

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Amaliun Food Court adalah perusahaan yang bergerak di bidang kuliner yang sudah bertahun-tahun berjalan, berdiri sejak 17 desember 2009 di kota Medan. Tentu ini menjadi tantangan utama yang dihadapi oleh organisasi pada masa sekarang ini dan untuk masa yang akan datang adalah bagaimana mempersiapkan SDM yang berkualitas, inovatif dan mempunyai kreativitas yang tinggi. Peneliti mengambil fokus masalah terhadap Komunikasi Interpersonal antara dua individu manager dan cleaning service, karenanya pemahaman komunikasi dan hubungan antar pribadi menempatkan pemahaman mengenai komunikasi dalam proses psikologis. Setiap individu dalam tindakan komunikasi memiliki pemahaman dan makna pribadi agar peran komunikasi antara manager dan petugas kebersihan (*Cleaning Service*) berjalan dengan baik. Manager (Pimpinan) dalam waktu-kewaktu menjadi isu sangat penting dari jalannya sebuah perusahaan, organisasi laba maupun organisasi yang nirlaba dan bahkan jalannya sebuah pemerintahan suatu Negara. Karena jalannya suatu organisasi membutuhkan kepemimpinan yang baik dalam mengarahkan organisasi mencapai tujuan utamanya. Banyak dilihat sepek terjang para pemimpin di negeri ini, tetapi terkadang kita sendiri tidak memahami fenomena dari kepemimpinan tersebut. Muncul berbagai pertanyaan, mulai dari apa sesungguhnya seorang pemimpin tersebut, apa kepemimpinan itu, dan seperti apa dinamika yang terjadi di dalamnya. Pemimpin adalah seseorang yang membuat, dan menciptakan orang lain menjadi individu yang mandiri, menjadikan orang lain menjadi matang serta tidak kekanak-kanakan, dan menjadikan orang lain berdaya guna serta tidak tersia-sia. Cleaning service merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari suatu instansi atau organisasi. Ia memiliki peranan yang sangat penting dan vital, karena bagian ini berhubungan erat dengan kebersihan, keindahan maupun kerapian ruangan interior maupun di luar ruangan eksterior. Adapun pemahaman tentang Cleaning service dan job desk dari Cleaning Service Meski terlihat sederhana, namun tugas seorang petugas kebersihan profesional sebenarnya cukup banyak

dan kompleks maka sebagai solusi apabila kita memerlukan jasa dari cleaning service sebagai solusi dari permasalahan banyak perusahaan outsourcing di Indonesia. Adapun Cleaning Service di cafe Amaliun Food Court itu sendiri tidak berasal dari outsourcing melainkan dari Cleaning Service dari mereka sendiri. Mengapa Cleaning Service sangat dibutuhkan dalam sebuah Cafe Ada beberapa alasan utama mengapa perusahaan membutuhkan layanan kebersihan khusus. Mulai dari aspek petugas yang terlatih dan profesional, standar kebersihan khusus, fleksibilitas dan responsivitas petugas, hingga efisiensi waktu. Cleaning Service juga memperoleh petugas kebersihan yang sudah terlatih dan profesional. Artinya, mereka sudah memahami berbagai teknik pembersihan yang efektif, dan sudah dilengkapi oleh peralatan pembersih yang lengkap untuk berbagai kebutuhan. Dengan ini manager melakukan peranan dari komunikasi interpersonal tersebut terhadap Cleaning Service agar dapat menjaga kebersihan dengan efektif. Apabila manager tidak melakukan peranan dari komunikasi interpersonal tersebut maka kebersihan dari cafe Amaliun Food Court akan tidak terjaga dan akan menurunkan citra dari konsumen. Maka dengan ini peranan komunikasi interpersonal sangat lah di penting di terapkan manager dari cafe Amaliun Food Court. Dari uraian di atas maka peneliti menjadikan latar belakang masalah dengan judul: Peranan komunikasi interpersonal manager terhadap Cleaning Service di Cafe Amaliun Food Court.

### **1.2 Perumusan Masalah**

Berdasarkan pemaparan latar belakang di atas, maka peneliti membuat beberapa perumusan masalah sebagai focus utama penelitian Bagaimana Peranan komunikasi interpersonal terhadap manager dan cleaning service di cafe Amaliun Food Court terhadap kebersihan.

### **1.3 Pembatasan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dipaparkan di atas, maka peneliti membatasi masalah agar ruang lingkup pada penelitian fokus, terarah dan tidak meluas. Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian yang akan di capai adalah sebagai berikut: Untuk menjelaskan tingkat

pemahaman cleaning service Amaliun Food Court terhadap efektivitas komunikasi interpersonal. Batasan ini membantu menentukan ruang lingkup penelitian dan memastikan bahwa hasilnya fokus dan relevan dengan pertanyaan penelitian.

#### **1.4 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dikemukakan di atas, maka tujuan penelitian ini adalah untuk menjelaskan dan mengetahui Bagaimana Peranan komunikasi interpersonal terhadap manager dan cleaning service di cafe Amaliun Food Court terhadap kebersihan.

#### **1.5 Manfaat Penelitian**

Hasil penelitian ini di harapkan mempunyai manfaat baik secara teoritis maupun praktis sebagai berikut:

1. Manfaat praktis, Dengan adanya penelitian ini juga di harapkan dapat menjadi bahan evaluasi sebagai bagian dari penentuan komunikasi interpersonal untuk memberikan pemahaman yang jelas mengenai komunikasi interpersonal terhadap penting nya pemahaman dalam penting nya komunikasi interpersonal.
2. Manfaat teoritis, Penelitian ini bermaksud untuk menjadi penambahan informasi dan penambahan informasi dan penambahan referensi mengenai topik komunikasi interpersonal terhadap manager yang memiliki peran dalam keputusan tentang komunikasi interpersonal terhadap cleaning service. Penelitian ini juga di tunjuk kan untuk peniliti yang tertarik untuk mengetahui guna menambah wawasan pada penelitian ini.
3. Bagi program studi Ilmu komunikasi, FISIP Universitas Islam Sumatera Utara (UISU) riset ini diharapkan dapat memberikan peningkatan kepada kualitas mahasiswa ilmu komunikasi dan juga selaku refrensi untuk mahasiswa dalam melaksanakan riset baik dilokasi atau pun dengan judul penelitian yang sama. Disamping itu dapat memperkaya literatur terkait komunikasi Interpersonal.

## BAB II

### URAIAN TEORITIS

#### 2.1 Teori Penelitian

##### 1. Komunikasi

Istilah komunikasi ataupun pada bahasa Inggris dikatakan dengan *Communication* bersumber dari bahasa latin yakni *communicatio* dan berasal dari kata *communis* yang mempunyai makna sama. Yang dimaksudkan disini ialah sama makna, maka dari itu komunikasi akan tetap ada sepanjang terdapat kesamaan makna yang menjadi referensi pembicaraan. Dalam kehidupan seseorang tidak akan terlepas dari berkomunikasi pada setiap aktivitas sehari-harinya. Keberadaannya yang menembus waktu dan uang dalam sasaran yang bermacam-macam dan merambah kepada semua aspek hidup manusia.<sup>1</sup> Berdasarkan pandangan para ahli mengatakan bahwa 80% dari waktu yang dipergunakan oleh seseorang dalam satu hari dilaksanakan untuk melakukan komunikasi. Hal ini bermakna komunikasi termasuk sebuah ketentuan dasar seseorang yang mendapatkan interaksi pada lingkungan sosial. Komunikasi menjadi jembatan informasi dari personal ke personal maupun kelompok.

Komunikasi adalah "suatu proses ketika seseorang atau beberapa orang, kelompok, organisasi, dan masyarakat menciptakan, dan menggunakan informasi agar terhubung dengan lingkungan dan orang lain". Komunikasi dapat berbentuk verbal dan nonverbal. Pengertian peranan Peranan diartikan sebagai perangkat tingkah yang diharapkan dimiliki oleh orang yang berkedudukan di masyarakat. Kedudukan dalam hal ini diharapkan sebagai posisi tertentu di dalam masyarakat yang mungkin tinggi. Sedang-sedang saja atau rendah. Kedudukan adalah suatu wadah yang isinya adalah hak dan kewajiban tertentu. Sedangkan hak dan kewajiban tersebut dapat dikatakan sebagai peran. Oleh karena itu, maka seseorang yang mempunyai kedudukan tertentu dapat dikatakan sebagai pemegang peran (*role occupant*). Suatu hak sebenarnya merupakan wewenang untuk berbuat atau tidak berbuat, sedangkan kewajiban adalah beban atau tugas.

---

<sup>1</sup> Effendy & Onong Uchjana (2009). *Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek*. Bandung, hal.13.

Secara sosiologis peranan adalah aspek dinamis yang berupa tindakan atau perilaku yang dilaksanakan oleh seseorang yang menempati atau memangku suatu posisi dan melaksanakan hak-hak dan kewajiban sesuai dengan kedudukannya. Jika seseorang menjalankan peran tersebut dengan baik, dengan sendirinya akan berharap bahwa apa yang dijalankan sesuai dengan keinginan diri lingkungannya. Peran secara umum adalah kehadiran di dalam menentukan suatu proses keberlangsungan. Ada pun Peranan dalam judul penelitian ini adalah suatu sikap pandangan manager dan cleaning service terhadap pendekatan masing-masing. peranan merupakan dinamisasi dari statis ataupun penggunaan dari pihak dan kewajiban atau disebut subyektif. Peran dimaknai sebagai tugas atau pemberian tugas kepada seseorang atau sekumpulan orang. peranan memiliki aspek-aspek sebagai berikut.

