

**PERANAN KOMUNIKASI ANTAR PRIBADI DALAM KEPUASAN  
BERINTERAKSI DI KALANGAN MAHASISWA FAKULTAS  
EKONOMI DAN ILMU SOSIAL USM- INDONESIA**

Nurhawati Simamora<sup>1</sup>, Mega Ulva Sari Sihombing<sup>2</sup>  
<sup>1</sup>watimora@yahoo.com, <sup>2</sup>vasa\_gita@yahoo.com

Program Studi Ilmu Komunikasi  
Universitas Sari mutiara Indonesia

**ABSTRAK**

Mahasiswa tentunya mendambakan lingkungan kampus yang kondusif. Kepuasan berinteraksi merupakan faktor penting untuk menciptakan lingkungan kampus yang kondusif. Dalam interaksi sehari-hari antar mahasiswa sering terjadi konflik, bentrokan, perselisihan, pergesekan bahkan pertengkaran. Faktor utamanya adalah antara sesama mahasiswa yang kurang bersatu dan kurang kedekatan di antara mereka sehingga mahasiswa cenderung membentuk kelompok tertentu dengan visi misi dan pola pemikiran yang sama kemudian berinteraksi atau bergaul dengan kelompok itu dan cenderung menjauhi bahkan tidak bergaul dengan mahasiswa yang berbeda dari mereka. Di sisi lain ada mahasiswa dengan kepribadian tertutup (*introvert*) yang sangat jarang bisa dikatakan hampir tidak bergaul dengan mahasiswa lain karena segan, malu-malu dan lain sebagainya. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif. Peneliti hanya bertindak sebagai pengamat, hanya membuat kategori perilaku, mengamati gejala, mencatat dalam buku observasi. Metode ini terfokus menggambarkan subjek penelitian pada saat sekarang ini berdasarkan fakta-fakta sebagaimana adanya. Informan yang peneliti wawancara sebanyak empat orang mahasiswa aktif FEIS USM-Indonesia. Teknik pengumpulan data yang dilakukan adalah observasi atau pengamatan dan wawancara yang peneliti lakukan kepada informan. Hasil penelitian peneliti menyimpulkan bahwa komunikasi antar pribadi sangat berperan dalam kepuasan berinteraksi dalam pergaulan di kalangan mahasiswa FEIS USM-Indonesia. Hal ini dapat kita lihat dari frekuensi curhat dan diskusi yang cukup sering di kalangan mahasiswa FEIS USM-Indonesia. Karena sering berkomunikasi maka peran komunikasi antar pribadi efektif. Oleh karena itu diharapkan kepada Mahasiswa FEIS USM-Indonesia agar lebih sering diskusi atau curhat jika ada perbedaan pendapat/ pola berpikir seperti diskusi, curhat jika ada perbedaan pola pemikiran atau pendapat agar mengurangi bentrokan, perselisihan maupun pertengkaran dan pembentukan kelompok-kelompok tertentu di kalangan Mahasiswa FEIS USM-Indonesia.

**Kata Kunci: Komunikasi Antar Pribadi, Kepuasan berinteraksi, Mahasiswa FEIS USM-Indonesia**

**A. PENDAHULUAN**

**1. Latar Belakang Masalah**

Komunikasi adalah suatu proses sosial yaitu komunikasi selalu melibatkan dua orang, pengirim dan penerima. Komunikasi sebagai proses yaitu komunikasi bersifat berkesinambungan, dinamis, kompleks, senantiasa berubah dan tidak memiliki akhir. Menurut Arthur Van Lear komunikasi yang berkesinambungan seperti garis tanpa batas yang merupakan sambungan dari titik-titik yang tidak dapat diulang atau diputar balik. Setiap orang yang masih hidup di dunia ini tidak dapat lepas dan bergantung kepada komunikasi. Tanpa komunikasi yang baik hidup seseorang juga tidak

dapat berjalan dengan baik. Salah satu bentuk komunikasi yang vital adalah komunikasi antar pribadi dimana komunikasi jenis ini berperan penting dalam hubungan seseorang. Disebabkan karena komunikasi antar pribadi atau yang dikenal juga dengan istilah *Interpersonal Communication* lebih melibatkan kedekatan fisik sehingga menjalin hubungan yang dekat satu sama lain. Menurut Joseph De Vito komunikasi antar pribadi adalah proses pengiriman dan penerimaan pesan-pesan antara dua orang atau diantara sekelompok kecil orang-orang dengan beberapa efek dan beberapa umpan balik seketika” (*The Interpersonal Communication Book* 1989:4). Komunikasi antar pribadi terbagi menjadi 2 jenis yaitu komunikasi diadik (*dyadic communication*) yaitu komunikasi yang

berlangsung antara 2 orang(komunikator dan komunikan masing-masing satu orang) dan komunikasi triadik (*triadic communication*) yaitu komunikasi yang berjumlah 3 orang(bisa komunikator berjumlah 1 orang dan komunikan 2 orang bisa juga berlaku sebaliknya. Pada komunikasi diadik dialog yang terjadi secara intens, komunikator hanya memusatkan perhatiannya hanya kepada diri seorang komunikan itu begitu juga sebaliknya komunikan terhadap komunikator. Komunikasi antar pribadi sangat efektif untuk menjalin hubungan yang baik dengan orang lain karena komunikasi antar pribadi berlangsung tatap muka tanpa adanya perantara. Dengan menjalin hubungan manusia yang baik dapat menambah percaya diri seseorang secara otomatis akan membentuk jati diri seseorang. Komunikasi antar pribadi biasanya dilakukan oleh orang yang sudah saling mengenal dekat dan akrab satu sama lain jadi komunikator dan komunikannya biasanya sudah saling mengenal satu sama lain. Apabila komunikator dan komunikan kurang akrab satu sama lain akan sulit terjadi komunikasi antar pribadi kecuali saat terjadi wawancara.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui apa yang menyebabkan terjadinya perselisihan, ketidakcocokan, permusuhan, perbedaan pendapat, saling tidak berbicara, ngambek dan lain sebagainya antar mahasiswa khususnya di Kampus Universitas Sari Mutiara Indonesia Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Kota Medan. Karena penulis melihat frekuensi terjadi ketidakcocokan, perbedaan pendapat, saling tidak bicara yang cukup sering bisa antar teman satu semester, antar jurusan, antara kakak kelas dengan adik kelas. Jadi Penulis ingin mengetahui apa penyebab terjadinya gesekan tersebut. Diharapkan setelah penelitian ini

#### 4. Tujuan Penelitian

Adapun Tujuan Penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui peranan komunikasi antar pribadi yang diterapkan para mahasiswa FEIS USM-Indonesia dalam kepuasan berinteraksi.
2. Untuk mengetahui hambatan-hambatan apa saja yang menghambat terciptanya kepuasan berinteraksi dalam pergaulan di kampus.

#### 5. Manfaat Penelitian

Adapun Manfaat dari penelitian ini adalah :

gesekan antar mahasiswa akan berkurang dan komunikasi pribadi antara mahasiswa satu dengan lainnya akan semakin lancar, antar mahasiswa akan semakin akrab hubungannya juga dapat menambah percaya diri dan membentuk jati diri mahasiswa. Sekaligus menambah wawasan peneliti tentang penerapan komunikasi antar pribadi sesama mahasiswa. Berdasarkan Uraian di atas peneliti tertarik untuk melakukan penelitian berjudul **“Peranan Komunikasi Antar Pribadi Dalam Kepuasan Berinteraksi Di Kalangan Mahasiswa Fakultas Ekonomi Dan Ilmu Sosial USM- Indonesia”**

#### 2. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan di atas, maka peneliti mengemukakan perumusan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut :

**“Apakah Komunikasi Antar Pribadi Antar Mahasiswa Berperan Dalam Kepuasan Berinteraksi di FEIS USM-Indonesia”.**

#### 3. Batasan Masalah

Agar tidak terjadi ruang lingkup penelitian yang terlalu luas dan akan mengaburkan tujuan penelitian yang sebenarnya, maka peneliti merasa perlu membuat pembatasan masalah agar menjadi lebih jelas. Pembatasan Masalah yang akan diteliti yaitu :

1. Penelitian hanya terbatas pada Peranan Komunikasi antar pribadi Mahasiswa FEIS USM-Indonesia Dalam Kepuasan Berinteraksi.
2. Subjek Penelitian ini adalah terbatas pada Mahasiswa FEIS USM-Indonesia Dalam Kepuasan Berinteraksi

1. Secara Akademis, diharapkan dapat menambah dan memperkaya khasanah bacaan di kalangan Mahasiswa FEIS USM-Indonesia Medan.
2. Secara Teoritis penelitian ini diharapkan dapat berguna menambah khasanah penelitian dan dapat memperluas cakrawala pengetahuan peneliti serta Mahasiswa FEIS USM-Indonesia khususnya dalam hal Komunikasi antar pribadi.
3. Bagi Peneliti Selanjutnya, Sebagai bahan pertimbangan atau masukan bagi penelitian selanjutnya.

