to signal status*)
- f. Untuk menebus jarak fisik (*to compensate for physical distance*)

5) Komunikasi sentuhan (*touch communication*)

*Tactile communication* atau komunikasi dengan sentuhan merupakan bentuk komunikasi yang paling primitif. Seperti makna pesan verbal, makna pesan nonverbal termasuk sentuhan, juga turut bergantung pada budaya dan konteks (Mulyana, 2017, p. 380). Menurut Jones dan Yarbrough dalam (DeVito, 2013), sentuhan memiliki lima makna utama, yaitu untuk menunjukkan emosi positif (*positive emotions*), bermain (*playfulness*), melakukan kontrol (*control*), melakukan ritual (*ritual*), dan melakukan tugas (*task-related*).



6) Parabahasa (*paralanguage*)

Parabahasa merupakan dimensi suara yang bersifat nonverbal dalam percakapan. Fokus utama dari parabahasa adalah pada cara pesan disampaikan, bukan pada isi pesan itu sendiri. Parabahasa atau vokalika (*vocalics*) mengacu pada segala aspek suara, termasuk kecepatan berbicara, tinggi atau rendahnya nada, *volume*, intonasi, kualitas vokal, warna suara, dialek, dan lain sebagainya (Mulyana, 2017, p. 380).

7) Keheningan (*silence*)

Menurut Jaworski, Richmond, McCroskey, dan Hickson dalam (DeVito, 2013, p. 154), keheningan memiliki kekuatan yang sama dengan pesan yang disampaikan secara lisan. Keheningan mempunyai berbagai fungsi dalam komunikasi, antara lain:

- a. Menyediakan waktu untuk berpikir (*to provide time to think*)
- b. Menyakiti (*to hurt*)
- c. Menanggapi kecemasan pribadi (*to respond to personal anxiety*)
- d. Menghindari komunikasi (*to prevent communications*)
- e. Mengomunikasikan emosi (*to communicate emotions*)
- f. Mencapai efek tertentu (*to achieve specific effects*)
- g. Tidak mengatakan apa-apa (*to say nothing*)

8) Pesan spasial dan teritorialitas (*spatial messages and territory*)

Ketersediaan ruang sangatlah signifikan dalam komunikasi *interpersonal*, meskipun tidak sering dipertimbangkan oleh orang. Edward T. Hall, seorang pelopor dalam penelitian tentang komunikasi spasial, menyebutnya sebagai *proxemics*. DeVito (2013, p. 157) menjelaskan bahwa ada empat jarak *proxemics* yang berkaitan dengan jenis hubungan sebagai berikut:

- a. *Intimate distance* dengan rentang jarak 6 hingga 8 inci
- b. *Personal distance* dengan rentang jarak 18 inci hingga 4 kaki

- c. *Social distance* dengan rentang jarak 4 hingga 12 kaki
- d. *Public distance* dengan rentang jarak 12 hingga 25 kaki

Jenis komunikasi lain yang berkaitan dengan ruang adalah teritorialitas yang merupakan reaksi posesif terhadap suatu area atau objek tertentu. Menurut Altman dalam (DeVito, 2017, p. 158) pada dasarnya kita berkomunikasi dalam tiga jenis wilayah:

- a. *Primary territories* atau *home territories* (wilayah milik sendiri)
- b. *Secondary territories* (wilayah yang ditempati)
- c. *Public territories* (wilayah publik)

9) Komunikasi artifaktual (*artifactual communication*)

Komunikasi artifaktual terdiri dari pesan-pesan yang disampaikan oleh benda-benda yang dibuat oleh tangan manusia. Jadi, estetika, warna, pakaian, perhiasan, dan gaya rambut, serta aroma seperti parfum, *cologne*, atau dupa, semuanya dianggap artifaktual. Mulyana (2017, p. 433) menjelaskan bahwa barang-barang yang dipakai untuk memenuhi keperluan manusia dan dalam hubungan interaksi antarmanusia, kerap kali mengandung makna-makna tertentu.