1. Peranan meliputi norma-norma yang dihubungkan dengan posisi atau seseorang dalam masyarakat. peranan dalam arti ini merupakan rangkaian peraturan yang membimbing seseorang dalam kehidupan masyarakat.
2. Peranan adalah suatu konsep perihal yang dapat dilakukan oleh individu dalam masyarakat sebagai organisasi.
3. Peranan juga dapat diartikan sebagai perilaku individu yang penting bagi struktur sosial.<sup>2</sup>

#### **A. Unsur-unsur Komunikasi**

Komunikasi adalah proses penyampaian pesan dari seseorang kepada orang lain dengan tujuan untuk memengaruhi pengetahuan atau perilaku seseorang. Dari pengertian komunikasi yang sederhana ini, maka kita bisa mengatakan bahwa suatu proses komunikasi tidak akan berlangsung tanpa didukung oleh unsur-unsur; pengirim (*source*), pesan (*message*), saluran/media (*channel*), penerima (*receiver*), dan akibat/pengaruh (*effect*). Unsur-unsur ini bisa juga disebut komponen atau elemen komunikasi.

---

<sup>2</sup> *Ibid. Hlm. 242*

### 1) Sumber

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

### 2) Pesan

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

### 3) Media

Media yang dimaksud di sini ialah alat yang digunakan untuk memindahkan pesan dari sumber kepada penerima. Terdapat beberapa pendapat mengenai saluran atau media. Ada yang menilai bahwa media bisa bermacam-macam bentuknya, misalnya dalam komunikasi antarpribadi, panca indera dianggap sebagai media komunikasi. Selain indera manusia, ada juga saluran komunikasi seperti telepon, surat, telegram yang digolongkan sebagai media komunikasi antarpribadi. Dalam komunikasi massa, media adalah alat yang dapat menghubungkan antara sumber dan penerima yang sifatnya terbuka, di mana setiap orang dapat melihat, membaca dan Media dalam komunikasi massa dapat dibedakan atas dua macam, yakni media cetak dan media elektronik. Media cetak seperti halnya surat kabar, majalah, buku, leaflet, brosur, stiker, buletin, hand out, poster, spanduk, dan sebagainya. Sementara itu, media elektronik antara lain: radio, film, televisi, video recording, komputer, elektronik board, audio cassette, dan sebagainya.

### 4) Penerima

Penerima adalah pihak yang menjadi sasaran pesan yang dikirim oleh sumber. Penerima bisa terdiri satu orang atau lebih, bisa dalam bentuk kelompok, partai, atau negara. Penerima biasa disebut dengan berbagai macam istilah, seperti khalayak, sasaran, komunikan, atau dalam bahasa Inggris

disebut audience dan receiver. Dalam proses komunikasi telah dipahami bahwa keberadaan penerima adalah akibat karena adanya sumber. Tidak ada penerima jika tidak ada sumber. Penerima adalah elemen penting dalam proses komunikasi, karena dialah yang menjadi sasaran dari komunikasi. Jika suatu pesan tidak diterima oleh penerima, akan menimbulkan berbagai macam masalah yang sering kali menuntut perubahan, apakah pada sumber, pesan, atau saluran. Kenalilah khalayakmu adalah prinsip dasar dalam berkomunikasi. Karena mengetahui dan memahami karakteristik penerima (khalayak), berarti suatu peluang untuk mencapai keberhasilan komunikasi.

#### 5) Pengaruh

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

### **B. Fungsi Komunikasi**

Terdapat empat fungsi komunikasi adalah:

-Menginformasikan (*to inform*): Yaitu memberikan informasi kepada masyarakat, memberitahukan kepada masyarakat mengenai peristiwa yang terjadi, ide atau pikiran dan tingkah laku orang lain, serta segala sesuatu yang disampaikan orang lain.

-Mendidik (*to educate*) yaitu: fungsi komunikasi sebagai sarana pendidikan. Melalui komunikasi, manusia dalam masyarakat dapat menyampaikan ide dan pikirannya kepada orang lain sehingga orang lain mendapatkan informasi dan ilmu pengetahuan.

-Menghibur (*to entertain*) yaitu: Fungsi komunikasi selain menyampaikan pendidikan dan mempengaruhi, komunikasi juga berfungsi untuk memberi hiburan atau menghibur orang lain.

-Mempengaruhi (*to influence*) yaitu: fungsi mempengaruhi setiap individu yang berkomunikasi, tentunya berusaha saling mempengaruhi jalan pikiran

komunikasikan dan lebih jauh lagi berusaha merubah sikap dan tingkah laku komunikasikan sesuai dengan apa yang diharapkan.<sup>3</sup>

### **C. Model Komunikasi**

Menurut Gardon Wiseman dan Larry Barker mengemukakan tiga fungsi model, yaitu :

1. Melukiskan proses komunikasi
2. Menunjukkan hubungan visual
3. Membantu dalam menemukan dan memperbaiki kemacetan komunikasi.

Deutsch Menyebutkan bahwa model mempunyai empat fungsi: pertama, mengorganisasikan (kemiripan data dan hubungan) yang tadinya tidak teramati, kedua, heuristik (menunjukkan fakta-fakta dan metode baru yang tidak diketahui), ketiga, prediktif, memungkinkan peramalan dari sekedar tipe ya atau tidak hingga yang kuantitatif yang berkenaan dengan kapan dan berapa banyak, keempat, pengukuran, mengukur fenomena yang diprediksi.

Fungsi-fungsi tersebut pada gilirannya merupakan basis untuk menilai suatu model :

1. Seberapa umum (general) model tersebut? Seberapa banyak bahan yang diorganisasikannya, dan seberapa efektif?
2. Seberapa heuristic model tersebut? Apakah ia membantu menemukan hubungan-hubungan baru, fakta atau model?
3. Seberapa penting prediksi yang dibuat dari model tersebut bagi bidang penelitian? Seberapa strategis prediksi itu pada tahap perkembangan bidang tersebut?
4. Seberapa akurat pengukuran yang dapat dikembangkan dengan model tersebut?

### **D. Tujuan Komunikasi**

Setiap individu yang berkomunikasi pasti memiliki tujuan, secara umum tujuan komunikasi adalah lawan bicara agar mengerti dan memahami

---

<sup>3 3</sup> *Lutfi Basit Dosen, FUNGSI KOMUNIKASI, n.d., <https://id.wikipedia.org>.*

maksud makna pesan yang disampaikan. Menurut Effendy ada empat tujuan komunikasi, yaitu:

- Mengubah Sikap (*to Change The Attitude*), yaitu sikap individu atau kelompok terhadap sesuatu menjadi berubah atas informasi yang mereka terima.
- Mengubah Pendapat Atau Opini (*to Change Opinion*), yaitu pendapat individu atau kelompok terhadap sesuatu menjadi berubah atas informasi yang mereka terima.<sup>4</sup>

### **E. Bentuk- Bentuk Komunikasi**

Bentuk-bentuk komunikasi menurut Deddy Mulyana dalam bukunya Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar, diantaranya:

#### **-Komunikasi Intrapribadi (*Intapersonal Communication*)**

Komunikasi intrapribadi adalah komunikasi dengan diri sendiri, baik disadari atau tidak. Contohnya berpikir. Komunikasi ini merupakan landasan komunikasi antarpribadi dan komunikasi dalam konteks-konteks lainnya, meskipun dalam disiplin ilmu komunikasi tidak dibahas secara rinci dan tuntas. Dengan kata lain, komunikasi intrapribadi ini inheren dalam komunikasi dua-orang, tiga-orang, dan seterusnya, karena sebelum berkomunikasi dengan orang lain kita biasanya berkomunikasi dengan dirisendiri (mempersepsi dan memastikan makna pesan orang lain), hanya saja caranya sering tidak disadari. Keberhasilan komunikasi kita dengan orang lain. bergantung pada keefektifan komunikasi kita dengan diri sendiri.<sup>5</sup>

#### **- Komunikasi Antarpribadi (*Interpersonal Communication*)**

Komunikasi antarpribadi adalah komunikasi antar orang- orang secara tatap muka, yang memungkinkan setiap pesertanya menangkap reaksi orang lain secara langsung, baik secara verbal maupun nonverbal. Sebagai komunikasi yang paling lengkap dan paling sempurna, komunikasi

---

<sup>4</sup> Effendy, Onong Uchjana. 2015. *Ilmu, Komunikasi Teori dan Praktek Komunikasi*. Bandung: PT. Citra Aditia Bakti 27

<sup>5</sup> Deddy Mulyana. 2010. *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Bandung : Remaja Rosdakarya. hal 80

antarpribadi berperan hingga kapanpun, selama manusia masih mempunyai emosi.

- Komunikasi Kelompok (*group communication*)

Komunikasi kelompok merupakan sekumpulan orang yang mempunyai tujuan bersama, yang berinteraksi satu dengan yang lain untuk mencapai tujuan bersama, mengenal satu dengan lainnya, dan memandang mereka sebagai bagian dari kelompok tersebut. Kelompok ini misalnya adalah keluarga, tetangga, kawan-kawan terdekat, kelompok diskusi, kelompok pemecah masalah, atau suatu komite yang tengah berapat untuk mengambil suatu keputusan. Dengan demikian, komunikasi kelompok biasanya merujuk pada komunikasi yang dilakukan kelompok kecil tersebut.