#### 6. Luaran Penelitian

Luaran yang ditargetkan dari yaitu penelitian ini akan dipublikasi pada jurnal lokal yang mempunyai ISSN atau jurnal nasional tidak terakreditasi/terakreditasi.

## B. URAIAN TEORITIS

### 1. Kepuasan Berinteraksi

Pengertian kata kepuasan atau satisfaction berasal dari bahasa Latin “*satis*” yang berarti cukup baik, memadai dan *facio* yang berarti melakukan atau membuat. Menurut pakar pemasaran Kotler dan Keller (2009), menandakan bahwa kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (atau hasil) terhadap ekspektasi mereka. Untuk mengetahui masalah kepuasan konsumen terlebih dahulu harus didapati pengertian arti kepuasan itu sendiri. Kepuasan merupakan suatu respon emosi seseorang terhadap suatu hal yang tengah dihadapinya. Emosi berarti menunjukkan perasaan suka atau tidak suka terhadap suatu hal. Kepuasan merupakan kebutuhan dasar yang dapat digambarkan sebagai suatu hal yang menyenangkan. Dikemukakan Lefrancois kebutuhan dasar ini muncul karena adanya dorongan-dorongan tertentu yang harus disalurkan. Rasa puas akan muncul jika dorongan tersebut dapat disalurkan dan begitu pula sebaliknya akan merasa tidak puas apabila dorongan-dorongan tersebut tidak dapat disalurkan.

Sedangkan menurut Zeithaml dan Bitner definisi kepuasan adalah respon atau tanggapan konsumen mengenai pemenuhan kebutuhan. Kepuasan merupakan penilaian mengenai ciri atau keistimewaan produk atau jasa, atau produk itu sendiri, yang menyediakan tingkat kesenangan konsumen berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan konsumsi konsumen.

Arti dari kepuasan konsumen ini tidak lepas dari perilaku konsumen. Menurut Kotler mengatakan bahwa perilaku konsumen didefinisikan sebagai suatu tindakan yang langsung diterima oleh konsumen dalam mendapatkan, mengkonsumsi serta memakai produk atau jasa, termasuk proses keputusan yang mendahului tindakan tersebut. Sedangkan kepuasan menurut Kotler dan Armstrong, kepuasan konsumen adalah sejauh mana anggapan kinerja produk memenuhi harapan pembeli. Bila kinerja produk lebih rendah ketimbang harapan konsumen, maka pembelinya merasa puas atau amat gembira.

Sedangkan interaksi menurut *wikipedia.com* adalah suatu jenis tindakan yang terjadi ketika dua atau lebih objek mempengaruhi atau memiliki efek satu sama lain. Ide efek dua arah ini penting dalam konsep interaksi, sebagai lawan dari hubungan satu arah pada sebab akibat. Kombinasi dari interaksi-interaksi sederhana dapat menuntun pada suatu fenomena baru yang mengejutkan. Dalam berbagai bidang ilmu, interaksi memiliki makna yang berbeda. Berdasarkan uraian definisi kepuasan dan interaksi di atas maka dapat disimpulkan bahwa kepuasan berinteraksi adalah adanya dua atau lebih orang yang saling mempengaruhi/ memiliki efek satu lain yang dimana efek atau pengaruh

tersebut sama-sama memberikan efek dan pengaruh yang positif dan menyenangkan bagi kedua pihak baik kepada objek yang dipengaruhi maupun objek yang mempengaruhi.

### 2. Teori Peran

Teori peran adalah perspektif dalam sosiologi dan psikologi sosial yang menganggap sebagian besar kegiatan sehari-hari menjadi pemeran dalam kategori sosial (misalnya ibu, manajer, guru). Setiap **peran sosial** adalah seperangkat hak, kewajiban, harapan, norma dan perilaku seseorang untuk menghadapi dan memenuhi. Model ini didasarkan pada pengamatan bahwa orang berperilaku dengan cara yang dapat diprediksi, dan bahwa perilaku individu adalah konteks tertentu, berdasarkan posisi sosial dan faktor lainnya. Teater adalah metafora yang sering digunakan untuk menggambarkan teori peran. Menurut teori ini, sebenarnya dalam pergaulan sosial itu sudah ada skenario yang disusun oleh masyarakat, yang mengatur apa dan bagaimana peran setiap orang dalam pergaulannya. Dalam skenario itu sudah “tertulis” seorang Presiden harus bagaimana, seorang gubernur harus bagaimana, seorang guru harus bagaimana, murid harus bagaimana. Demikian juga sudah tertulis peran apa yang harus dilakukan oleh suami, isteri, ayah, ibu, anak, mantu, mertua dan seterusnya. Menurut teori ini, jika seseorang mematuhi skenario, maka hidupnya akan harmoni, tetapi jika menyalahi skenario, maka ia akan dicemooh oleh penonton dan ditegur sutradara. Dalam era reformasi sekarang ini nampak sekali pemimpin yang menyalahi skenario sehingga sering di demon publik. Park menjelaskan dampak masyarakat atas perilaku kita dalam hubungannya dengan peran, namun jauh sebelumnya Robert Linton (1936), seorang antropolog, telah mengembangkan Teori Peran. Teori Peran menggambarkan interaksi sosial dalam terminologi aktor-aktor yang bermain sesuai dengan apa-apa yang ditetapkan oleh budaya. Sesuai dengan teori ini, harapan-harapan peran merupakan pemahaman bersama yang menuntun kita untuk berperilaku dalam kehidupan sehari-hari. Menurut teori ini, seseorang yang mempunyai peran tertentu misalnya sebagai dokter, mahasiswa, orang tua, wanita, dan lain sebagainya, diharapkan agar seseorang tadi berperilaku sesuai dengan peran tersebut. Mengapa seseorang mengobati orang lain, karena dia adalah seorang dokter. Jadi karena statusnya adalah dokter maka dia harus mengobati pasien yang datang kepadanya. Perilaku ditentukan oleh peran sosial.

Kemudian, sosiolog yang bernama Glen Elder (1975) membantu memperluas penggunaan teori peran. Pendekatannya yang dinamakan “*life-course*” memaknakan bahwa setiap masyarakat mempunyai harapan kepada setiap anggotanya untuk mempunyai perilaku tertentu sesuai dengan kategori-kategori usia

yang berlaku dalam masyarakat tersebut. Contohnya, sebagian besar warga Amerika Serikat akan menjadi murid sekolah ketika berusia empat atau lima tahun, menjadi peserta pemilu pada usia delapan belas tahun, bekerja pada usia tujuh belas tahun, mempunyai istri/suami pada usia dua puluh tujuh, pensiun pada usia enam puluh tahun. Di Indonesia berbeda, usia sekolah dimulai sejak tujuh tahun, punya pasangan hidup sudah bisa usia tujuh belas tahun, pensiun usia lima puluh lima tahun. Urutan tadi dinamakan "tahapan usia" (*age grading*). Dalam masyarakat kontemporer kehidupan kita dibagi ke dalam masa kanak-kanak, masa remaja, masa dewasa, dan masa tua, di mana setiap masa mempunyai bermacam-macam pembagian lagi.

### 3. Komunikasi Antar Pribadi

#### a) Pengertian Komunikasi Antar Pribadi

Komunikasi Antar Pribadi adalah ilmu komunikasi yang mempelajari dan meneliti perubahan tingkah laku dan pendapat yang diakibatkan oleh informasi yang disampaikan oleh seseorang kepada orang lain. Hal ini sesuai dengan pendapat dari Carl. I. Hovland (Purba, 2006 : 29). Yang mengatakan: "proses dimana seseorang (komunikator) menyampaikan perangsang-perangsang (biasanya lambang-lambang dalam bentuk kata-kata) untuk merubah tingkah laku orang lain (komunikan)". Sementara menurut Wiryanto (2004: 32) komunikasi antar pribadi yaitu komunikasi yang berlangsung dalam situasi tatap muka antara dua orang atau lebih, baik secara organisasi maupun secara kerumunan individu.