10) Komunikasi waktu (*temporal communication*)

DeVito (2013, p. 164) berpendapat bahwa studi tentang komunikasi waktu atau yang biasa disebut dengan *chronemics* merupakan studi yang berfokus pada bagaimana individu memanfaatkan, mengatur, bertindak sesuai dengan waktu, dan menyampaikan pesan melalui waktu. Menurut Gonzales dan Zimbardo dalam (DeVito, 2013), orientasi waktu yang dipengaruhi secara signifikan oleh kelas sosio-ekonomi dan pengalaman pribadi individu tersebut. Mulyana (2017, p. 416) pun berpendapat bahwa waktu berkaitan erat dengan emosi dan perasaan manusia, di mana cara individu menafsirkan dan

memperlakukan waktu secara simbolis mencerminkan bagian dari identitas diri mereka.

#### 2.2.1.4 Mendengarkan dalam Komunikasi *Interpersonal*

(DeVito, 2013, p. 85) menjelaskan bahwa mendengarkan dalam komunikasi *interpersonal* adalah proses yang melibatkan lima tahapan, yaitu *receiving* (mendengar dan memperhatikan pesan), *understanding* (menguraikan makna dari pesan yang didengar), *remembering* (mempertahankan apa yang didengar dalam memori), *evaluating* (berpikir kritis tentang dan menilai pesan), dan *responding* (menjawab atau memberikan umpan balik kepada pembicara).

Kelima tahapan tersebut pada dasarnya terjadi pada waktu yang bersamaan. Misalnya, saat mendengarkan percakapan, seseorang tidak hanya tetap memperhatikan apa yang dikatakan orang lain, tetapi juga mengevaluasi secara kritis apa yang baru saja dikatakan dan mungkin memberikan umpan balik. Sama halnya dengan komunikasi interpersonal, mendengarkan juga mempunyai tujuan untuk belajar, berhubungan, memengaruhi, bermain, dan membantu seseorang.



Gambar 2. 2 Model Lima Tahap dalam Mendengarkan  
Sumber: DeVito (2013)

Ketika berkomunikasi, seseorang tidak hanya berperan sebagai komunikator yang selalu menyampaikan pesan tetapi juga sebagai komunikan yang menerima pesan. Untuk menerima pesan dengan baik, seseorang harus mempunyai kemampuan untuk mendengarkan secara efektif agar proses komunikasi juga berjalan demikian. DeVito (2013, p. 95) mengemukakan lima dimensi dalam seni mendengarkan secara efektif sebagai berikut:

1) *Emphatic and Objectives listening*

Jika seseorang ingin memahami apa yang dimaksud dan apa yang dirasakan oleh lawan bicara, mereka perlu mendengarkan dengan tingkat empati tertentu. Berempati dengan orang lain berarti merasakan bersama mereka, melihat dunia seperti yang mereka lihat, dan merasakan apa yang mereka rasakan. Dengan begitu, seseorang dapat sepenuhnya memahami maksud dari lawan bicaranya. Mendengarkan dengan Empati juga akan membantu seseorang dalam meningkatkan hubungan. Meskipun untuk sebagian besar situasi komunikasi, mendengarkan dengan empati adalah cara merespons yang lebih disukai, ada kalanya juga seseorang perlu terlibat dalam mendengarkan secara objektif. Hal ini bertujuan untuk melampaui empati dan mengukur makna serta perasaan terhadap beberapa realitas objektif. Dalam mendengarkan, penting untuk bisa menanggapi lawan bicara dengan rasa empati, tetapi hal itu tidak cukup. Seseorang juga perlu melihat lawan bicara secara lebih objektif dan mendengarkan dengan objektivitas dan ketidakterikatan sesuai dengan kondisi dan situasi yang ada.

