



TEORI KOMUNIKASI INDIVIDU **HINGGA** MASSA

EDISI
REVISI



Morissan, Ph.D.

**TEORI
KOMUNIKASI
INDIVIDU
HINGGA
MASSA**

**EDISI
REVISI**

PRENADA

PRENADA

Sanksi Pelanggaran Pasal 113 Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2014 tentang Hak Cipta, sebagaimana yang telah diatur dan diubah dari Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2002, bahwa:

Kutipan Pasal 113

- (1) Setiap Orang yang dengan tanpa hak melakukan pelanggaran hak ekonomi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 ayat (1) huruf i untuk Penggunaan Secara Komersial dipidana dengan pidana penjara paling lama 1 (satu) tahun dan/atau pidana denda paling banyak Rp100.000.000,- (seratus juta rupiah).
- (2) Setiap Orang yang dengan tanpa hak dan/atau tanpa izin Pencipta atau pemegang Hak Cipta melakukan pelanggaran hak ekonomi Pencipta sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 ayat (1) huruf c, huruf d, huruf f, dan/atau huruf h untuk Penggunaan Secara Komersial dipidana dengan pidana penjara paling lama 3 (tiga) tahun dan/atau pidana denda paling banyak Rp500.000.000,- (lima ratus juta rupiah).
- (3) Setiap Orang yang dengan tanpa hak dan/atau tanpa izin Pencipta atau pemegang Hak Cipta melakukan pelanggaran hak ekonomi Pencipta sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 ayat (1) huruf a, huruf b, huruf e, dan/atau huruf g untuk Penggunaan Secara Komersial dipidana dengan pidana penjara paling lama 4 (empat) tahun dan/atau pidana denda paling banyak Rp1.000.000.000,- (satu miliar rupiah).
- (4) Setiap Orang yang memenuhi unsur sebagaimana dimaksud pada ayat (3) yang dilakukan dalam bentuk pembajakan, dipidana dengan pidana penjara paling lama 10 (sepuluh) tahun dan/atau pidana denda paling banyak Rp4.000.000.000,- (empat miliar rupiah).

TEORI KOMUNIKASI INDIVIDU HINGGA MASSA

EDISI
REVISI

PRENADA

Morissan, Ph.D.



TEORI KOMUNIKASI INDIVIDU HINGGA MASSA

Edisi Revisi

Copyright © 2013

ISBN 978-623-218-846-4

15,5 x 23 cm

xiv, 482 hlm

Cetakan ke-6, Juli 2024

Kencana. 2013.0400

Penulis

Morissan, Ph.D.

Desain Sampul

Eko Widiyanto

Penata Letak

Lintang Novita & Miya

Penerbit

KENCANA

Jl. Tandra Raya No. 23 Rawamangun · Jakarta 13220

Telp: (021) 478-64657 Faks: (021) 475-4134

Divisi dari PRENADAMEDIA GROUP

e-mail: pmg@prenadamedia.com

www.prenadamedia.com

INDONESIA

Dilarang memperbanyak, menyebarluaskan, dan/atau mengutip sebagian atau seluruh isi buku ini dengan cara apa pun, termasuk dengan cara penggunaan mesin fotokopi, tanpa izin tertulis dari penerbit dan penulis.

KATA PENGANTAR

Teori komunikasi adalah inti ilmu komunikasi, dan karenanya tanpa memahami dan menguasai teori komunikasi, orang tidak akan pernah belajar ilmu komunikasi. Mengingat pentingnya teori komunikasi dalam studi ilmu komunikasi maka buku berjudul *Teori Komunikasi Individu Hingga Massa* ini hadir. Terlebih, berdasarkan pengamatan penulis, hingga saat ini belum ada buku teori komunikasi dalam bahasa Indonesia yang ditulis secara lengkap oleh penulis Indonesia.

Buku ini menyajikan berbagai pemikiran di bidang ilmu komunikasi, dan disajikan dalam bahasa yang mudah dipahami. Topik yang tercakup dalam buku ini meliputi berbagai teori komunikasi, mulai dari teori komunikasi individu, kelompok, organisasi hingga massa.

Teori komunikasi merupakan studi yang memiliki topik sangat luas. Di Indonesia, studi komunikasi lebih terfokus pada media massa, sehingga teori komunikasi massa tampak lebih menonjol penggunaannya. Padahal, ilmu komunikasi membahas pula topik-topik lain yang tak kalah pentingnya dalam kehidupan manusia termasuk studi mengenai komunikasi interpersonal, kelompok atau komunikasi organisasi.

Mengingat pembahasan buku ini cukup luas, pembaca tidak musti membacanya dari awal hingga akhir, tetapi dapat disesuaikan berdasarkan topik yang ingin dipelajarinya. Misalnya, pembaca yang tertarik untuk mempelajari komunikasi kelompok atau organisasi dapat langsung membaca bab yang membahas topik bersangkutan.

Buku ini harus dibaca oleh siapa pun yang tertarik dan ingin serius mempelajari ilmu komunikasi termasuk mahasiswa, dan dosen ilmu komunikasi. Pada akhirnya, tak ada gading yang tak retak, kritik saran sangat diharapkan. Salam.