Adapun Komunikasi antar pribadi adalah komunikasi yang berlangsung antara dua individu atau lebih yang dapat berlangsung secara tatap muka (*face to face*). Komunikasi antar pribadi ini bisa juga berlangsung dengan menggunakan alat bantu atau media seperti: telepon, surat, telegram dan sebagainya. Komunikasi antar pribadi dikatakan efektif dalam merubah perilaku orang lain apabila kesamaan makna mengenai apa yang dibincangkan. Ciri khas yang tampak dalam komunikasi ini adalah arus balik langsung yang dapat ditangkap oleh komunikator, baik secara verbal dalam bentuk kata-kata maupun secara nonverbal dalam bentuk gerak-gerik seperti anggukan dan lain sebagainya. Selama proses komunikasi antar pribadi langsung, antar komunikator dan komunikan tersebut akan terjadi adanya pengertian fungsi secara bergiliran satu sama lain. Proses berubahnya perilaku atau tingkah laku individu adalah melalui beberapa tahapan dimana satu tahap dengan tahap lainnya saling berhubungan. Seorang individu menerima informasi, kemudian mengelolanya, menyimpan dan menghasilkan kembali dalam bentuk satu keputusan berupa penolakan atau penerimaan terhadap informasi yang disampaikan tersebut. Definisi komunikasi antar pribadi oleh ahli dikemukakan oleh

Onong U. Effendy mendefinisikan komunikasi antar pribadi adalah komunikasi antara dua orang, dimana terjadi kontak langsung dalam bentuk percakapan, komunikasi jenis ini bisa langsung secara berhadapan muka (*face to face*) bisa juga melalui medium, umpamanya telepon. Ciri khas komunikasi antar pribadi adalah dua arah atau timbal balik (Effendy, 1993: 61). Selain itu menurut Dean Barnulus mengemukakan bahwa komunikasi antar pribadi biasanya dihubungkan dengan pertemuan antara dua individu, tiga individu ataupun lebih yang terjadi sangat spontan dan tidak berstruktur (Liliweri, 1991:12). Adapun De Vito (Liliweri, 1991 : 13) mendefinisikan komunikasi antar pribadi merupakan pengiriman pesan-pesan dari seseorang dan diterima oleh orang lain, atau sekelompok orang dengan efek dan umpan balik yang langsung.

#### b) Ciri-Ciri Komunikasi Antar Pribadi

De Vito juga mengemukakan suatu komunikasi antar pribadi yang mengandung ciri-ciri antara lain adalah :

##### 1. Keterbukaan (*Openness*)

Keterbukaan atau sikap terbuka sangat berpengaruh dalam menumbuhkan komunikasi antarpribadi yang efektif. Keterbukaan adalah pengungkapan reaksi atau tanggapan kita terhadap situasi yang sedang dihadapi serta memberikan informasi tentang masa lalu yang relevan untuk memberikan tanggapan kita.

Menurut Johnson Supratiknya, (1995: 14) mengartikan keterbukaan diri yaitu membagikan kepada orang lain perasaan kita terhadap sesuatu yang telah dikatakan atau dilakukan, atau perasaan kita terhadap kejadian kejadian yang baru saja kita saksikan. Secara psikologis, apabila individu mau membuka diri kepada orang lain, maka orang lain yang diajak bicara akan merasa aman dalam melakukan komunikasi antarpribadi yang akhirnya orang lain tersebut akan turut membuka diri. Brooks dan Emmert (Rahmat, 2005: 136) mengemukakan bahwa karakteristik orang yang terbuka adalah sebagai berikut:

- a. Menilai pesan secara objektif, dengan menggunakan data dan keajegan logika.
- b. Membedakan dengan mudah, melihat nuansa, dsb.
- c. Mencari informasi dari berbagai sumber.
- d. Mencari pengertian pesan yang tidak sesuai dengan rangkaian kepercayaannya.

##### 2. Empati (*Empathy*).

Komunikasi antarpribadi dapat berlangsung kondusif apabila komunikator (pengirim pesan) menunjukkan rasa empati pada komunikan (penerima pesan). Menurut Sugiyo (2005: 5) empati dapat diartikan

sebagai menghayati perasaan orang lain atau turut merasakan apa yang dirasakan orang lain. Sementara Surya (Sugiyono, 2005 : 5) mendefinisikan bahwa empati adalah sebagai suatu kesediaan untuk memahami orang lain secara paripurna baik yang nampak maupun yang terkandung, khususnya dalam aspek perasaan, pikiran, dan keinginan. Individu dapat menempatkan diri dalam suasana perasaan, pikiran dan keinginan orang lain sedekat mungkin apabila individu tersebut berempati. Apabila empati tersebut tumbuh dalam proses komunikasi antar pribadi, maka suasana hubungan komunikasi akan dapat berkembang dan tumbuh sikap saling pengertian dan penerimaan. Menurut Winkel bahwa empati yaitu, konselor mampu mendalami pikiran dan menghayati perasaan siswa, seolah-olah konselor pada saat ini menjadi siswa, tanpa terbawa-bawa sendiri oleh semua itu dan kehilangan kesadaran akan pikiran serta perasaan pada diri sendiri. Sedangkan Jumarini menyatakan bahwa empati tidak saja berkaitan dengan aspek kognitif, tetapi juga mengandung aspek afektif, dan ditunjukkan dalam gerakan, cara berkomunikasi (mengandung dimensi kognitif, afektif, perceptual, somatik atau kinestetik, apperceptual dan komunikatif.)

### 3. Dukungan (*Supportiveness*)

Dalam komunikasi antarpribadi diperlukan sikap memberi dukungan dari pihak komunikator agar komunikan mau berpartisipasi dalam komunikasi. Hal ini senada dikemukakan Sugiyono (2005: 6) dalam komunikasi antarpribadi perlu adanya suasana yang mendukung atau memotivasi, lebih-lebih dari komunikator. Rahmat (2005 :133) mengemukakan bahwa "sikap supportif adalah sikap yang mengurangi sikap defensif. Orang yang defensif cenderung lebih banyak melindungi diri dari ancaman yang ditanggapinya di dalam situasi komunikasi dari pada memahami pesan orang lain. Dukungan merupakan pemberian dorongan atau pengobaran semangat kepada orang lain dalam suasana hubungan komunikasi. Sehingga dengan adanya dukungan dalam situasi tersebut, komunikasi antarpribadi akan bertahan lama karena tercipta suasana yang mendukung. Jack R. Gibb (Rahmat, 2005: 134) menyebutkan beberapa perilaku yang menimbulkan perilaku supportif, yaitu:

- a) Deskripsi, yaitu menyampaikan perasaan dan persepsi kepada orang lain tanpa menilai; tidak memuji atau mengecam, mengevaluasi pada gagasan, bukan pada pribadi orang lain, orang tersebut "merasa" bahwa kita menghargai diri mereka.
- b) Orientasi masalah, yaitu mengajak untuk bekerja sama mencari pemecahan masalah, tidak mendikte orang lain, tetapi secara bersama-sama menetapkan tujuan dan memutuskan bagaimana mencapainya.
- c) Spontanitas, yaitu sikap jujur dan dianggap tidak menyelimuti motif yang terpendam.
- d) Provisionalisme, yaitu kesediaan untuk meninjau kembali pendapat diri sendiri, mengakui bahwa manusia tidak luput dari kesalahan sehingga wajar

kalau pendapat dan keyakinan diri sendiri dapat berubah.

### 4. Rasa positif (*positiveness*)

Rasa positif merupakan kecenderungan seseorang untuk mampu bertindak berdasarkan penilaian yang baik tanpa merasa bersalah yang berlebihan, menerima diri sebagai orang yang penting dan bernilai bagi orang lain, memiliki keyakinan atas kemampuannya untuk mengatasi persoalan, peka terhadap kebutuhan orang yang lain, pada kebiasaan sosial yang telah diterima. Dapat memberi dan menerima pujian tanpa pura-pura memberi dan menerima penghargaan tanpa merasa bersalah. Sugiyono (2005: 6) mengartikan bahwa rasa positif adalah adanya kecenderungan bertindak pada diri komunikator untuk memberikan penilaian yang positif pada diri komunikan. Dalam komunikasi antarpribadi hendaknya antara komunikator dengan komunikan saling menunjukkan sikap positif, karena dalam hubungan komunikasi tersebut akan muncul suasana menyenangkan, sehingga pemutusan hubungan komunikasi tidak dapat terjadi. Rahmat (2005 :105) menyatakan bahwa sukses komunikasi antar pribadi banyak tergantung pada kualitas pandangan dan perasaan diri; positif atau negatif.

### 5. Kesetaraan (*Equality*)

Kesetaraan merupakan perasaan sama dengan orang lain, sebagai manusia tidak tinggi atau rendah, walaupun terdapat perbedaan dalam kemampuan tertentu, latar belakang keluarga atau sikap orang lain terhadapnya. Rahmat (2005: 135) mengemukakan bahwa persamaan atau kesetaraan adalah sikap memperlakukan orang lain secara horizontal dan demokratis, tidak menunjukkan diri sendiri lebih tinggi atau lebih baik dari orang lain karena status, kekuasaan, kemampuan intelektual, kekayaan atau kecantikan. Dalam persamaan tidak mempertegas perbedaan, artinya tidak mengungguli, tetapi berbincang pada tingkat yang sama, yaitu mengkomunikasikan penghargaan dan rasa hormat pada perbedaan pendapat merasa nyaman, yang akhirnya proses komunikasi akan berjalan dengan baik dan lancar.