2) *Nonjudgemental and Critical listening*

Mendengarkan secara efektif mencakup respons yang tidak menghakimi dan kritis. Seseorang perlu mendengarkan tanpa menghakimi dengan pikiran terbuka untuk memahami. Tetapi

seseorang juga perlu mendengarkan secara kritis, yaitu dengan pandangan untuk membuat semacam evaluasi atau penilaian. Seseorang dapat melakukan mendengarkan tanpa menghakimi terlebih dahulu dan kemudian mendengarkan pemahaman sambil menanggapi penilaian. Hanya setelah benar-benar memahami pesan yang relevan, barulah seseorang dapat mengevaluasi atau menilai. Mendengarkan dengan pikiran terbuka akan membantu seseorang dalam memahami pesan dengan lebih baik, begitu juga mendengarkan dengan pikiran kritis akan membantu seseorang dalam menganalisis dan mengevaluasi pesan. Dengan begitu, komunikasi pun dapat berjalan dengan jauh lebih efektif.

### 3) *Surface and Depth listening*

Dalam sebagian besar pesan, ada makna yang jelas yang dapat seseorang peroleh dari mendengarkan di permukaan, seperti pembacaan kata dan kalimat secara literal. Namun, seringkali ada tingkat makna yang lain. Untuk mengerti dan menghargai makna tersebut, seseorang perlu mendengarkan secara mendalam. Misalnya ketika ada teman yang mengeluh mengenai pekerjaannya, pada tingkat yang lebih dalam, mereka sebenarnya meminta ungkapan penghargaan. Jika hanya mendengarkan komunikasi tingkat permukaan (makna literal), maka pesan yang mendasarinya akan terlewat dan seseorang pasti akan kehilangan kesempatan untuk melakukan kontak yang berarti dengan perasaan dan kebutuhan orang lain.

### 4) *Polite and Impolite listening*

Kesopanan sering dianggap sebagai fungsi eksklusif pembicara, semata-mata sebagai fungsi penyandian atau pengiriman pesan. Tetapi, kesopanan atau ketidaksopanan juga dapat diisyaratkan melalui mendengarkan. Dalam hal ini, ketika seseorang misalnya

sedang berkomunikasi dan ada beberapa pesan yang tidak ingin mereka dengar, maka mereka akan menunjukkan ketidaksetujuan dengan bersikap tidak acuh dan seperti tidak mendengarkan. Tetapi dalam kegiatan sehari-hari, tentunya seseorang ingin mendengarkan dengan sopan dan mengungkapkan kesopanan ini melalui perilaku mendengarkan seperti tidak menginterupsi lawan bicara, memberikan tanggapan positif, dan memperlihatkan rasa empati.

5) *Active and Inactive listening*

Mendengarkan secara aktif dapat diartikan sebagai proses mengirimkan kembali kepada pembicara apa yang menurut pendengar dimaksudkan oleh pembicara baik dalam isi maupun perasaan. Mendengarkan secara aktif, bukan hanya mengulangi kata-kata pembicara secara tepat, tetapi menyatukan pemahaman tentang keseluruhan pesan pembicara menjadi keseluruhan yang bermakna. Mendengarkan secara aktif memiliki beberapa fungsi penting yaitu, untuk membantu pendengar dalam memeriksa pemahaman tentang apa yang dikatakan pembicara, merefleksikan kembali makna yang dirasakan kepada pembicara, dan memberikan kesempatan kepada pembicara untuk menawarkan klarifikasi dan memperbaiki kesalahpahaman. Selain itu, mendengarkan secara aktif juga membiarkan pembicara tahu bahwa kita mengakui dan menerima perasaannya, serta membantu pembicara untuk mengeksplorasi perasaan dan pikiran. Berikut merupakan tiga teknik sederhana menurut DeVito (2013) dalam mendengarkan secara aktif:

(1) *Paraphrase the speaker's meaning*. Parafrase memberi kesempatan kepada pembicara untuk memperluas apa yang dikatakan semula. Dalam memparafrasekan sesuatu, seseorang harus berhati-hati untuk tidak mengarahkan pembicara ke arah yang menurutnya harus dia tuju. Parafrase digunakan ketika kita



merasa ada kemungkinan kesalahpahaman atau ketika kita ingin mengungkapkan dukungan untuk orang lain dan menjaga percakapan tetap berjalan.