- Komunikasi Publik (*public communication*)

Komunikasi publik adalah komunikasi antara seorang pembicara dengan sejumlah besar orang (khalayak) yang tidak bisa dikenali satu persatu. Komunikasi demikian sering juga disebut pidato, ceramah, atau kuliah (umum). Komunikasi publik biasanya berlangsung lebih formal dan lebih sulit daripada komunikasi antarpribadi atau komunikasi kelompok, karena komunikasi publik menuntut persiapan pesan yang cermat, keberanian, dan kemampuan menghadapi sejumlah besar orang. Komunikasi publik sering bertujuan memberikan penerangan, menghibur, memberikan penghormatan, atau membujuk.<sup>6</sup>

- Komunikasi Organisasi (*Organizational Communication*)

Komunikasi organisasi adalah proses komunikasi yang terjadi di dalam suatu organisasi, bersifat formal dan informal, dan berlangsung dalam suatu jaringan yang lebih besar daripada komunikasi kelompok. Komunikasi organisasi seringkali melibatkan juga komunikasi diadik, komunikasi antarpribadi, dan ada kalanya juga komunikasi publik. Komunikasi formal adalah komunikasi menurut struktur organisasi, yakni: komunikasi ke bawah, komunikasi ke atas, dan komunikasi

---

<sup>6</sup> *ibid hal 81-82*

horizontal. Sedangkan komunikasi informal tidak bergantung pada struktur organisasi, seperti komunikasi antarsejawat, juga termasuk gosip.

- Komunikasi Massa (*Mass Communication*)

Komunikasi massa adalah komunikasi yang menggunakan media massa, baik cetak (surat kabar, majalah), maupun elektronik (radio, televisi), yang dikelola oleh suatu lembaga atau orang yang dilembagakan, yang ditujukan kepada sejumlah besar orang yang tersebar di banyak tempat, anonim, dan heterogen. Pesan-pesannya bersifat umum, disampaikan secara cepat, serentak, dan selintas (khususnya media elektronik).<sup>7</sup>

## 2. Peranan

Peranan menurut terminologi adalah seperangkat tingkah yang diharapkan dimiliki oleh yang orang berkedudukan di masyarakat. Dalam Bahasa Inggris peranan disebut “role” yang definisinya adalah “person’s task or duty in undertaking” Artinya “tugas atau kewajiban seseorang dalam suatu usaha atau pekerjaan.” Peranan (role) merupakan aspek dinamis kedudukan (status). Apabila seseorang melaksanakan hak dan kewajibannya sesuai dengan kedudukannya, dia menjalankan suatu peranan. Perbedaan antara kedudukan dengan peranan adalah untuk kepentingan ilmu pengetahuan. Keduanya tak dapat dipisah-pisahkan karena yang satu tergantung pada yang lain dan sebaliknya. Tak ada peranan tanpa kedudukan atau kedudukan tanpa peranan. Setiap orang mempunyai macam-macam peranan yang berasal dari pola-pola pergaulan hidupnya. Hal itu sekaligus berarti bahwa peranan menentukan apa yang diperbuatnya bagi masyarakat serta kesempatan-kesempatan apa yang diberikan oleh masyarakat kepadanya. (Soekanto, 2013: 213). Peranan adalah suatu rangkaian perilaku yang teratur, yang ditimbulkan karena suatu jabatan tertentu, atau karena adanya suatu kantor yang mudah dikenal. Kepribadian seseorang barangkali juga amat mempengaruhi bagaimana peranan harus dijalankan. Peranan timbul karena seseorang memahami bahwa ia bekerja tidak sendirian. Mempunyai lingkungan, yang setiap saat diperlukan untuk berinteraksi. Lingkungan itu luas dan beraneka macam, dan masing-masing

---

<sup>7</sup> *Ibid hal 83.*

akan mempunyai lingkungan yang berlainan. Tetapi peranan yang harus dimainkan pada hakekatnya tidak ada perbedaan. (Thoha, 2012:10).

Peranan merupakan harapan-harapan yang dikenakan pada individu yang menempati kedudukan sosial tertentu. Harapan-harapan tersebut merupakan imbalan dari norma-norma sosial dan oleh karena itu dapat dikatakan bahwa peranan itu ditentukan oleh norma-norma didalam masyarakat. Dalam peranan itu terdapat dua harapan yaitu harapan yang dimiliki oleh si pemegang peran terhadap masyarakat atau terhadap orang yang menjalankan peranannya atau kewajiban-kewajibannya. (Berry, 2003:105) Peranan mencakup dalam tiga hal yaitu (Soekanto, 2012:213) :

1. Peranan meliputi norma-norma yang berhubungan dengan posisi atau tempat seseorang dalam masyarakat. Peranan dalam arti ini merupakan rangkaian peraturan-peraturan yang membimbing seseorang dalam kehidupan kemasyarakatan. Norma-norma tersebut secara sosial dikenal ada empat meliputi :
  - a. Cara (Usage). Lebih menonjol di dalam hubungan antarindividu dalam masyarakat. Suatu penyimpangan terhadapnya tak akan mengakibatkan hukuman yang berat, akan tetapi hanya sekedar celaan dari individu yang dihubunginya.
  - b. Kebiasaan (folkways), sebagai perbuatan yang berulang-ulang dalam bentuk yang sama merupakan bukti bahwa orang banyak menyukai perbuatan tersebut.
  - c. Tata kelakuan (mores), merupakan cerminan sifat-sifat yang hidup dari kelompok manusia yang dilaksanakan sebagai alat pengawas, secara sadar maupun tidak sadar, oleh masyarakat terhadap anggota-anggotanya.
  - d. Adat istiadat (custom), merupakan tata kelakuan yang kekal serta kuat integrasinya dengan pola-pola perilaku masyarakat dapat meningkatkan kekuatan mengikatnya menjadi custom atau adat istiadat.

2. Peranan merupakan suatu konsep tentang apa yang dapat dilakukan oleh individu dalam masyarakat sebagai organisasi.
3. Peranan juga dapat dikatakan sebagai perilaku individu yang penting bagi struktur sosial masyarakat.

### **3. Komunikasi Interpersonal**

#### 1. Pengertian Komunikasi Interpersonal

Komunikasi interpersonal adalah sebuah komunikasi atau proses pertukaran informasi, ide, pendapat, dan perasaan yang terjadi antara dua orang atau lebih dan biasanya tidak diatur secara formal. Dalam komunikasi interpersonal, setiap partisipan menggunakan semua elemen dari proses komunikasi. Sebenarnya komunikasi inter personal bisa terjadi dimana saja seperti ketika menonton film, belajar, dan bekerja. Komunikasi inter personal juga bisa disebut sebagai komunikasi antarpribadi. Efektivitas antarpribadi ditentukan oleh seberapa jelas pesan yang disampaikan.

Pengertian komunikasi interpersonal menurut para ahli.

1. Joseph A. Devito, sebagaimana dikutip dari jurnal Proses Komunikasi Inter personal antara Guru dengan Murid Penyandang Autis di Kursus Piano Sforzando Surabaya (2013), menjelaskan bahwa komunikasi interpersonal adalah penyampaian pesan secara verbal maupun nonverbal antara dua orang atau lebih yang saling memengaruhi.
2. Menurut R. Wayne Pace, komunikasi interpersonal atau komunikasi antarpribadi adalah proses komunikasi antara dua orang atau lebih secara tatap muka. Ini memungkinkan komunikator menyampaikan pesan secara langsung dan komunikan menanggapi pada saat yang bersamaan.
3. Deddy Mulyana dalam bukunya yang berjudul Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar (2010) menuliskan bahwa komunikasi antarpribadi adalah komunikasi antarmanusia secara tatap muka yang memungkinkan pesertanya menangkap reaksi orang lain dengan langsung, baik secara verbal maupun nonverbal.

4. Barnlund Barnlund mengartikan komunikasi interpersonal sebagai pertemuan dua orang atau lebih yang terjadi secara spontan dan tidak terstruktur.
5. Everett M. Rogers berpendapat komunikasi interpersonal adalah komunikasi dari mulut ke mulut yang terjadi dalam interaksi tatap muka antar beberapa individu.
6. John Stewart dan Gary D'Angelo mengatakan Komunikasi interpersonal berpusat pada kualitas komunikasi antarpartisipan. Partisipan berhubungan satu sama lain lebih sebagai person (unik, mampu memilih, mempunyai perasaan, bermanfaat, dan merefleksikan diri sendiri) dari pada sebagai objek atau benda (dapat dipertukarkan, terukur, secara otomatis merespon rancangan dan kurang kesadaran diri).
7. Menurut Dean Barnlund Komunikasi interpersonal sebagai orang-orang pada pertemuan tatap muka dalam situasi sosial informal yang melakukan interaksi terfokus lewat pertukaran isyarat verbal dan nonverbal yang saling berbalasan.
8. Agus M. Hardjana berpendapat Komunikasi interpersonal atau komunikasi antarpribadi adalah interaksi tatap muka antar dua atau beberapa orang, di mana pengirim dapat menyampaikan pesan secara langsung, dan penerima dapat menanggapi secara langsung pula.<sup>8</sup>

#### **4. Tipe Komunikasi Interpersonal**

Steward L. Tubbs dan Sylvia Moss dalam (Deddy Mulyana dan Gembirasari 2005) menjelaskan bahwa komunikasi antarmanusia muncul dalam beberapa tipe situasi yang berbeda yaitu sebagai berikut:

##### **A. Komunikasi dua orang**

Komunikasi dua orang atau diadik mencakup segala jenis hubungan antarpribadi, antara satu orang dengan orang lain, mulai dari hubungan paling singkat biasa sampai hubungan yang bertahan lama dan mendalam,

---

<sup>8</sup> <https://umsu.ac.id/komunikasi-interpersonal-pengertian-contoh/>

misalnya komunikasi diadik pimpinan dan bawahan. Ciri komunikasi diadik adalah pihak-pihak yang terlibat komunikasi dua orang yang berlangsung singkat, karena diantara dua orang itu hanya saling memandang, tegur sapa, tersenyum, dan sebagainya.