#### c) Fungsi Komunikasi Antar Pribadi

Komunikasi antar pribadi memiliki dua fungsi, yaitu fungsi sosial dan fungsi pengambilan keputusan.

#### 1. Fungsi Sosial

a. Untuk kebutuhan biologis dan psikologis.

Sejak lahir kita tidak dapat hidup sendiri untuk mempertahankan hidup. Kita perlu dan harus berkomunikasi dengan orang lain untuk memenuhi kebutuhan biologis kita seperti makan dan minum, dan memenuhi kebutuhan psikologis kita seperti sukses dan kebahagiaan. Melalui komunikasi pula kita dapat memenuhi kebutuhan emosional kita dan meningkatkan kesehatan mental kita. Kita belajar makna cinta, kasih

sayang, keintiman, simpati, rasa hormat, rasa bangga, bahkan iri hati dan kebencian. Melalui komunikasi kita dapat mengalami berbagai kualitas perasaan itu dan membandingkannya antara perasaan yang satu dengan perasaan yang lain.

b. Mengembangkan hubungan timbal balik

Komunikasi dengan suatu proses sebab-akibat atau aksi-reaksi yang arahnya bergantian. Seseorang menyampaikan pesan baik secara verbal atau nonverbal, seseorang penerima bereaksi dengan jawaban verbal atau menganggukkan kepala, kemudian orang pertama bereaksi lagi setelah menerima respons atau umpan balik dari orang kedua, dan begitu seterusnya. Jadi, hubungan timbal balik ini berfungsi sebagai unsur pemerkuat, pemerkuat KAP sehingga harapan-harapan dalam proses komunikasi menjadi sungguh-sungguh terjadi.

c. Untuk meningkatkan dan mempertahankan mutu diri sendiri.

Komunikasi itu penting membangun konsep diri kita, aktualisasi diri, kelangsungan hidup untuk memperoleh kebahagiaan, terhindar dari tekanan. Pembentukan konsep diri. Konsep diri adalah pandangan kita mengenai siapa diri kita dan itu hanya bisa kita peroleh lewat informasi yang diberikan orang lain kepada kita. Pernyataan eksistensi diri orang berkomunikasi untuk menunjukkan dirinya eksis. Inilah yang disebut aktualisasi diri atau pernyataan eksistensi diri. Ketika berbicara, kita sebenarnya menyatakan bahwa kita ada.

d. Menangani konflik.

Untuk melakukan komunikasi dengan baik, sebaiknya kita mengetahui situasi dan kondisi serta karakteristik lawan bicara kita. Sebagaimana yang kita tahu, bahwa setiap manusia itu seperti sebuah radar yang melingkupi lingkungan. Manusia bisa menjadi sangat sensitif pada bahasa tubuh, ekspresi wajah, postur, gerakan, intonasi suara yang akan membantu individu untuk memberi penekanan pada kebenaran, ketulusan dan reliabilitas dari komunikasi itu sendiri sehingga komunikasi itu sendiri dapat mempengaruhi pola pikir lawan bicara kita. Dengan demikian Komunikasi antar pribadi berfungsi untuk mengurangi atau mencegah timbulnya suatu konflik di dalam suatu organisasi atau kelompok masyarakat. Dengan adanya Komunikasi antar pribadi maka permasalahan kecil yang timbul dapat ditekan.

## 2. Fungsi Pengambilan Keputusan

a. Manusia berkomunikasi untuk membagi informasi dalam proses memberi atau bertukar informasi, komunikasi sangat memiliki pengaruh yang sangat efektif digunakan karena dalam hal ini komunikasi dapat mewakili informasi yang dikehendaki dalam pesan yang ia sampaikan sebagai bahan percakapan pada kegiatan komunikasi.

b. Manusia berkomunikasi untuk mempengaruhi orang lain. Komunikasi yang berfungsi seperti ini mengandung muatan persuasif dalam arti pembicara

ingin pendengarnya mempercayai bahwa fakta atau informasi yang disampaikan akurat dan layak untuk diketahui. Bahkan komunikasi yang sifatnya menghiburpun secara tidak langsung membujuk khayalak untuk melupakan persoalan hidup mereka.

## d) Tujuan Komunikasi Antar Pribadi

Tujuan Komunikasi antar Pribadi secara umum adalah sebagai berikut :

1. Mengetahui diri sendiri dan orang lain

Komunikasi antar pribadi memberikan kita kesempatan untuk memperbincangkan diri kita sendiri, belajar bagaimana dan sejauhmana terbuka pada orang lain serta mengetahui nilai, sikap dan perilaku orang lain sehingga kita dapat menanggapi dan memprediksi tindakan orang lain.

2. Mengetahui dunia luar

Komunikasi antar pribadi memungkinkan kita untuk memahami lingkungan kita baik objek, kejadian dan orang lain. Nilai, sikap keyakinan dan perilaku kita banyak dipengaruhi oleh Komunikasi antar pribadi.

3. Menciptakan dan memelihara hubungan menjadi bermakna

Komunikasi antar pribadi yang kita lakukan banyak bertujuan untuk menciptakan dan memelihara hubungan yang baik dengan orang lain. Hubungan tersebut membantu mengurangi kesepian dan ketegangan serta membuat kita lebih positif tentang diri kita sendiri.

4. Mengubah sikap dan perilaku

Banyak waktu yg kita pergunakan untuk mengubah/ mempersuasi orang lain melalui komunikasi antar pribadi.

5. Bermain dan mencari hiburan

Kejadian lucu merupakan kegiatan untuk memperoleh hiburan. Hal ini bisa memberi suasana yg lepas dari keseriusan, ketegangan, kejenuhan, dsb.

6. Membantu orang lain

Psikiater, psikologi klinik dan ahli terapi adalah contoh-contoh profesi yg menggunakan komunikasi antar pribadi untuk menolong orang lain. Memberikan nasihat dan saran kepada teman juga merupakan contoh tujuan proses Komunikasi antar pribadi untuk membantu orang lain.

## e) Bentuk- bentuk Komunikasi Antar Pribadi

1. Wawancara

Wawancara merupakan percakapan antara dua orang atau lebih dan berlangsung antara yang mewawancarai dan yang diwawancarai. Tujuan dari wawancara adalah untuk mendapatkan informasi dimana sang pewawancara melontarkan pertanyaan-pertanyaan untuk dijawab oleh orang yang diwawancarai. Wawancara yang dilakukan dalam KAP adalah wawancara informasi dikarenakan wawancara ini dimaksudkan untuk mendapatkan masukan berupa informasi yang mempunyai hubungan dengan

pengambilan keputusan, terutama untuk informasi yang satu arah mengajukan daftar pertanyaan yang dijawab seluruhnya dan mendengarkan jawaban yang diberikan oleh orang lain. Dalam wawancara seperti ini diperlukan kecakapan mendengarkan dengan cerdas.

## 2. Konseling

Pengertian konseling adalah proses pemberian bantuan yang dilakukan melalui wawancara konseling oleh seorang ahli (disebut konselor) kepada individu yang sedang mengalami sesuatu masalah (disebut klien) yang bermuara pada teratasinya masalah yang dihadapi klien. Prayitno dan Erman Amti (2004: 105). Secara Etimologi berasal dari bahasa Latin "*consilium*" artinya "dengan" atau "bersama" yang dirangkai dengan "menerima" atau "memahami". Sedangkan dalam Bahasa *Anglo Saxon* istilah konseling berasal dari "*sellan*" yang berarti "menyerahkan" atau "menyampaikan" interaksi yang terjadi antara dua orang individu, masing-masing disebut konselor dan klien terjadi dalam suasana yang profesional dilakukan dan dijaga sebagai alat untuk memudahkan perubahan-perubahan dalam tingkah laku klien.

Kelebihan konseling tatap muka :

- Secara aktif memperhatikan dan mendengarkan klien
- Menampilkan keramahan atau kehangatan
- Konselor dan klien terasa lebih akrab
- Berkomunikasi, memahami, dan berempati secara tepat apabila konseling tatap muka
- Langsung memberi respon terhadap klien
- Mengamati perilaku klien

Kekurangan konseling tatap muka :

- Terkadang klien menjadi tidak terbuka pada saat melakukan konsultasi
- Klien kurang percaya diri
- Pemakaian kata-kata teknis yang tidak dimengerti klien.