(2) *Express understanding of the speaker's feelings*. Ungkapan empati akan membantu seseorang memeriksa lebih lanjut persepsinya tentang perasaan pembicara. Ini juga akan memungkinkan pembicara untuk melihat dan menguraikan perasaannya secara lebih objektif, terutama membantu ketika itu adalah perasaan marah, sakit hati, atau depresi.

(3) *Ask questions*. Mengajukan pertanyaan memastikan pemahaman tentang pemikiran dan perasaan pembicara dan mengamankan informasi tambahan. Pertanyaan diajukan untuk memberikan stimulasi dan dukungan yang cukup bagi pembicara untuk merasa dia dapat menguraikan pemikiran dan perasaan ini. Pertanyaan-pertanyaan ini harus lebih jauh menegaskan minat dan kepedulian terhadap pembicara tetapi tidak mencampuri bidang yang tidak terkait atau menantang pembicara dengan cara apa pun.

### **2.2.1.5 Hambatan dalam Komunikasi *Interpersonal***

Segala bentuk komunikasi termasuk komunikasi *interpersonal*, tidak akan pernah terlepas dari hambatan (*noise*). Hambatan tersebut yang nantinya dapat mendistorsi pesan sehingga penerima akan kesulitan untuk menerima pesan. Meskipun hambatan tidak dapat dihilangkan secara total, tetapi penting untuk mempelajari tipe-tipe hambatan tersebut agar dapat mengurangi dampaknya. Berikut empat tipe noise menurut DeVito (2013, p. 14):

1) *Physical noise*. Gangguan fisik adalah gangguan yang berasal dari luar diri komunikator atau komunikan (eskternal). Hal ini dapat berupa suara bising, tulisan yang tidak jelas, dan informasi asing yang menyulitkan seseorang untuk berkomunikasi.

- 2) *Physiological noise*. Berbanding terbalik dengan gangguan fisik, gangguan ini adalah gangguan yang berasal dari dalam diri komunikator atau komunikan (internal) seperti gangguan pendengaran, kehilangan memori, dan masalah artikulasi.
- 3) *Psychological noise*. Gangguan psikologis ini berasal dari ide-ide, pikiran, prasangka, dan emosionalisme esktrim dari diri komunikator atau komunikan. Pada umumnya, seseorang akan mengalami gangguan ini ketika berbicara dengan pribadi yang berpikiran tertutup.
- 4) *Semantic noise*. Interfensi ini terjadi ketika komunikator dan komunikan memiliki perbedaan bahasa dan penggunaan jargon. Hal ini yang nantinya dapat mempersulit proses pemaknaan pesan karena terdapat beberapa istilah yang ambigu dan maknanya mudah disalahtafsirkan.

### 2.2.2 Konsep Diri

Konsep diri tidak terbentuk dengan sendirinya, melainkan melalui hubungan interaktif. Mulyana (2017, p. 8) menjelaskan bahwa konsep diri merupakan pandangan seseorang mengenai dirinya sendiri dan hanya dapat diperoleh melalui informasi yang diberikan orang lain kepada dirinya. Black dalam (DeVito, 2013, p. 55) berpendapat bahwa konsep diri terdiri atas perasaan-perasaan dan pikiran-pikiran seseorang tentang kekuatan, kelemahan, kemampuan, keterbatasan, aspirasi, dan pandangan yang mereka miliki. Secara singkat, konsep diri dapat disimpulkan sebagai persepsi seseorang mengenai dirinya sendiri yang mencakup berbagai aspek, mulai dari psikis hingga fisik yang mereka peroleh melalui proses interaksi dengan orang lain. Calhoun dan Acocella dalam (Budiningsih, 2014) menjelaskan bahwa konsep diri terbagi menjadi dua jenis, yaitu:

#### 1) Konsep diri positif

Individu yang memiliki konsep diri positif mampu menerima dirinya sendiri, baik segala kelebihan dan kekurangannya. Hal ini yang membuat seseorang dengan konsep diri positif cenderung berpikiran realistis. Selain



itu, mereka juga dapat menjalin suatu hubungan yang baik dengan orang lain. Hal ini karena mereka sudah terbuka atas segala kritikan dan informasi mengenai dirinya, serta memiliki karakteristik-karakteristik yang dapat membangun hubungan yang baik dan efektif seperti merasa setara dengan orang lain, dapat menerima pujian tanpa rasa malu, dan yakin akan kemampuannya dalam menyelesaikan masalah, serta mampu mengevaluasi diri sendiri.