### B. Wawancara

Wawancara adalah salah satu tipe komunikasi interpersonal di mana dua orang terlibat dalam percakapan yang berupa tanya jawab. Misalnya seorang pimpinan mewawancarai karyawan yang menjadi bawahannya untuk mencari informasi mengenai pelaksanaan suatu pekerjaan. Dalam komunikasi interpersonal tipe wawancara ini, arah distribusi pesan bersifat relatif tetap.<sup>9</sup>

### C. Komunikasi kelompok kecil

Komunikasi kelompok kecil merupakan salah satu tipe komunikasi interpersonal, dimana beberapa orang terlibat dalam suatu pembicaraan, percakapan, diskusi, musyawarah dan sebagainya. Istilah kelompok kecil memiliki tiga makna:

- (1) jumlah kelompok sedikit
- (2) para anggota kelompok saling mengenal dengan baik;
- (3) pesan yang dikomunikasikan bersifat unik, khusus dan terbatas bagi anggota.<sup>10</sup>

## 5. Unsur Unsur Komunikasi Interpersonal

Menurut Iliwari Dalam berkomunikasi antarpersonal terdapat beberapa unsur dari sebuah proses komunikasi, yaitu:

---

<sup>9</sup> Siska Eka Pratiwi and Umar Farouk, "Effective of Interpersonal Communication At PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Daop 4 Semarang," *Jurnal Admisi & Bisnis* 18, no. 1 (2017): 19–30.

<sup>10</sup> *Ibid.*

### A. Sumber

Sumber merupakan pengirim dalam komunikasi antarpersonal yang merupakan awal muka dari sebuah informasi, atau orang yang menjadi dasar sebuah pesan. Dalam mengirim pesan maka baiknya kita memiliki:

- 1) *the idea* atau gagasan serta maksud untuk menyampaikan pesan.
- 2) *conveying the message*, yaitu bermacam-macam cara untuk menyampaikan pesan. Misalnya di lakukan secara lisan dan juga tertulis.
- 3) *interpretation* atau juga kemampuan untuk menafsirkan pesan, sehingga lebih mudah pesan saat di sampaikan kepada penerima.

### B. Encoding

Encoding merupakan proses untuk mensandi pesan yang hendak di sampaikan sehingga pesan yang akan di sampaikan akan dapat dimengerti secara baik dan benar. Dalam proses encoding ini ia dapat merumuskan sebuah pesan yang terjadi di dalam pikiran dari komunikator. Serta komunikator tidak hanya mengartikan sebuah ide, gagasan serta pikiran saja, akan tetapi ia juga dapat memutuskan media yang akan di gunakan sebagai penyalur sebuah pesan tersebut.<sup>11</sup>

### C. Pesan

Pesan merupakan ide, pikiran atau perasaan yang akan dan ingin disampaikan oleh pengirim atau sumber kepada penerima. Pesan juga merupakan maksud yang berbentuk sinyal, yaitu:

- 1) sinyal parallel, yaitu proses yang terjadi dengan tatap muka, serta suara digerakkan dan menampilkan makna yang berbeda.
- 2) sinyal serial, yang tampil dalam bentuk suara dan juga isyarat yang berubah menjadi sinyal elektronik, gelombang radio atau kata-kata dan juga gambar.

---

<sup>11</sup> Liliweri. 2015. *Dasar-dasar Komunikasi Antarbudaya*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar. Hal 65

#### D. Saluran

Saluran merupakan sarana dimana pesan yang bergerak merupakan sumber dan dasar dari penerima hergerak dari satu tempat ke tempat yang lain atau dari satu orang ke orang yang lain. Dalam komunikasi antarpersonal tatap muka, saluran tampil melalui (a) mulut (suara), bahasa tubuh (gesture), (b) udara (suara) serta cahaya (gesture).

#### E. Decoding

Decoding merupakan proses yang di lakukan oleh penerima (decoder) agar pesan tersebut bermakna sebagaimana maksud dari pengirim.

#### F. Penerima

Penerima merupakan orang yang akan menerima pesan tentang suatu objek dan juga kejadian tertentu yang di rasakan dan di tafsirkan oleh pengirim dengan sedemikian rupa sehingga pesan yang di tafsirkan tersebut sama dengan yang di maksudkan oleh pengirim.<sup>12</sup>

#### G. Gangguan

Gangguan merupakan hambatan pada proses komunikasi dari pengirim kepada penerima, gangguan terdiri dari gangguan internal, yaitu bersifat seperti kelelahan, kurang terampil, dan juga emosi dan gangguan eksternal, yaitu bersifat kebisingan serta gangguan lingkungan.

#### H. Umpan balik

---

<sup>12</sup> *ibid Hal 68*

Umpan balik merupakan respons atau pengakuan dari penerima untuk pesan-pesan yang berasal dari komunikator kepada komunikan. Menurut Keyton ada 3 bentuk umpan balik, yaitu

- *Descriptive feedback*, yaitu umpan balik yang mengidentifikasi atau menggambarkan bagaimana cara seseorang berkomunikasi.
- *Evaluative feedback*, yaitu umpan balik yang mengevaluasi cara seseorang berkomunikasi.
- *Prescriptive feedback*, yaitu umpan balik yang memberikan perilaku yang seharusnya akan dilakukan.

#### I. Konteks

Konteks merupakan cara menerangkan situasi yang melibatkan jumlah peserta komunikasi.<sup>13</sup>

### 6. Peran Komunikasi Interpersonal

Peran komunikasi interpersonal dibandingkan dengan komunikasi lainnya, dinilai paling ampuh dalam kegiatan mengubah sikap, kepercayaan, opini, dan perilaku komunikan. Alasannya karena komunikasi ini berlangsung tatap muka, oleh karena dengan komunikasi itu terjadilah kontak pribadi. Ketika menyampaikan pesan, umpan balik berlangsung seketika mengetahui pada saat itu tanggapan komunikan terhadap pesan yang dilontarkan pada ekspresi wajah dan gaya bicara. Apabila umpan balik positif, artinya tanggapan itu menyenangkan, kita akan mempertahankan gaya komunikasi tersebut. Sebaliknya jika tanggapan komunikasi negatif, maka harus mengubah gaya komunikasi sampai komunikasi berhasil. Devito dalam Suranto AW (2011:82) mengungkapkan karakteristik peran komunikasi interpersonal dilihat dari tiga sudut pandang, yaitu humanistik, pragmatis, dan sosial. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan pendekatan humanistik, karena pendekatan humanistik menekankan pada lima aspek yang berdekatan dengan subjek dan objek penelitian. Dalam pandangan humanistik, manusia bertanggung jawab terhadap

---

<sup>13</sup> *Ibid Hal 70*

hidup dan perbuatannya serta mempunyai kebebasan dan kemampuan untuk mengubah sikap dan perilaku mereka. Dalam pendekatan humanistik ada lima kualitas umum yang dipertimbangkan yaitu keterbukaan (*openness*), empati (*empathy*), sikap mendukung (*supportiveness*), sikap positif (*positiveness*), dan kesetaraan (*equality*).

#### 1) Keterbukaan

Kualitas keterbukaan mengacu pada sedikitnya tiga aspek dari komunikasi interpersonal. Pertama, komunikator interpersonal yang efektif harus terbuka kepada orang yang diajaknya berinteraksi. Ini tidaklah berarti bahwa orang harus dengan segera membukakan semua riwayat hidupnya. Memang ini mungkin menarik, tapi biasanya tidak membantu komunikasi. Sebaliknya, harus ada kesediaan untuk membuka diri mengungkapkan informasi yang biasanya disembunyikan, asalkan pengungkapan diri ini patut. Aspek keterbukaan yang kedua mengacu kepada kesediaan komunikator untuk bereaksi secara jujur terhadap stimulus yang datang. Orang yang diam, tidak kritis, dan tidak tanggap pada umumnya merupakan peserta percakapan yang menjemukan. Kita ingin orang bereaksi secara terbuka terhadap apa yang kita ucapkan.

#### 2) Empati

Empati sebagai kemampuan seseorang untuk mengetahui apa yang sedang dialami orang lain pada suatu saat tertentu, dari sudut pandang orang lain itu, melalui kacamata orang lain itu. Bersimpati, di pihak lain adalah merasakan bagi orang lain atau merasa ikut bersedih. Sedangkan berempati adalah merasakan sesuatu seperti orang yang mengalaminya, berada di kapal yang sama dan merasakan perasaan yang sama dengan cara yang sama. Orang yang empatik mampu memahami motivasi dan pengalaman orang lain, perasaan dan sikap mereka, serta harapan dan keinginan mereka untuk masa mendatang.