Perilaku sebelum, saat, dan setelah konseling: Perilaku ini yang terjadi pada seseorang yang sedang mengalami masalah dan perlu adanya konselor. Sebelum: Sebut saja namanya Ami, Ami memiliki pacar bernama Yudi. Yudi sudah diperkenalkan sama ibunya. Ibunya pun setuju, tetapi setelah beberapa berjalan hubungan Ami, ibu Ami mengobrol dengan Yudi. Ibu Ami menanyakan dimanasekolah Yudi, dengan jujur Yudi menjawab bahwa setamat SMP, dia langsung bekerja di sebuah instansi. Karena orang tuanya tidak mampu membiayai sekolahnya. Waktu itu wajah ibu Ami langsung berubah dengan menampakkan sikap tidak senang kepada Yudi dan menyuruh Ami menjauhi Yudi. Ami sangat terpukul dengan perubahan sikap

ibunya. Lalu Ami konsultasi dengan salah satu konselor yang sebut saja namanya Ratna. Saat Ami menceritakan semua kepada konselor apa yang dialaminya sekarang, bagaimana perubahan sikap ibunya setelah mendengar Yudi pacarnya hanya tamat SMP. Dimana Ami sangat mencintai Yudi, sehingga dia pun berpikir ingin kawin lari saja dengan Yudi. Gara-gara masalah itu, Ami dan ibunya diam-diam tidak saling menyapa. Karena ibunya mengancam agar Ami memutuskan Yudi atau tidak Ami akan diberhentikan dari sekolah oleh ibunya. Disaat Ami konsultasi banyak sekali dari konselor memberikan pertimbangan kepada Ami, bahwa perbuatan tersebut tidak akan menyelesaikan masalah, Ami pun mulai berpikir apa yang dikatakan oleh konselor tersebut. Dan Ami akan membicarakan terlebih dahulu pada ibunya dan Yudi. Setelah: Ami telah melakukan konsultasi dengan konselor tersebut, Ami sadar apa yang dia perbuat itu salah. Tidak wajar, dia seorang anak, gara-gara masalah tersebut tidak tegur-sapa dengan ibunya. Dan dia menyadari bahwa tidak ada orang tua yang ingin mencelakakan anaknya, dan dia sadar akibatnya apabila dia kawin lari. Ami sangat lega setelah melakukan konsultasi dengan konselor, yang tadi rasanya berat, menjadi ringan.

## f) Sifat-Sifat Komunikasi Antar Pribadi

Dalam berkomunikasi terdapat sifat-sifat yang harus muncul, sebab apabila tidak dimunculkan maka komunikasi akan terhambat. Liliweri (1997: 28-29) menyatakan sifat-sifat komunikasi antar pribadi, yaitu :

- a. Melibatkan perilaku melalui pesan verbal dan non verbal.
- b. Melibatkan pernyataan/ ungkapan yang spontan, *scripted*, dan *contrived*.
- c. Bersifat dinamis, bukan statis.
- d. Melibatkan umpan balik pribadi, hubungan interaksi dan koherensi (pernyataan pesan yang harus berkaitan).
- e. Dipandu oleh tata aturan yang bersifat *intrinsik* dan *ekstrinsik*
- f. Meliputi kegiatan dan tindakan.
- g. Komunikasi antar pribadi melibatkan persuasi.

Dari uraian sifat-sifat komunikasi antar pribadi di atas dapat disimpulkan komunikasi antar pribadi merupakan perilaku yang berbentuk verbal dan non verbal yang dilakukan secara spontan bersifat dinamis adanya umpan balik bersifat *intrinsik* dan *ekstrinsik* melalui kegiatan persuasi.

## b. Teori Interaksionisme Simbolik

Teori Interaksionisme Simbolik merupakan teori dalam sosiologi modern. Di dalamnya berintikan pemikiran penting dari berbagai tokoh sosiologi terutama George Herbert Mead. Teori ini memusatkan perhatian lebih kepada individu, tentang bagaimana individu berinteraksi dengan individu lain dengan

menggunakan simbol-simbol yang signifikan berupa bahasa. Interaksionisme simbolik berkembang pesat pada abad 19-20-an di Chicago, Mead merupakan cikal bakal munculnya teori interaksionisme simbolik dengan pemikirannya “*The Teoretical Perspective*”. Teori ini berfokus pada tindakan dan makna dalam masyarakat. Setelah memperoleh suatu makna, manusia akan bertindak sesuai dengan makna tersebut. Teori ini dipengaruhi juga oleh Max Weber dengan teori tindakan sosialnya. Selain itu pemikiran tokoh-tokoh lain seperti Herbert Blumer, Erving Goffman, Charles Horton Cooley dan William I Thomas. Dengan pembahasan mengenai interaksionisme simbolik diharapkan agar kita dapat lebih mengetahui fenomena sosial dengan pencerminan individu. Sehingga bisa untuk menyelesaikan masalah-masalah sosial dalam masyarakat.

Teori interaksionisme simbolik adalah salah satu cabang dalam teori sosiologi yang mengemukakan tentang diri sendiri (*the self*) dan dunia luarnya. Di sini Cooley menyebutnya sebagai *looking glass self*. Artinya setiap hubungan sosial di mana seseorang itu terlibat merupakan satu cerminan diri yang disatukan dalam identitas orang itu sendiri. Jadi maksudnya kita bisa melihat atau mengoreksi diri kita dengan melalui orang lain. Esensi dari teori ini adalah simbol dan makna. Makna adalah hasil dari interaksi sosial. Ketika kita berinteraksi dengan orang lain, kita berusaha mencari makna yang cocok dengan orang tersebut. Kita juga berusaha menginterpretasikan maksud seseorang melalui simbolisasi yang dibangun. Seperti namanya, teori ini berhubungan dengan media simbol dimana interaksi terjadi. Tingkat kenyataan sosial yang utama yang menjadi pusat perhatian interaksionisme simbolik adalah pada tingkat mikro, termasuk kesadaran subyektif dan dinamika interaksi antar pribadi. Teori interaksionisme simbolik memberikan gambaran mengenai hakikat kenyataan sosial yang berbeda secara kontras yang terdapat dalam interaksionisme simbolik. Bagi interaksionisme simbolik, organisasi sosial tidak menentukan pola-pola interaksi. Organisasi muncul dari proses interaksi. Pragmatisme adalah pemikiran filsafat yang meliputi banyak hal. Ada beberapa aspek pragmatisme yang mempengaruhi orientasi sosiologis. Namun diantara empat aspek itu ada tiga yang penting bagi interaksionisme simbolik. Pertama, adalah memusatkan perhatian pada interaksi antara aktor dan dunia nyata. Kedua, memandang baik aktor maupun dunia nyata sebagai proses dinamis dan bukan sebagai struktur statis. Ketiga, arti penting yang dihubungkan kepada kemampuan aktor untuk menafsirkan kehidupan sosial. Sementara behaviorisme berpendapat bahwa manusia harus dipahami berdasarkan apa yang harus dilakukan.

Pemikiran terpenting dalam interaksionisme simbolik adalah pemikiran George H Mead. Menurut Mead dari dunia sosial itulah muncul kesadaran, pikiran, diri, dan seterusnya atau yang terkenal dalam buku Mead yaitu *Mind, Self, and Society*. Menurut Mead dalam tindakan sosial ada empat tahapan yang saling berhubungan. Yaitu impuls, persepsi, manipulasi, dan konsumsi. Mead juga mengatakan bahwa dalam tindakan sosial ada mekanisme dasarnya yaitu sikap isyarat. Sikap isyarat ini bisa berupa isyarat signifikan dan isyarat nonsignifikan. Isyarat signifikan ini berupa bahasa yang merupakan faktor penting dalam perkembangan khusus kehidupan manusia. Bahasa ini menjadi simbol signifikan yang membedakan manusia dengan binatang. Binatang bisa membuat isyarat suara tapi isyarat suara itu tak signifikan bagi binatang lain. Hanya manusia yang bisa membuat simbol signifikan yang disebut bahasa. Bahasa ini punya fungsi menggerakkan tanggapan yang sama di pihak individu yang berbicara dan juga di pihak lainnya. Isyarat signifikan ini merupakan isyarat yang jauh lebih efektif dan memadai untuk saling menyesuaikan diri dalam tindakan sosial menurut Mead daripada isyarat nonsignifikan. Yang paling penting dari teori Mead ini adalah fungsi lain simbol signifikan, yakni memungkinkan proses mental, berpikir. Simbol signifikan ini juga berarti interaksi simbolik. Artinya orang dapat saling berinteraksi tidak hanya melalui isyarat tetapi juga melalui simbol signifikan. Bahkan interaksi dengan melalui simbol yang signifikan berupa bahasa, kita akan lebih mudah untuk saling memahami makna yang ingin disampaikan. Dengan begitu interaksi akan berlangsung jauh lebih efektif daripada hanya menggunakan isyarat atau simbol yang tak signifikan saja. Menurut Mead pikiran dalam diri manusia adalah terletak pada proses sosial. Pikiran merupakan bagian integral dari proses sosial dan proses sosial ini hadir lebih dulu dari pikiran. Pendapat Mead ini ada benarnya. Jika yang muncul lebih dulu adalah pikiran, maka manusia tidak akan tahu tentang apa yang harus dilakukannya dengan pikiran yang dimiliki karena tidak adanya suatu proses sosial dalam kehidupannya. Proses sosial yang muncul lebih dulu akan menuntun atau memberikan arah kemana pikiran itu. Dalam konsep pikiran ini juga melibatkan konsep diri. Diri adalah kemampuan khusus untuk menjadi subjek dan objek. Diri muncul melalui aktivitas dan antara hubungan sosial. Menurut Mead diri baru muncul saat pikiran itu berkembang. Mustahil untuk memisahkan keduanya karena diri adalah proses mental. Diri juga berarti kemampuan untuk menempatkan diri secara tak sadar pada tempat orang lain dan bertindak seperti yang mereka lakukan sehingga orang dapat memeriksa diri sendiri sebagaimana orang lain memeriksa diri mereka sendiri.