## 2) Konsep diri negatif

Berbanding terbalik dengan individu yang memiliki konsep diri positif, seseorang yang memiliki konsep diri negatif cenderung melihat dirinya di dalam kegelapan, yang berarti mereka masih belum bisa menerima dirinya secara utuh. Mereka jadi tidak bisa berinteraksi dan mempunyai hubungan yang baik dengan orang lain. Hal ini karena mereka merupakan seseorang yang pesimis dan belum bisa membuka diri terhadap segala pendapat dan juga kritikan orang lain secara objektif sehingga mereka akan menutup diri.

Seseorang tidak terlahir begitu saja dengan konsep diri yang positif maupun negatif, tetapi konsep diri terbentuk dari berbagai sumber. Menurut DeVito (2013, pp. 55-56) terdapat setidaknya empat sumber pembentukan konsep diri seseorang, yaitu:

### 1) *Others' images* (penilaian orang lain)

Berdasarkan konsep “The Looking Glass” yang dicetuskan oleh Charles Horton Cooley (2017), ketika seseorang ingin mencari tahu akan penilaian-penilaian tentang dirinya, mereka akan melihat citra dirinya yang diperlihatkan oleh orang lain melalui cara mereka memperlakukan orang tersebut. Hal ini tentu membawa dampak yang positif dan negatif bagi setiap individu karena ketika orang-orang tersebut memberikan penilaian yang positif, akan terbentuk juga citra yang positif. Namun sebaliknya, jika yang dimiliki adalah penilaian negatif, maka yang akan timbul juga citra negatif. Penilaian-penilaian yang diperoleh melalui

informasi orang lain tersebut yang akan menjadi salah satu sumber pembentukan konsep diri.

2) *Social comparisons* (perbandingan sosial)

Ketika seseorang ingin memperoleh informasi mengenai dirinya, maka mereka seringkali membandingkan dirinya dengan lingkungan sekitarnya. Hal ini yang akan menjadi salah satu sumber pembentukan konsep diri seseorang karena menurutnya, dengan memperoleh informasi penilaian dari orang lain saja tidak akan cukup dan mereka membutuhkan penilaian yang lebih dengan membandingkan kualitas hingga pencapaian dirinya dengan milik orang lain.

3) *Cultural teachings* (ajaran budaya)

Kepercayaan, nilai-nilai, dan sikap seseorang merupakan hasil akumulasi dari budaya yang diajarkan oleh orang tua, guru, dan media. Ajaran-ajaran tersebut yang akhirnya menjadi tolak ukur bagi seseorang untuk menilai dirinya sendiri. Salah satu contohnya adalah definisi mengenai kesuksesan. Jika seseorang merasa bahwa ia belum mencapai titik kesuksesan sesuai dengan definisi yang diciptakan oleh lingkungan sekitarnya, maka ia merasa gagal dan tentunya hal tersebut akan berpengaruh terhadap pembentukan konsep dirinya.

4) *Self-evaluations* (evaluasi diri)

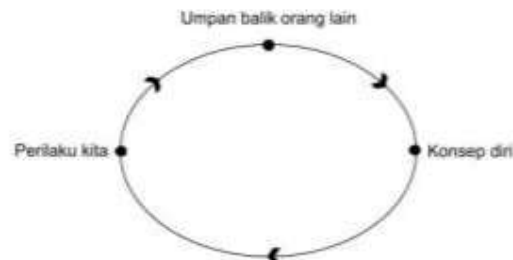
Selain meminta penilaian orang lain, setiap individu juga akan bereaksi terhadap perilaku diri sendiri. Hal ini mencakup interpretasi dan evaluasi yang dilakukan pada perilakunya yang akan menjadi salah satu sumber pembentukan konsep diri. Dalam hal ini, jika seseorang melakukan sesuatu yang tidak selaras dengan apa yang ia percaya, maka ia akan melakukan evaluasi diri dan cenderung bereaksi negatif terhadap tindakannya sendiri. Sebaliknya, jika apa yang dilakukannya selaras dengan apa yang dipercaya, maka akan timbul reaksi positif.