#### 3) Sikap Mendukung

Hubungan interpersonal yang efektif adalah hubungan dimana terdapat sikap mendukung (supportiveness). Komunikasi yang terbuka dan empatik tidak dapat berlangsung dalam suasana yang tidak mendukung. Kita memperlihatkan sikap mendukung dengan bersikap deskriptif bukan evaluatif, spontan bukan strategik, dan provisional bukan sangat yakin.

#### 4) Sikap Positif

Kita mengomunikasikan sikap positif dalam komunikasi interpersonal dengan menyatakan sikap positif dan secara positif mendorong orang yang menjadi teman kita berinteraksi. Sikap positif mengacu pada sedikitnya dua aspek dari komunikasi interpersonal. Pertama, komunikasi interpersonal terbina jika seseorang memiliki sikap positif terhadap diri mereka sendiri. Kedua, perasaan positif untuk situasi komunikasi pada umumnya sangat penting untuk interaksi yang efektif. Tidak ada yang lebih menyenangkan daripada berkomunikasi dengan orang yang tidak menikmati interaksi atau tidak bereaksi secara menyenangkan terhadap situasi atau suasana interaksi.

#### 5) Kesetaraan

Dalam setiap situasi, barangkali terjadi ketidaksetaraan. Salah seorang mungkin lebih pandai. Lebih kaya, lebih tampan atau cantik, atau lebih atletis daripada yang lain. Tidak pernah ada dua orang yang benar-benar setara dalam segala hal. Terlepas dari ketidaksetaraan ini, komunikasi interpersonal akan lebih efektif bila suasananya setara. Artinya, harus ada pengakuan secara diam-diam bahwa kedua pihak sama-sama bernilai.

Wewenang yang formal dari seorang manajer secara langsung akan menimbulkan 3 peranan yang meliputi hubungan antarpersonal yang mendasar, yaitu sebagai berikut :

##### a. Peranan Tokoh

Disebabkan oleh kedudukannya sebagai kepala suatu unit organisasi, seorang manajer melakukan tugas yang bersifat keupacaraan/seremonial. Karena ia adalah seorang tokoh, maka selain memimpin berbagai upacara yang dikantornya sendiri, ia juga diundang berbagai pihak luar untuk menghadiri

berbagai upacara, misalnya pembukaan sebuah proyek, ulang tahun suatu instansi, pernikahan rekan manajer, dan sebagainya. Sangat jelas jika di kantor sendiri seorang manajer tampil menjadi komunikator dan pada kesempatan itu juga seorang manajer akan memberikan himbauan, penjelasan, penerangan, ajakan, dan lain-lain.

#### b. Peranan Pemimpin

Selaku pemimpin, seorang manajer harus bertanggung jawab atas lancar-tidaknya pekerjaan yang telah dilakukan oleh bawahannya. Kegiatan-kegiatan yang bersangkutan langsung dengan kepemimpinannya pada semua tahap manajemen seperti penentuan kebijaksanaan, perencanaan, pengorganisasian, penggerakan, pengawasan, dan penilaian. Ada pula beberapa kegiatan yang tidak langsung berkaitan dengan kepemimpinan seorang manajer, di antara lain memotivasi para karyawan agar rajin bekerja. Agar melaksanakan kepemimpinannya secara efektif, maka seorang manajer wajib mampu melaksanakan komunikasi dengan cara efektif. Di dalam konteks kepemimpinan, seorang manajer berkomunikasi dengan efektif jika ia mampu membuat para karyawan melakukan kegiatan-kegiatan dengan kesadaran, kegairahan, dan kegembiraan. Dan dengan suasana kerja seperti itu maka akan dapat diharapkan hasil yang maksimal.

#### c. Peranan Penghubung

Sebagai peranan penghubung, seorang manajer perlu melakukan komunikasi dengan orang-orang di luar jalur komando vertikalnya, baik dengan cara formal maupun tidak formal. Beberapa hasil penelitian menunjukkan bahwa para manajer menghabiskan waktunya berhubungan dengan orang-orang diluar organisasinya sama dengan waktu yang dipergunakan untuk berhubungan dengan bawahannya. Disamping itu temua lainnya menunjukkan bahwa waktu yang digunakan untuk berhubungan dengan atasannya sendiri ternyata sangat sedikit.

## 7. Teori Komunikasi

### a. FIRO

FIRO adalah singkatan dari *Fundamental Interpersonal Relations Orientation* (Orientasi Dasar dari Hubungan-hubungan Antarpribadi). Atau disebut juga dengan Teori Tiga Dimensi tentang Tingkah Laku Antarpribadi. Teori ini dikemukakan oleh Schutz (1955, 1958) dan pada dasarnya mencoba menerangkan perilaku-perilaku antarpribadi dalam kaitannya dengan orientasi (pandangan) masing-masing individu kepada individu-individu lainnya.

Ide pokoknya adalah bahwa setiap orang mengorientasikan dirinya kepada orang lain dengan cara tertentu (khas) dan cara ini merupakan factor utama yang memengaruhi perilakunya dalam hubungan antarpribadi. Awal dari teori ini bermula dari minat Schutz terhadap pembentukan kelompok-kelompok kerja yang efektif. Pengamatannya terhadap proses pembentukan kelompok ini kemudian sangat dipengaruhi oleh karya-karya Bion (1949) dan Redl (1942) sehingga tidak mengherankan jika teori Schutz sangat berbau psikoanalisis.

Secara singkat teori FIRO adalah sebagai berikut : pola hubungan antar individu pada umumnya dapat dijelaskan dalam kaitan dengan tiga kebutuhan antarpribadi, yaitu inklusi (keikutsertaan), kontrol dan afeksi (kasih). Kebutuhan ini terbentuk pada masa kanak-kanak dalam interaksi dengan orang dewasa, khususnya orang tua. Pada masa dewasa, kebutuhan akan inklusi tergantung pada sampai dimana anak diintegrasikan dalam kelompok keluarga. Kalau anak tidak cukup diikutsertakan dalam keluarga, maka pada saat ia dewasa akan timbul perasaan tidak berarti dan tidak berharga (*insignificant*).

Kebutuhan akan kontrol tergantung pada pola hubungan orang tua anak, apakah menekankan pada kebebasan, pengarahan atau pengendalian. Kegagalan pemenuhan kebutuhan akan kontrol pada masa kanak-kanak akan menimbulkan perasaan ketidakmampuan (*incompetent*) pada masa dewasa. Kebutuhan akan afeksi berangkat dari kondisi pada masa kanak-kanak, apakah anak diterima atau ditolak oleh orang tua. Kekurangan dalam hal ini akan menimbulkan perasaan tidak dicintai (*unloveble*). Dalam usahanya untuk mengatasi perasaan-perasaan yang kurang menyenangkan, orang yang kurang terpenuhi kebutuhan-kebutuhan

dasarnya tersebut akan mengembangkan mekanisme pertahanan (*defence mechanism*) yang pada gilirannya akan mewarnai perilaku dalam hubungan antarpribadi. Jika dua orang memulai sesuatu hubungan antarpribadi, maka ada dua pola perilaku yang mungkin terjadi, yaitu kompatibel atau nonkompatibel. Dalam hubungan yang kompatibel kedua orang dapat bekerja sama dengan baik, sedangkan dalam hubungan nonkompatibel keduanya tidak dapat bekerja sama. Hubungan antara dua orang dapat bervariasi derajat kompatibilitasnya antara kedua ekstrem tersebut dan didalam kelompok derajat kompatibilitas antara berbagai pasangan (*dyad*) akan memengaruhi iklim dan efektivitas kelompok.

### **A.Postulat-postulat**

Teori FIRO tersebut oleh Schuzt diuraikan kedalam empat postulat dan beberapa prinsip. Postulat 1 Postulat Tentang Kebutuhan Antarpribadi;

- a. Setiap orang mempunyai tiga kebutuhan antarpribadi : inklusi, kontrol dan afeksi.
- b. Inklusi, kontrol dan afeksi adalah tiga rangkaian perilaku antarpribadi yang cukup untuk meramalkan dan menerangkan gejala-gejala antarpribadi.

Postulat 2 Postulat Kesenambungan Hubungan Perilaku seseorang dalam hubungan antarpribadi akan sama dengan perilaku yang telah dialami dalam hubungan terdahulu, khususnya dengan orang tuanya dalam cara yang berikut :

*Prinsip Keajegan* : Kalau seorang dewasa melihat posisinya dalam hubungan antarpribadi serupa dengan posisi dalam hubungan anak-orang tua, maka reaksi orang dewasa itu akan serupa pula dengan perilakunya terhadap orang tua semasa kanak-kanak.

*Prinsip Identifikasi* : Jika seseorang dewasa mendapatkan dirinya berada dalam suatu hubungan antarpribadi dimana posisinya serupa dengan posisi orang tua dalam hubungan orang tua-anak sewaktu masih kanak-kanak, maka ia akan melakukan perilaku yang serupa dengan perilaku orang tuanya dimasa itu.

**Postulat 3. Postulat Kompatibilitas**

Jika kompatibilitas sebuah kelompok  $n$ , lebih besar daripada kelompok lainnya  $m$ , maka pencapaian tujuan  $n$  akan melebihi.