Mead menurut asal-usul diri melalui dua tahap dalam perkembangan anak-anak. Pertama adalah tahap

bermain (*playing*). Pada tahap ini anak-anak mengambil sikap orang lain yang berada di luar permainannya untuk dijadikan sikapnya sendiri. Tapi mereka tidak paham mengenai pengertian yang lebih umum dan terorganisir mengenai diri mereka sendiri. Kedua adalah tahap permainan. Dalam tahap permainan anak-anak mengambil peran orang lain yang masih terlibat dalam permainan sehingga kepribadian tertentu mulai muncul dan mereka mulai mampu menentukan apa yang akan mereka kerjakan dalam suatu kelompok khusus. Dalam tahap permainan ada konsep pemikiran dari Mead yang terkenal disebut *generalized other*. Artinya sikap seluruh anggota komunitas. *Generalized other* ini mencerminkan kecenderungan. Mead memprioritaskan kehidupan sosial, karena melalui generalisasi orang lainlah kelompok mempengaruhi perilaku individu. Diri menurut Mead juga terdiri dari dua tahap yakni “*I*” dan “*me*”. “*I*” adalah aspek kreatif dan tak dapat diprediksi dari diri, dan “*me*” adalah sekumpulan sikap terorganisir orang lain yang diambil oleh aktor. Menurut pandangan pragmatis “*I*” memungkinkan individu hidup nyaman dalam kehidupan sosial sedangkan “*me*” memungkinkan terjadinya perubahan masyarakat. Suatu analisa yang lebih terperinci mengenai konsep diri diberikan dalam model McCall dan Simmons mengenai identitas peran. Identitas peran terdiri dari gambaran diri yang bersifat ideal yang dimiliki oleh individu sebagai orang yang menduduki berbagai posisi sosial. Identitas peran ini diungkapkan secara terbuka dalam pelaksanaan peran, dan tingkat dukungan sosial yang diterima orang lain akan membantu menentukan pentingnya suatu identitas peran tertentu dalam konsep diri seseorang secara keseluruhan.

Erving Goffman merupakan salah satu tokoh terkenal dalam teori sosiologi. Karya terpentingnya dalam interaksionisme simbolik adalah *Presentation of Self in Everyday Life*. Ia terkenal dengan konsep dramaturgi atau pandangan tentang kehidupan sosial sebagai serentetan pertunjukan drama di atas pentas yang di dalamnya ada yang disebut *frontstage* (panggung depan) dan *backstage* (panggung belakang). Juga ada bidang ketiga yaitu bidang residual, yang tak termasuk panggung depan dan belakang. Tujuan Goffman yang utama adalah untuk menunjukkan pentingnya proses-proses di mana individu berusaha untuk mementaskan suatu definisi situasi tertentu, dengan tekanan khusus yang diberikan kepada usaha untuk memperoleh dukungan sosial bagi konsep dirinya, yang diproyeksikan si individu itu dalam interaksinya dengan orang lain. Menurut Goffman, diri bukanlah aktor tetapi lebih sebagai hasil interaksi dramatis antara aktor dan audien, dramaturgi Goffman memperhatikan proses yang dapat mencegah gangguan atas penampilan diri. Saat berinteraksi, aktor ingin menampilkan perasaan diri yang dapat diterima oleh orang lain. Tetapi aktor menyadari bahwa audien dapat mengganggu penampilannya, maka dari itu aktor berusaha menyesuaikan diri dengan pengendalian

audien. Kunci pemikiran Goffman adalah bahwa jarak peran adalah fungsi status sosial seseorang. Orang yang berstatus sosial tinggi lebih sering menunjukkan jarak sosial karena alasan yang berbeda dengan orang yang beradapada posisi status lebih rendah. Tokoh lainnya dalam interaksionisme simbolik adalah William I Thomas. Ia memberi sumbangan penting bagi perkembangan teori ini berhubungan dengan definisi situasi seseorang atau yang lebih dikenal dengan “*Theorem Thomas*”, yakni “kalau orang mendefinisikan situasi sebagai riil, maka akan riil pula dalam konsekuensinya”. Misalnya saja jika seseorang perempuan didefinisikan oleh orang lain sebagai wanita “nakal” karena sering pulang malam, maka tidak ada pilihan lain selain perempuan tersebut akan berlaku sesuai dengan yang diucapkan oleh orang lain. Padahal perempuan tersebut juga belum terbukti sebagai wanita “nakal”. Namun, tidak sepenuhnya benar dengan teori yang dikemukakan Thomas. Semua itu tergantung bagaimana sikap individu menanggapi definisi negatif yang diberikan orang lain tersebut. Ada individu yang menanggapinya dengan berusaha mengubah sikap dan memberi penjelasan pada orang-orang tersebut tentang apayang sebenarnya. Jadi, semua kembali pada individunya masing-masing. Terakhir akan dibahas mengenai pemikiran dari pencipta istilah interaksionisme simbolik, yaitu Herbert Blumer. Blumer adalah penganut pemikiran Mead. Ia menciptakan istilah interaksionisme simbolik pada tahun 1937. Ia juga yang membukukan pemikiran-pemikiran Mead menjadi sebuah buku berjudul *Mind, Self, and Society*. Blumer melihat interaksionisme simbolik berperang di dua front. Pertama adalah behaviorisme-reduksionisme dan yang kedua adalah fungsionalisme struktural. Blumer adalah orang yang paling menentang teori fungsionalisme struktural yang memandang perilaku individu ditentukan oleh kekuatan eksternal berskala luas. Menurut Blumer, masyarakat tidak tersusun dari struktur makro. “masyarakat terdiri dari manusia yang bertindak, dan kehidupan masyarakat dapat dilihat sebagai tindakan mereka”. Jadi maksudnya kehidupan dalam suatu masyarakat dipandang baik atau buruk oleh orang lain adalah tergantung dari tindakan anggota masyarakatnya. Tindakan manusia sebagai individu dalam suatu kelompok/masyarakat menentukan kehidupan masyarakatnya. Blumer juga mengakui bahwa struktur yang berskala luas itu penting. Namun menurut interaksionisme simbolik, peran struktur berskala besar itu sangat terbatas dan tak lebih dari suatu wadah tempat berlangsungnya aspek kehidupan sosial. Struktur berskala luas itu membatasi tindakan manusia bukan menentukan tindakan manusia. Blumer juga mempunyai asumsi dasar interaksionisme simbolik yang dikembangkan dari ide-ide/pemikiran dasar Mead. Yaitu, manusia bertindak terhadap orang lain berdasarkan makna yang diberikan orang lain kepada mereka, makna diciptakan dalam interaksi antar manusia, makna dimodifikasi melalui

sebuah proses interpretif, individu-individu mengembangkan konsep diri melalui interaksi dengan orang lain, konsep diri memberikan sebuah motif penting untuk berperilaku, orang dan kelompok-kelompok dipengaruhi oleh proses budaya dan sosial, dan struktur sosial dihasilkan melalui interaksi sosial.