Gambar 2. 3 Sumber Konsep Diri  
Sumber: DeVito (2013)

### 2.2.3 Komunikasi *Interpersonal* dan Konsep Diri

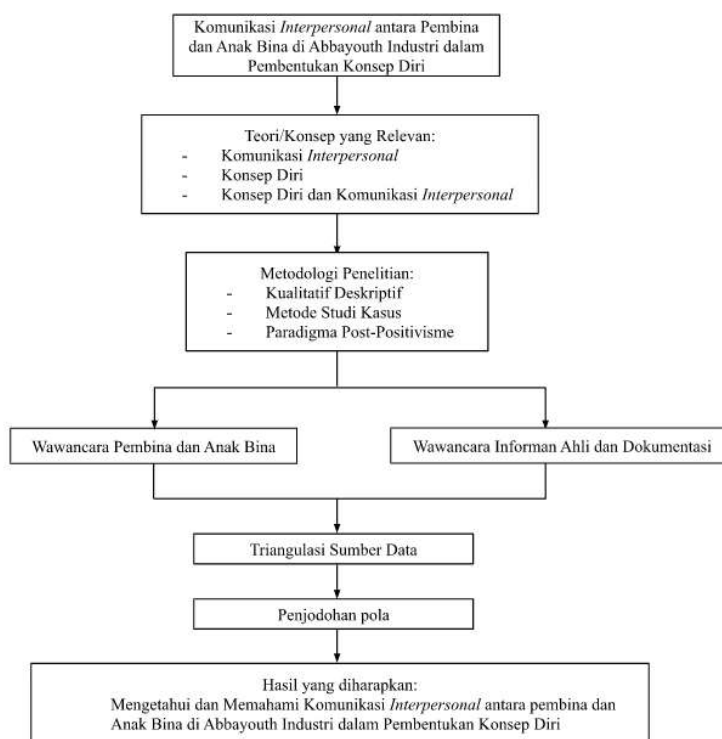
Proses pembentukan konsep menurut Hopper & Whitehead dalam (Mulyana, 2017, p. 10) menjelaskan bahwa konsep diri terbentuk dari umpan balik yang seorang individu terima dari orang lain melalui proses komunikasi *interpersonal*. Cooley (2017) mencetuskan konsep “The Looking Glass-Self” yang menekankan pada pentingnya respons orang lain mengenai seorang individu, yang akan diinterpretasikan secara subjektif oleh individu terkait. Artinya, seseorang mengenal dirinya melalui pandangan orang lain.



Gambar 2. 4 Proses Pembentukan Konsep Diri  
Sumber: Hopper dan Whitehead (Mulyana, 2017)

Mead dalam (Mulyana, 2017, p. 11) mengatakan bahwa setiap orang mengembangkan konsep dirinya melalui interaksi dengan orang lain dan hal tersebut terjadi melalui komunikasi. Rogers dalam (Rakhmat, 2012) menyatakan bahwa semakin baik komunikasi *interpersonal* yang terjalin, maka seseorang akan semakin terbuka dalam mengungkapkan dirinya dan hal tersebut akan menghasilkan persepsi yang positif terhadap orang lain. Komunikasi *interpersonal* dan konsep diri memiliki hubungan timbal balik. Jika komunikasi *interpersonal* dilakukan secara efektif, maka dapat memberikan dampak yang positif pada pembentukan konsep diri seseorang. Sebaliknya, jika seseorang memiliki konsep diri yang positif maka mereka juga akan menghasilkan komunikasi *interpersonal* yang efektif.

### 2.3 Alur Penelitian



Gambar 2. 5 Alur Penelitian  
Sumber: Dokumentasi Peneliti (2023)