**Postulat 4. Postulat Perkembangan Kelompok**

Pembentukan dan perkembangan hubungan antara dua orang atau lebih (suatu kelompok) selalu mengikuti urutan yang sama.

*Prinsip Integritas Kelompok* : Sejak saat kelompok dimulai sampai berakhirnya, ada tiga interval yang berlaku dalam kelompok dimana berturut-turut wilayah interaksi yang dominan adalah inklusi, kontrol dan afeksi. Siklus ini mungkin berulang kembali.

*Prinsip Pencairan Kelompok* : Pada periode setelah diperkirakan saat akhir kelompok urutan dari wilayah interaksinya adalah kebalikannya : afeksi, kontrol dan inklusi.

**B. Tiga kebutuhan antar pribadi**

Dalam postulat 1, Schutz menunjukkan adanya hubungan yang sejajar antara kebutuhan biologis dan kebutuhan antarpribadi. Ada tiga aspek yang dikemukakan berikut ini :

- 1) Kebutuhan biologis adalah prasyarat untuk tercapainya hubungan yang memuaskan antara organisme dengan lingkungan fisiknya, sedangkan kebutuhan antarpribadi merupakan prasyarat untuk membentuk hubungan yang memuaskan antara manusia dengan lingkungan kemanusiaan. Sebagaimana halnya dengan kebutuhan biologis, kebutuhan antarpribadi memerlukan pemuasan yang optimal. Terlalu sedikit atau terlalu banyak pemuasan yang terjadi akan menimbulkan akibat-akibat yang tidak menyenangkan.
- 2) Penyakit fisik dan kadang kematian, disebabkan oleh pemuasan kebutuhan biologis yang tidak adekuat; penyakit-penyakit mental dan kadang juga kematian disebabkan oleh pemuasan kebutuhan antarpribadi yang tidak adekuat.

- 3) Organisme mempunyai cara-cara tertentu untuk menyesuaikan diri terhadap kekurangan biologis maupun antarpribadi yang biasanya cukup berhasil untuk sementara waktu.

Ketika seorang anak kekurangan pemuasan kebutuhan-kebutuhannya, maka ia akan mengembangkan pola perilaku tertentu untuk menyesuaikan diri dengan kekurangan-kekurangan tersebut. Pola perilaku tersebut akan menetap dan terbawa sampai dewasa dan akan memengaruhi orientasi yang bersangkutan terhadap orang lain.

*Inklusi.* Inklusi adalah rasa ikut saling memiliki dalam suatu situasi kelompok. Kebutuhan yang mendasari adalah hubungan yang memuaskan dengan orang lain. Inklusi terdiri dari beberapa macam, mulai dari interaksi intensif sampai penarikan atau pengucilan diri sepenuhnya.

Hubungan orang tua-anak bisa positif (anak sering kontak dengan orang tua) dan bisa negatif (anak jarang kontak dengan orang tua). Kekhawatiran anak adalah bahwa ia tidak berguna atau bahkan ia merasa tidak ada sama sekali. Ia ingin ikut diperhitungkan oleh orang-orang yang lain dan ia khawatir kalau orang lain akan melupakan atau mengabaikannya. Kalau anak itu terintegrasikan dengan baik dalam keluarganya, maka kekhawatiran-kekhawatiran itu akan menghilang. Kalau ia tidak mengalami inklusi, maka ia bisa mengasingkan diri sama sekali atau melakukan hal-hal yang luar biasa agar dapat mengintegrasikan dirinya sendiri kedalam kelompok.

*Kontrol.* Kontrol adalah aspek pembuatan keputusan dalam hubungan antarpribadi : kebutuhan yang mendasarinya adalah keinginan untuk menjaga dan mempertahankan hubungan yang memuaskan dengan orang lain dalam kaitannya dengan wewenang dan kekuasaan. Tingkah kontrol bisa bervariasi dari terlalu disiplin sampai terlalu bebas dan tidak disiplin.

Hubungan orang tua dan anak juga bervariasi dari perilaku-perilaku yang menghambat (orang tua sepenuhnya mengontrol anak dan membuat keputusan-keputusan untuk anaknya) sampai perilaku-perilaku yang serba boleh (orang tua membiarkan saja anak untuk membuat keputusan-keputusan sendiri tanpa petunjuk dari pihaknya). Kecemasan anak adalah bahwa ia tidak tahu apa yang diharapkan darinya dalam hierarki kekuasaan, bahwa ia adalah seorang yang tidak mampu menangani persoalan-persoalan dan bahwa ia adalah seseorang yang tidak bertanggungjawab.

Hubungan orang-tua anak yang ideal akan mengurangi kecemasan ini. Kalau kecemasan itu berlangsung terus, maka untuk menguranginya orang yang bersangkutan bisa mengikuti peraturan dengan ketat dan mendominasi orang lain, atau ia mungkin menarik diri sama sekali, menolak untuk diatur dan mengatur.

*Afeksi.* Afeksi adalah mengembangkan keterikatan emosional dengan orang lain. Kebutuhan dasarnya adalah hasrat untuk disukai dan dicintai. Ekspresi tingkah lakunya bisa positif (bervariasi dari terkesan sampai cinta) dan bisa juga negatif (bervariasi dari ketidaksenangan sampai benci).

Hubungan orang tua-anak bisa berlangsung dalam afeksi yang positif dan negatif. Kecemasan yang timbul adalah takut tidak disenangi dan ditolak. Perilaku-perilaku untuk mengurangi kecemasan itu antara lain adalah penarikan diri (menghindari hubungan yang dekat), pura-pura bersahabat, ramah yang berlebihan atau menghormat-hormat.

c. Tipe-tipe Tingkah Laku Antarpribadi

Tingkah laku antarpribadi menurut Schutz sangat dipengaruhi oleh hubungan orang tua-anak. Dalam hubungan orang tua-anak, kebutuhan-kebutuhan antarpribadi dapat terpenuhi dalam jumlah yang terlalu sedikit, terlalu banyak atau

ideal. Kadar pemenuhan kebutuhan-kebutuhan itu akan membentuk berbagai macam perilaku antarpribadi, diantaranya ada yang berkembang kearah perilaku patologis.

### 1) Tipe-tipe Perilaku Inklusi

#### a. Perilaku Kurang Sosial (*Under Sosial Behavior*)

Perilaku ini timbul jika kebutuhan akan inklusi kurang terpenuhi, misalnya sering tidak diacuhkan oleh keluarga semasa kecil. Kecenderungannya orang ini akan menghindari hubungan dengan orang lain, tidak mau ikut dalam kelompok, menjaga jarak antara dirinya dengan orang lain, tidak mau tahu dan acuh tak acuh. Pendek kata, ada kecenderungan introvert dan menarik diri. Bentuk tingkah laku yang lebih ringan adalah terlambat dalam pertemuan atau tidak datang sama sekali, atau tertidur diruang diskusi dan sebagainya. Kecemasan yang ada dalam ketidaksadarannya adalah bahwa ia seorang yang tidak berharga dan tidak ada orang lain yang mau menghargainya.

#### b. Perilaku Terlalu Sosial (*Oversocial Behavior*)

Psikodinamikanya sama dengan perilaku kurang sosial, yaitu disebabkan oleh kurang inklusi. Namun, pernyataan perilakunya sangat berlawanan. Orang yang terlalu sosial cenderung memamerkan diri berlebih-lebihan (*exhibitionistic*). Bicaranya keras, selalu menarik perhatian orang, memaksakan dirinya untuk diterima dalam kelompok, sering menyebut namanya sendiri dan suka mengajukan pertanyaan yang mengagetkan.

#### c. Perilaku Sosial (*Social Behavior*)

Perilaku ini tumbuh pada orang-orang yang pada masa kecilnya mendapatkan cukup kepuasan akan kebutuhan inklusi. Ia tidak mempunyai masalah dalam hubungan antarpribadi. Berada bersama orang lain atau sendirian, bisa sama-sama menyenangkan buat dia, tergantung pada situasi dan kondisinya. Ia bisa sangat berpartisipasi, tetapi bisa juga tidak ikut-ikutan; ia bisa melibatkan diri pada orang lain, bisa juga tidak, secara tidak

disadari ia merasa dirinya berharga dan bahwa orang lain pun tahu akan hal itu tanpa ia menonjol-nonjolkan diri. Dengan sendirinya orang lain akan melibatkan dia dalam aktivitas-aktivitas mereka.

## 2) *Tipe-tipe Perilaku Kontrol*

### a. Perilaku Abdikrat (*Abdicrat Behavior*)

Orang yang berperilaku jenis ini merasa dirinya tidak mampu membuat keputusan dan bahwa orang lain pun mengetahui akan kelemahan ini. Oleh karena itu, ia cenderung menghindari pembuatan keputusan dalam hubungan antarpribadi. Ia lebih suka dipimpin daripada memimpin dan ia lebih suka menjadi orang yang submisif.

### b. Perilaku Oktokrat (*Autocract Behavior*)

Terdapat kecenderungan mendominasi orang lain, ingin selalu menduduki posisi-posisi atas, mau membuat semua keputusan, tidak hanya untuk dirinya sendiri melainkan juga untuk orang lain. Dinamika yang mendasari perilaku ini sama dengan perilaku abdikrat, tetapi reaksi tidak sadar terhadap perasaan tidak mampu pada tipe otokrat ini adalah mencoba untuk membuktikan bahwa ia mampu dan bisa membuat keputusan.