#### g) Teori Hubungan Manusiawi

Teori ini dikemukakan oleh Elton Mayo. Teori ini termasuk penemuan besar pada awal tahun 1950-an. Hasil terpenting terjadi selama eksperimen penerangan lampu. Semula, para peneliti menganggap bahwa semakin baik penerangan, semakin tinggi hasil pekerja. Maka, mereka memutuskan untuk mengadakan suatu ruangan eksperimen dengan berbagai kondisi penerangan dan suatu ruangan kontrol dengan kondisi cahaya yang konstan. Dua kelompok pekerja dipilih untuk melakukan pekerjaan mereka di dua tempat yang berbeda. Melalui suatu periode waktu penerangan di ruangan eksperimen ditambah hingga intensitas yang menyilaukan dan kemudian dikurangi hingga tingkat di mana cahaya tidak ada. Hasilnya adalah sebagai berikut: ketika banyaknya penerangan bertambah, bertambah juga efisiensi pekerja di ruang eksperimen; tetapi, efisiensi pekerja di ruangan kontrol juga bertambah. Ketika cahaya berkurang di ruangan tes, efisiensi kelompok tes dan juga kelompok kontrol bertambah dengan perlahan tapi mantap. Ketika penerangan setaraf dengan penerangan tiga lilin di ruangan tes, para operator memprotes, mengatakan bahwa mereka hampir tidak dapat melihat apa yang sedang mereka lakukan; pada saat itu angka produksi berkurang. Hingga saat itu para pekerja dapat mempertahankan efisiensi meskipun terdapat hambatan. Hasil eksperimen penerangan cahaya membangkitkan minat para peneliti, juga minat terhadap manajemen. Maka, dari tahun 1927 hingga 1929, sebuah tim peneliti terkemuka mengukur pengaruh dan berbagai kondisi kerja terhadap produktivitas pegawai. Hasilnya juga sesuai dengan eksperimen penerangan, terlepas dari kondisi-kondisi kerja, produksi bertambah. Para peneliti berkesimpulan bahwa hasil yang luar biasa bahkan menakjubkan itu terjadi karena enam orang dalam ruang eksperimen itu menjadi sebuah tim, yang hubungan anggota-anggotanya dalam kelompok berperan lebih penting dalam meningkatkan moral dan produktivitas mereka terlepas dan apakah kondisi-kondisi kerja tersebut baik atau buruk. Para peneliti juga berkesimpulan bahwa para operator tidak mengetahui mengapa mereka dapat bekerja lebih produktif di ruangan tes, namun ada *feeling* memang bahwa "hasil yang lebih baik berkaitan dengan kondisi-kondisi kerja yang lebih menyenangkan, lebih bebas dan lebih membahagiakan." Dua kesimpulan yang berkembang dan studi Hawthorne tersebut sering disebut Efek Hawthorne (*The Hawthorne Effect*): (1) Perhatian terhadap orang-orang boleh jadi mengubah sikap dan perilaku mereka. (2) Moral dan

produktivitas dapat meningkat apabila para pegawai mempunyai kesempatan untuk berinteraksi satu sama lainnya. Mayo, kemudian (1945) menulis suatu ulasan mengenai minat para spesialis komunikasi terhadap analisis organisasi: suatu kritik terhadap pergerakan hubungan manusiawi menyatakan bahwa pergerakan ini terlalu asyik dengan orang-orang dan hubungan-hubungan mereka dan mengabaikan keseluruhan sumber daya organisasi dan anggota-anggotanya, suatu keinginan memberikan respons terhadap kebutuhan-kebutuhan pribadi dan organisasi telah menjadi suatu konsekuensi yang signifikan dari dasar-dasar yang telah diletakkan teoritis terdahulu mengenai perilaku. Dewasa ini terdapat perbedaan yang penting antara pengembangan hubungan manusiawi yang baik dan pengembangan sumber daya manusia dalam suatu organisasi. Komunikasi organisasi mencoba memberikan latar belakang guna mengembangkan kualitas sumber daya manusia dalam suatu organisasi, tidak hanya mengembangkan kualitas hubungan manusiawi.

#### h) Mahasiswa

Mahasiswa merupakan sebutan untuk seseorang yang sedang menempuh atau menjalani pendidikan tinggi di sebuah perguruan tinggi seperti sekolah tinggi, akademi, dan yang paling umum ialah universitas. Sejarahnya, mahasiswa dari berbagai negara memiliki peran yang cukup penting dalam sejarah suatu negara. Misalnya ratusan mahasiswa berhasil mendesak Presiden Soeharto untuk mundur dari jabatannya sebagai Presiden, di Indonesia pada Mei 1998.

Menurut KBBI (Kamus Besar Bahasa Indonesia) mahasiswa adalah seseorang yang belajar di perguruan tinggi, di dalam struktur pendidikan di Indonesia mahasiswa memegang status pendidikan tertinggi diantara yang lain. Sedangkan menurut Sarwono, mahasiswa adalah setiap orang yang secara terdaftar untuk mengikuti pelajaran di sebuah perguruan tinggi dengan batasan umur sekitar 18–30 tahun. Mahasiswa merupakan suatu kelompok dalam masyarakat yang memperoleh statusnya, karena adanya ikatan dengan suatu perguruan tinggi. Ada beberapa peran dan fungsi Mahasiswa yaitu:

##### 1. Guardian of Value

Mahasiswa sebagai penjaga nilai-nilai masyarakat yang kebenarannya mutlak: kejujuran, keadilan, gotong royong, integritas, empati dan lainnya. Mahasiswa dituntut mampu berpikir secara ilmiah tentang nilai-nilai yang mereka jaga. Dan bukan hanya itu saja, mahasiswa juga sebagai pembawa, penyampai, serta penyebar nilai-nilai itu sendiri.

##### 2. Agent of Change

Mahasiswa juga sebagai penggerak yang mengajak seluruh masyarakat untuk bergerak dalam melakukan perubahan ke arah yang lebih baik lagi, dengan melalui berbagai ilmu, gagasan, serta pengetahuan yang mereka miliki. Bukan masanya lagi

mahasiswa hanya diam dan tidak peduli dengan permasalahan bangsa dan negara, sebab dipundak merekalah (mahasiswa) titik kebangkitan suatu negara atau bangsa diletakkan.

### 3. Moral Force

Mahasiswa dengan tingkat pendidikannya yang paling tinggi 'diwajibkan' untuk memiliki moral yang baik pula. Tingkat intelektual seorang mahasiswa akan disejajarkan dengan tingkat moralitasnya. Ini yang menyebabkan mengapa mahasiswa menjadi kekuatan dari moral bangsa yang diharapkan dapat menjadi contoh dan penggerak perbaikan moral pada masyarakat.

### 4. Social Control

Mahasiswa melalui kemampuan intelektual, kepekaan sosial serta sikap kritisnya, diharapkan mahasiswa mampu menjadi pengontrol sebuah kehidupan sosial pada masyarakat dengan cara memberikan saran, kritik serta solusi untuk permasalahan sosial masyarakat ataupun bangsa.

## C. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

### 1. Hasil Penelitian dan Pembahasan

Dari hasil data analisis yang telah dilakukan di UNIVERSITAS SARI MUTIARA INODONESIA tentang Peranan Komunikasi Antar Pribadi di kalangan mahasiswa administrasi FEIS USM-INDONESIA bahwa komunikasi antar pribadi sangat berperan dalam meningkatkan kepuasan berinteraksi di lingkungan kampus. Hal ini dapat kita lihat dari aktivitas mahasiswa yang sering diskusi ataupun curhat dengan teman untuk menyelesaikan masalah ataupun bentrokan sesama mahasiswa. Selain itu hasil wawancara peneliti dengan informan, mayoritas informan yang sudah diwawancarai peneliti mengatakan sering memanfaatkan komunikasi antar pribadi baik dalam hal pertemanan, membuat tugas kelompok, masalah percintaan, bentrokan, perselisihan dan para informan yang diwawancarai ini mengaku bahwa komunikasi antar pribadi sangat berperan dalam aktivitas kampus mereka sehari-hari.

Seperti yang dikemukakan Saudari Jesica Nathalin Johannes saat diwawancarai peneliti pada tanggal 19 Agustus 2016 Pukul 18:45 WIB). "Nah kalo mengenai komunikasi antar pribadi sendiri itu sangat baik yah saya juga sering memanfaatkannya apalagi kalo kita bergobrol dengan kakak senior bagaimana cara kita mengobrol dengan mereka pasti tentu dengan rasa hormat lalu bagaimana kita ngomong dengan junior yang memang kita harus menyatu dengan mereka dengan sikap mereka yang mungkin lebih blak-blakan gitu tapi kita harus menerima juga jadi komunikasi antar pribadi itu sangat sangat saya terapkan kalo misalnya saya berinteraksi dengan mahasiswa lain baik junior maupun senior."

Hal ini juga didukung oleh hasil wawancara peneliti dengan Saudari Stepy Maria Tio Daina Sihombing tgl 16 Agustus 2016 Pukul 18:01 WIB.

"Penyelesaian hambatan dalam komunikasi itu pertama itu kita adakan komunikasi antar pribadi yah contohnya jika saya ada berbentrok dan selisih dengan kawan saya itu alangkah lebih baiknya kita lakukan komunikasi antar pribadi yaitu curhat kita tanyakan apa masalahnya apa kesalahannya bagaimana, dengan kita melakukan itu komunikasi yang baik dengan *face to face* kita bisa menyelesaikan masalah dan kedua enggak adalah *ngejudge* karena *Don't judge The book by The cover* jangan lihat orang itu hanya luarnya kita harus tahu *personality* orang tersebut jadi untuk menyelesaikannya itu tadi melakukan komunikasi antar pribadi dan itu tadi kita harus belajar dengan situasi dan orangnya kita harus menyelidiki, menyesuaikan diri, dan mengamati bagaimana orang itu baru kita bertindak.