### c. Perilaku Demokrat

Perilaku ini merupakan perilaku yang ideal. Oaring-orang yang berperilaku demokrat biasanya selalu berhasil untuk memecahkan berbagai persoalan dalam hubungan antarpribadi. Ia bisa senang dalam kedudukan atasan maupun bawahan, tergantung pada situasi dan kondisinya. Dalam ketidaksadarannya ia merasa mampu dan kemampuannya ini tidak perlu dibuktikan kepada orang lain.

### d. Perilaku Patologis

Perilaku dari tipe kontrol ini adalah :

- 1) psikopat, yaitu tidak mau menerima segala kontrol dalam bentuk apapun;
- 2) ketaatan yang obsesif, yaitu terlalu taat terhadap segala kontrol yang datang dari luar.
- 3) *Tipe-tipe Perilaku Afeksi*

a. Perilaku Kurang Pribadi (*Underpersonal Behavior*)

Pada perilaku ini orang cenderung menghindari hubungan pribadi yang terlalu dekat, kalau ramah hanya dibuat-buat, padahal secara emosional tetap menjaga jarak. Pengalaman-pengalaman masa kecilnya menyebabkan orang ini merasa bahwa ia adalah orang yang tidak bisa dicintai dan secara tidak disadari ia tidak ingin orang lain mengetahui hal itu.

b. Perilaku Terlalu Pribadi (*Overpersonal Behavior*)

Orang pada perilaku ini menginginkan hubungan emosional yang sangat erat, terlalu intim dalam berkawan, dan kadang-kadang menuduh kawannya tidak setia kalau kawan itu berteman dengan orang lain. Psikodinamika perilaku ini sama dengan perilaku kurang pribadi, yaitu ada kecemasan untuk dicintai dan merasa tidak bisa dicintai.

c. Perilaku Pribadi (*Personal Behavior*)

Ini adalah perilaku yang ideal. Orang bisa bertindak tepat dan selalu merasa senang dalam hubungan emosi yang dekat maupun yang renggang. Ia tidak punya kecemasan-kecemasan dan yakin bahwa ia adalah orang yang patut untuk dicintai.

d. Perilaku Patologis

Dari tipe afeksi ini adalah psikoneorosis.

Dari tipe-tipe perilaku tersebut diatas perlu dicatat, bahwa postulat yang dijadikan dasar oleh Schutz adalah bahwa perilaku yang terjadi pada masa dewasa merupakan kelanjutan dari kondisi hubungan orang tua-anak pada masa kecil. Dengan demikian, kalau seorang mendapati dirinya pada posisi "anak"

dalam hubugannya dengan orang lain, maka ia akan memilih tingkah laku yang sama dengan yang dulu dilakukan terhadap orang tuanya. Sebaliknya, kalau dalam hubungan itu ia melihat posisinya sebagai “orang tua”, maka ia akan melakukan yang pernah dilakukan orang tuanya sendiri semasa ia kanak-kanak. Dengan begitu, kita dapat meramalkan tipe perilaku mana yang akan terjadi pada orang dewasa kalau kita dapat mengetahui bagaimana pola hubungan orang tua-anak dari orang tersebut dimasa kecilnya. Akan tetapi Schutz sendiri tidak menjelaskan indikator-indikator sehingga seseorang melihat dirinya berada pada posisi anak atau orang tua dalam suatu hubungan antarpribadi tertentu. Dengan demikian, fungsi peramalan dari teori ini menjadi kecil artinya.

d. *Kompatibilitas*

Istilah *kompatibilitas* digunakan oleh Schutz untuk menunjukkan derajat hubungan antara dua orang atau lebih. Dua orang dikatakan *kompatibel* bila mereka bisa bekerja sama dengan serasi. Dalam postulat 3 dikatakan bahwa kelompok yang *kompatibel* lebih efektif dalam mencapai tujuan-tujuan kelompok daripada kelompok yang tidak *kompatibel*.

Dalam hubungan ini Schutz membedakan tiga jenis *kompatibilitas* dan selanjutnya mengemukakan beberapa teorem tentang *kompatibilitas*.

a) *Jenis-jenis Kompatibilitas*

a. *Kompatibilitas Saling Terkait (Interchange Compatibility)*

*Kompatibilitas* jenis ini, antara dua orang adalah maksimum jika derajat perilaku yang ditunjukkan maupun yang diharapkan oleh salah satu pihak persis sama dengan yang ditunjukkan atau diharapkan oleh pihak lain. Perilaku dan harapan ini bisa menyangkut bidang kebutuhan inklusi, kontrol ataupun afeksi.

b. *Kompatibilitas Asal-usul (Originator Compatibility)*

- 1) Di bidang afeksi, kompatibilitas maksimum tercapai jika orang yang ingin mengekspresikan afeksi bertemu dengan orang yang ingin mendapat afeksi.
- 2) Di bidang kontrol, kompatibilitas maksimum tercapai jika orang yang ingin mendominasi orang lain berjumpa dengan orang yang ingin diatur.
- 3) Di bidang inklusi, kompatibilitas maksimum tercapai jika orang yang ingin melakukan kegiatan yang membutuhkan pengikut, berjumpa dengan orang yang ingin diikutsertakan dalam kegiatan-kegiatan itu.

c. Kompatibilitas Timbal Balik (*Reciprocal Compatibility*)

Kompatibilitas jenis ini dikur dengan derajat ekspresi yang ingin ditunjukkan oleh salah satu pihak dalam salah satu dari tiga bidang kebutuhan hubungan antarpribadi di atas dengan kadar harapan dari pihak yang lain. Misalnya, dua orang adalah kompatibel jika kadar afeksi yang diekspresikan oleh salah satu adalah sama dengan yang diharapkan oleh yang lain.

Selanjutnya, Schutz mengatakan bahwa keseluruhan kompatibilitas dari hubungan antara dua orang dapat dihitung dengan menjumlahkan kadar ketiga jenis kompatibilitas tersebut di atas.

b) *Sembilan Teorem tentang Kompatibilitas*

- 1) Jika ada dua pasangan (*dyads*) yang ada berbeda kompatibilitasnya, maka anggota dari pasangan yang lebih kompatibel akan lebih cenderung untuk saling menyukai dalam kontak antarpribadi yang berkelanjutan.
- 2) Jika ada dua kelompok yang berbeda kompatibilitasnya, maka hasil dari kelompok yang lebih kompatibel akan melampaui kelompok yang kurang kompatibel.
- 3) Jika ada dua kelompok yang berbeda kompatibilitasnya, maka kelompok yang lebih kompatibel akan lebih erat (kohesif) daripada kelompok yang kurang kompatibel.

- 4) Jika sebuah kelompok terdiri dari dua atau lebih sub-kelompok yang tidak kompatibel, maka setiap anggota lebih suka bekerja sama dengan anggota lain dari sub-kelompoknya sendiri daripada dengan anggota dari sub-kelompok lain yang berlawanan dengan kelompoknya sendiri atau dengan seorang anggota yang netral.
  - 5) Dalam kelompok-kelompok yang tidak kompatibel, anggota-anggota dari kelompok yang terlalu pribadi cenderung akan lebih saling menyukai daripada kelompok yang kurang pribadi.
  - 6) Dalam kelompok-kelompok yang tidak kompatibel anggota-anggota sub-kelompok yang terlalu pribadi akan cenderung terlalu tinggi dalam memperkirakan kemampuan dari orang lain yang paling disukainya, sedangkan kecenderungan ini tidak terdapat pada anggota-anggota sub-kelompok yang kurang pribadi.
  - 7) Dalam kelompok-kelompok yang kompatibel, orang-orang yang dinilai sebagai fokus kelompok (anggota-anggota kunci) dan orang-orang yang diperkirakan sebagai anggota-anggota pendukung akan saling menilai tinggi dalam rangka kerja sama yang baik.
  - 8) Orang-orang yang menjadi fokus (anggota-anggota kunci) akan dipilih menjadi pemimpin oleh anggota lain dalam setiap kelompok.
  - 9) Pengaruh kompatibilitas terhadap produktivitas bervariasi, tergantung pada derajat saling berkaitnya ketiga bidang kebutuhan yang disyaratkan oleh suatu tugas tertentu.
- e. Perkembangan Kelompok Seperti telah disebutkan di atas, rumusan Schutz tentang perkembangan kelompok dipengaruhi oleh teori Bennis dan Shepard. Perbedaan yang ada antara kedua teori itu mungkin hanya terletak pada tahap inklusi yang ditambahkan Schutz pada teorinya.

Begitu suatu kelompok terbentuk, mulailah tahap inklusi. Orang-orang saling berjumpa untuk pertama kali dan mereka dihadapkan pada pertanyaan apakah akan meneruskan masuk ke dalam kelompok atau keluar. Pertanyaan ini berkaitan dengan posisi masing-masing orang dalam kelompok itu, pentingnya kelompok tersebut, identitas pribadi dalam kelompok, seberapa jauh seseorang mau melibatkan dirinya dan sebagainya. Setelah pertanyaan-pertanyaan tentang inklusi teratasi, maka muncullah persoalan kontrol dimana timbul masalah pengambilan keputusan. Pertanyaan-pertanyaan yang timbul menyangkut persoalan pembagian wewenang, kekuasaan dan kontrol. Tahap ini kira-kira sejajar dengan tahap otoritas dari Bennis dan Shepard. Pada tahap yang berikut, kelompok itu meningkat ke tahap afeksi. Kelompok sudah terbentuk dan masalah wewenang serta kekuasaan sudah diselesaikan. Masalah yang masih tersisa sekarang adalah penyatuan emosi. Pada tingkat ini biasa terjadi pernyataan-pernyataan emosi seperti benci, marah dan sebagainya. Masing-masing anggota berusaha mencari posisinya yang paling tepat dan kelompok kaitannya dengan hubungan afeksi ini.

Ketiga tahap itu tidak terpisah satu sama lain dengan tajam. Semua jenis perilaku bisa muncul di ketiga tahap tersebut, yang membedakan hanyalah penekanan dan intensitas dari suatu perilaku pada tahap tertentu. Selain itu, tahap-tahap tersebut bisa berulang kembali. Jadi, tahap-tahap inklusi, kontrol dan afeksi bisa terjadi beberapa kali. Pada waktu kelompok mendekati masa akhirnya, barulah terjadi urutan terbalik, yaitu afeksi, diikuti dengan kontrol dan diakhiri dengan inklusi (atau lebih tepat eksklusi).<sup>14</sup>

---

<sup>14</sup><http://gerry05.blogspot.com/2019/04/teori-fundamental-interpersonal.html>

## 8. Komunikasi Organisasi

Komunikasi merupakan dasar dari aktivitas manusia yang penting untuk menjaga kehidupan sosial yang baik. Ini juga berlaku untuk sebuah organisasi, di mana untuk membangun organisasi yang sukses, komunikasi yang baik sangat diperlukan. Komunikasi organisasi adalah bentuk pertukaran pesan antara unit-unit dalam suatu organisasi yang terdiri dari unit-unit komunikasi yang saling berhubungan dalam struktur hierarki dan beroperasi dalam lingkungan tertentu. Biasanya, melibatkan manusia sebagai subjek yang terlibat dalam proses menerima, menafsirkan, dan bertindak atas informasi. Komunikasi organisasi merupakan proses pertukaran pesan yang berlangsung di dalam suatu organisasi. Hal ini mencakup berbagai jenis komunikasi seperti memo, kebijakan, pernyataan resmi, dan lainnya yang digunakan untuk menjalankan aktivitas. Proses komunikasi dipilih berdasarkan persetujuan secara sosial dan biasanya berfokus pada kebutuhan individu anggotanya.

Menurut para ahli seperti Grunig dan Hunt proses yang digunakan untuk menyebarkan informasi dan menyelesaikan masalah dalam sebuah organisasi, dapat dibedakan menjadi empat model, yaitu model transaksional, model transformasional, model interaksionis simbolis, dan model komunikasi kontrol. Model transaksional adalah komunikasi yang digunakan untuk menyelesaikan masalah sementara, model transformasional digunakan untuk mengubah perilaku atau sikap individu, model interaksionis simbolis digunakan untuk menciptakan makna dalam organisasi, dan model komunikasi kontrol digunakan untuk mengatur dan mengendalikan aktivitas. Contohnya dapat dilihat dari berbagai aktivitas yang dilakukan dalam suatu organisasi seperti: komunikasi yang terjadi antar karyawan yang memiliki tingkatan posisi yang sama. Dalam hal ini, komunikasi tidak hanya dilakukan untuk menyelesaikan masalah kerja, namun juga untuk membahas dan menyelesaikan masalah yang berkaitan dengan tugas dan tanggung jawab masing-masing individu, komunikasi horizontal dalam organisasi juga dapat digunakan untuk meningkatkan kerjasama dan kolaborasi antar karyawan dalam mencapai tujuan yang sama komunikasi antar pimpinan dan karyawan.

Komunikasi antar pimpinan dan karyawan merupakan proses pertukaran informasi dan opini yang terjadi antara pimpinan organisasi dan karyawannya. Tujuannya adalah untuk menyampaikan informasi yang diperlukan karyawan, membuat keputusan yang baik, meningkatkan kinerja karyawan, meningkatkan kepuasan kerja dan menciptakan iklim kerja yang positif. Komunikasi ini dapat dilakukan dalam berbagai bentuk, seperti rapat, pertemuan, diskusi, survey, dan lain-lain. Hal ini sangat penting untuk menjaga komunikasi yang efektif dan efisien antara pimpinan dan karyawan agar dapat berjalan dengan baik. Komunikasi interpersonal merupakan komunikasi antara dua orang atau lebih secara bertatap muka, yang memiliki kemungkinan setiap pesertanya menangkap reaksi dari pesan yang disampaikan sang komunikator secara langsung, baik secara verbal maupun nonverbal. Meski komunikasi antarpribadi menjadi kegiatan yang dominan dalam kehidupan kita sehari-hari, tapi sulit memberi penjelasan yang sesuai yang diharapkan dapat diterima oleh berbagai pihak. Seperti layaknya berbagai konsep yang ada dalam ilmu sosial lainnya, komunikasi antarpribadi juga memiliki penjelasan dari para ahli yang bergerak dibidang komunikasi yang berbeda. Menurut Mulyadi dalam Mubarak, komunikasi diadik merupakan bentuk khusus dari komunikasi antarpribadi, yaitu komunikasi langsung yang hanya memiliki partisipan dua orang. Ada pun beberapa contoh dari komunikasi diadik : suami dan istri, dua sahabat dekat, dua sejawat, guru dan murid, dan sebagainya. Adapun ilmuwan lain memberikan definisinya terhadap komunikasi antarpribadi merupakan pengembangan hubungan dari komunikasi yang tidak pribadi (impersonal) menjadi komunikasi yang bersifat pribadi (personal). Menurut De Vito menjelaskan dalam mubarak, dalam komunikasi antarpribadi pengetahuan seseorang terhadap orang lain memiliki dasar pada data psikologis dan sosiologis.

Agus M. Hardjana mengatakan komunikasi antarpribadi ialah interaksi yang berlangsung tatap muka antara dua orang atau beberapa orang, dimana pengirim pesan dapat menyampaikan pesan secara langsung dan penerima pesan juga dapat menerima lalu menanggapi pesan secara langsung juga. Pendapat yang hampir serupa disampaikan oleh Deddy Mulyana bahwa komunikasi interpersonal atau komunikasi antar pribadi ialah komunikasi

antara orang-orang secara langsung atau bertatap muka, yang memungkinkan setiap pesertanya menangkap reaksi dari pesan yang disampaikan secara langsung, baik secara verbal maupun non verbal.

## 2.2 Penelitian Terdahulu

1. Penelitian oleh Mohammad Insan Romadhan pada tahun 2013 dengan judul Peran Komunikasi Interpersonal dalam Motivasi Belajar Siswa (Studi Kasus Komunikasi Interpersonal Antar Anggota Dengan Anak di SDI Lugman Al-Hakim). Pada penelitian ini penulis mengemukakan bahwa. Pada intinya komunikasi dua arah antara anak dengan orangtuanya lebih menjadikan suatu komunikasi interpersonal antara anak dengan orangtua tersebut menjadi lebih baik, karena dengan adanya komunikasi yang terjalin dua arah menjadikan anak dapat menyampaikan apa yang ada didalam pikirannya kepada orangtuanya dan orangtua juga dapat langsung menanggapi apa yang ada dalam pikiran anak dengan cara men dukung, memberikan perhatian dan semangat serta menasehati. Sehingga apa yang diinginkan oleh anak dan orangtua dapat tersampaikan dengan baik.
2. Penelitian oleh Diajeng Kartika Wulandari pada tahun 2011 dengan judul Efektivitas Komunikasi Interpersonal dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai (studi tentang persepsi efektifitas komunikasi interpersonal dalam meningkatkan kinerja pegawai di satker penjaminan kepastian layanan pendidikan SMP Dinas pendidikan provinsi Jawa Timur). Pada penelitian ini penulis mengemukakan bahwa ketika menjalankan program-program kegiatannya berkaitan erat dengan komunikasi interpersonal yang dilakukan oleh masing-masing pegawainya, baik atasan maupun bawahan. Komunikasi interpersonal yang dilakukan oleh pegawai untuk meningkatkan kinerjanya telah berjalan efektif. Dengan komunikasi yang baik, kinerjanya semakin meningkat di dalam organisasi, karena semua pekerjaan dalam organisasi pada kenyataannya saling berhubungan. Kurang baiknya

kinerja sebuah bagian atau divisi, akan berpengaruh negatif pada bagian divisi yang lainnya serta terhadap organisasi itu sendiri.

3. Penelitian oleh Hilda Yunita Wono Pada tahun 2012 dengan judul Efektivitas Proses Komunikasi Interpersonal (Studi tentang unsur-unsur proses dan efektivitas komunikasi interpersonal antara pembina dengan anak asuhnya di Sanggar Merah Merdeka Surabaya). Pada penelitian ini peneliti mengemukakan bahwa pesan yang disampaikan di sanggar sudah sesuai dengan kebutuhan anak asuh dan pesan yang disadari betul oleh sebagian besar responden adalah tujuan sanggar yang pertama yaitu mengenai pembangunan persaudaraan di antara anak sesama. Kecakapan komunikasi di sanggar ini memang dibutuhkan tapi bukan hal yang mutlak harus ada. Hal ini karena pembina selalu berpaparan sebagai teman mereka, jadi beberapa anak menganggap pembina sebagai teman mereka sendiri.

### 2.3 Kerangka Berpikir