Peranan komunikasi antar pribadi adalah untuk menjalin komunikasi yang baik dan menjalin persatuan antar sesama mahasiswa administrasi FEIS USM-Indonesia baik mahasiswa satu kelas, antar stambuk, antar jurusan, maupun antara junior dengan senior. Bentrokan atau perselisihan adalah hal yang lumrah bagaimana kita menyikapi bentrokan/ perselisihan tersebut karena masalah dapat membangun atau menjatuhkan kita tergantung bagaimana sudut pandang kita menyikapinya.

Dengan adanya komunikasi yang baik akan meminimalisir *misunderstanding* (salah pengertian), *miscommunication*, perselisihan, pergesekan, pertengkaran, perkelahian dan juga bentrokan sehingga tercipta lingkungan yang kondusif di kampus. Bentrokan biasa terjadi karena perbedaan pola pikir (*mindset*), perbedaan kultur, budaya dan juga perbedaan karakter masing-masing orang serta kurang kemampuan beradaptasi seorang mahasiswa dengan lingkungan pergaulannya. Supaya kepuasan berinteraksi dapat terjadi setiap mahasiswa yang berinteraksi harus menghargai perbedaan tersebut. Ketidakpuasan berinteraksi terjadi karena umumnya seorang mahasiswa ingin agar dipahami orang bukan sebaliknya. Mereka ingin orang baik dulu baru mereka baik terhadap orang lain. Tetapi umumnya hal itu sangat jarang terjadi kita harus memberi dulu baru menerima.

Dari hasil penelitian ini didapati bahwa komunikasi antar pribadi adalah bentuk komunikasi yang paling efektif dalam menciptakan kepuasan berinteraksi karena komunikasi ini *face to face* lebih intens dibanding bentuk komunikasi lainnya seperti kasus ada bentrokan antara kelompok mahasiswa A dengan kelompok mahasiswa B ataupun antara individu dengan kelompok mahasiswa tertentu tentunya kan lebih efektif kita mengambil perwakilan masing-masing kelompok satu orang dan dilakukan komunikasi antar pribadi empat mata oleh perwakilan kelompok tersebut. Hal ini pasti

akan jauh lebih efektif dibanding apabila kita mengumpulkan seluruh anggota kelompok itu untuk berunding menyelesaikan masalah bersama.

Para mahasiswa administrasi FEIS USM-Indonesia seharusnya bersatu jika ada perbedaan pendapat harusnya didiskusikan bukan dengan cara membentuk kelompok tertentu. Membentuk kelompok boleh saja tetapi harus tetap bergaul dengan semua mahasiswa jangan bergaul dengan anggota kelompok itu saja. Setiap mahasiswa tentunya mendambakan lingkungan yang kondusif di kampus lingkungan yang nyaman dalam hal pertemanan dengan semua mahasiswa yang terutama satu Fakultas walau tidak harus akrab dan tidak terlalu kenal dekat satu dengan yang lain cukup dengan senyum juga bisa menciptakan lingkungan yang nyaman di kampus. Dengan senyum kita juga sudah berkomunikasi dan menjalin hubungan baik dengan mahasiswa lainnya. Hal ini dikemukakan Saudari Stepy Maria Tio Daina Sihombing ketika di wawancara tanggal 16 Agustus 2016 Pukul 18:01 WIB "Iya bikin tugas, nyampe di kelas pasti ada *say Hi*, Halo senyum dengan mimik mukakan bisa menunjukkan interaksi itu kan" Hal ini juga sesuai dengan yang tertulis menurut teori interaksionisme simbolik bab 2 2.4 hal 31 "orang dapat saling berinteraksi tidak hanya melalui isyarat tetapi juga melalui simbol signifikan. Bahkan interaksi dengan melalui simbol yang signifikan berupa bahasa, kita akan lebih mudah untuk saling memahami makna yang ingin disampaikan". Selain bisa juga dengan sekadar menyapa atau memberi salamakan menciptakan lingkungan yang kondusif di kampus sehingga tercipta kepuasan berinteraksi antara sesama mahasiswa FEIS USM-Indonesia.

#### D. KESIMPULAN DAN SARAN

##### 1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dengan judul "Peranan Komunikasi Antar Pribadi dalam Kepuasan Berinteraksi di Kalangan Mahasiswa FEIS USM-INDONESIA" maka Peneliti menarik kesimpulan bahwa:

- a. Komunikasi antar pribadi di kalangan Mahasiswa FEIS USM- Indonesia sangat berperan dalam kepuasan berinteraksi dalam pergaulan di kampus. Hal tersebut dapat kita lihat dari frekuensi komunikasi antar pribadi seperti diskusi dan curhat yang cukup sering di kalangan mahasiswa FEIS USM- Indonesia. Karena sesama mahasiswa sering berkomunikasi maka peran komunikasi antar pribadi cukup efektif.
- b. Hambatan-hambatan yang menghambat terjadinya kepuasan berinteraksi antar mahasiswa FEIS USM-Indonesia adalah perbedaan pola pikir, visi dan misi, perbedaan suku dan budaya, perbedaan sifat/karakter manusia, kurangnya saling menghargai dan saling memahami antar sesama mahasiswa sehingga terjadi pembentukan kelompok tertentu dan juga kurangnya kemampuan beradaptasi dari mahasiswa tersebut dengan lingkungan pergaulannya.

##### 2. Saran

Berdasarkan kesimpulan hasil penelitian, maka peneliti mengajukan beberapa saran untuk menciptakan suasana kondusif agar tercipta kepuasan berinteraksi antar mahasiswa baik antar mahasiswa sekelas, antar jurusan, antar stambuk maupun antar junior dan senior. Peneliti mengemukakan beberapa saran yaitu :

- a. Diharapkan kepada mahasiswa FEIS USM-Indonesia agar lebih sering memanfaatkan komunikasi antar pribadi seperti diskusi, curhat jika ada perbedaan pola pemikiran atau pendapat agar mengurangi bentrokan, perselisihan maupun pertengkaran dan pembentukan kelompok-kelompok tertentu di kalangan Mahasiswa FEIS USM- Indonesia.
- b. Para mahasiswa FISIPOL UDA harus bisa bersatu, menghargai pendapat orang lain tidak memaksakan pendapatnya juga menghargai adanya perbedaan dan menyikapi hal tersebut secara positif.

#### E. DAFTAR PUSTAKA

Amti, Erman dan Prayitno. (2004).

**Layanan Bimbingan dan Konseling Kelompok.**

Padang: Jurusan Bimbingan Dan Konseling Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Padang

Effendy, Onong Uchjana. (1993). **Ilmu Teori Dan**

**Filsafat Komunikasi.** Bandung : PT Citra Aditya

Bhakti

Kriyantono, Rachmat (2006). **Teknik Praktik Riset**

**Komunikasi.** Kencana Prenada Media Group: Jakarta

Liliweri, Alo. (1991). **Komunikasi Antar Pribadi.**

Bandung : PT Citra Aditya Bhakti

Liliweri, Alo. (1997). **Komunikasi Antar Pribadi.** Jakarta :

PT Citra Aditya Bhakti

Moleong, L.J. (2001). **Metodologi Penelitian Kualitatif.**

Bandung: Remaja Rosdakarya

Purba, Amir dkk. (2006). **Pengantar Ilmu Komunikasi.**

Medan : Pustaka Bangsa Press

Rakhmat, Jalaludin. (2004).

**Metode Penelitian Komunikasi.** Bandung,

Dilengkapi Dengan Contoh Analisis Statistik. PT. Remaja

Rakhmat, Jalaludin. (2005). **Psikologi Komunikasi.**

Bandung : Remaja Rosdakarya

Sugiyo. (2005). **Komunikasi Antar Pribadi.** Semarang:

UNNES Press.

Suprpto, Tommy. (2011). **Pengantar Ilmu Komunikasi, Dan Peran Manajemen Dalam Komunikasi.** Jakarta :BukuSeru.

Supratiknya, A. (1995). **Tinjauan Psikologis Komunikasi Antar Pribadi.** Yogyakarta: Kanisius

Suyanto, Bagong. (2005). **Metode Penelitian Sosial: Berbagai Alternatif Pendekatan,** Jakarta: Prenada Media.

Tjiptono, Fandy. (2004). **Strategi Pemasaran, Edisi 2.** Yogyakarta: Andi

Wiryanto. (2004). **Pengantar Ilmu Komunikasi.** Jakarta: Grasindo