Penulis

MORISSAN

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR

v

DAFTAR ISI

vii

BAGIAN 1 PENDAHULUAN

BAB 1 MEMAHAMI TEORI KOMUNIKASI	3
1.1 STUDI KOMUNIKASI	4
1.2 ANTARA BARAT DAN TIMUR	6
1.3 DEFINISI KOMUNIKASI	8
1.4 KLASIFIKASI TEORI KOMUNIKASI	11
1.4.1 Teori Komunikasi Berdasarkan Jenis	12
1.4.2 Teori Komunikasi Berdasarkan Tingkatan	19
1.4.3 Teori Komunikasi Inti	20
1.4.4 Teori Komunikasi Struktur Intelektual	22
1.5 TEORI ELEMEN KOMUNIKASI	23
1.5.1 Sumber (Komunikator)	23
1.5.2 Enkoding	24
1.5.3 Pesan	25
1.5.4 Saluran	26
1.5.5 Dekoding	27
1.5.6 Penerima (Komunikan)	28
1.5.7 Umpan Balik	29
1.5.8 Gangguan	30
BAB 2 TRADISI TEORI KOMUNIKASI	32
2.1 SEMIOTIKA	35
2.2 FENOMENOLOGI	41
2.3 SIBERNETIKA	45
2.4 SOSIOPSIKOLOGI	48
2.5 SOSIOKULTURAL	51
2.6 KRITIS	53
2.7 RETORIKA	59

BAGIAN 2 KOMUNIKASI INTRAPERSONAL

BAB 3	INDIVIDU SEBAGAI KOMUNIKATOR	65
3.1	SIFAT INDIVIDU	66
3.1.1	Teori Sifat	66
3.1.2	Faktor Sifat	69
3.1.3	Sifat dan Keturunan	70
3.2	KOGNISI INDIVIDU	72
3.2.1	Teori Atribusi	72
3.2.2	Teori Penilaian Sosial	76
3.2.3	Teori Kemungkinan Elaborasi	79
3.2.4	Teori Integrasi Informasi	83
3.2.5	Teori Nilai Harapan	85
3.2.6	Teori Tindakan Beralasan	87
3.2.7	Teori Disonansi Kognitif	90
3.2.8	Teori Kepercayaan, Sikap, dan Nilai	95
3.2.9	Teori Integrasi Bermasalah	97
3.3	DIRI INDIVIDU	99
3.3.1	Teori Interaksi Simbolis	100
3.3.2	Teori Konstruksi Sosial Diri	103
3.3.3	Teori Konstruksi Sosial Emosi	106
3.3.4	Teori Presentasi Diri	109
3.4	IDENTITAS INDIVIDU	112
3.4.1	Teori Pandangan (<i>Standpoint Theory</i>)	114
3.4.2	Teori Konstruksi Identitas	115
3.4.3	Teori Queer	116
BAB 4	INDIVIDU DAN PESAN	117
4.1	TEORI SIMBOL	118
4.2	TEORI BAHASA	121
4.3	TEORI TANDA NONVERBAL	122
4.3.1	Sistem Tanda Nonverbal	124
4.3.2	Komunikasi Verbal dan Nonverbal	129
4.4	TEORI TINDAKAN BICARA	132
4.5	TEORI KUMPULAN TINDAKAN	137
4.6	STRATEGI KOMUNIKASI	141
4.6.1	Teori Mendapatkan Kepatuhan	141
4.6.2	Teori Konstruktivisme	145
4.6.3	Teori Strategi Kesopanan	149
4.7	MERANCANG PESAN	152
4.7.1	Teori Identifikasi	152



4.7.2	Teori Rencana	156
4.7.3	Teori Logika Pesan	160
4.8	INTERPRETASI PESAN	162
4.8.1	Teori Feminisme	162
4.8.2	Teori Makna Semantik	163
4.8.3	Tradisi Fenomenologi	166

BAGIAN 3

KOMUNIKASI INTERPERSONAL

BAB 5	PERCAKAPAN	175
5.1	MENGELOLA KETIDAKPASTIAN DAN KECEMASAN	176
5.1.1	Teori Mengurangi Ketidakpastian	177
5.1.2	Teori Mengelola Ketidakpastian - Kecemasan	180
5.2	AKOMODASI DAN ADAPTASI	182
5.2.1	Teori Akomodasi	182
5.2.2	Teori Adaptasi Interaksi	184
5.2.3	Teori Pelanggaran Harapan	187
5.2.4	Teori Kebohongan Interpersonal	189
5.3	MAKNA INTERAKSI	193
5.3.1	Teori Interaksi Simbolis	193
5.3.2	Teori Konvergensi Simbolis	199
5.4	ANALISIS PERCAKAPAN	202
5.4.1	Teori Aturan Percakapan	204
5.4.2	Teori Urutan Percakapan	207
5.4.3	Teori Pendekatan Rasional	210
5.4.4	Teori Argumen Percakapan	215
5.4.5	Teori Pengelolaan Makna	218
5.4.6	Teori Bahasa dalam Budaya	226
5.4.7	Teori Retorika Undangan	228
5.5	BUDAYA (TEORI NEGOSIASI WAJAH)	231
BAB 6	HUBUNGAN	237
6.1	POLA INTERAKSI HUBUNGAN	239
6.2	SKEMA HUBUNGAN KELUARGA	243
6.2.1	Tipe Konsensual	246
6.2.2	Tipe Pluralistis	247
6.2.3	Tipe Protektif	247
6.2.4	Tipe Laissez-Faire	248
6.3	TEORI PENETRASI SOSIAL	249
6.4	MENGELOLA PERBEDAAN	253
6.4.1	Teori Dialogis	253



6.4.2	Teori Hubungan Dialektik	259
6.4.3	Teori Privasi Komunikasi	266
6.5	DIALOG	270
6.5.1	Carl Rogers	270
6.5.2	Martin Buber	274

BAGIAN 4 KOMUNIKASI KELOMPOK

BAB 7	TEORI KELOMPOK	279
7.1	ANALISIS PROSES INTERAKSI	281
7.2	LINGKUNGAN, SISTEM, DAN KONTEKS	286
7.2.1	Teori Kelompok Tepercaya	286
7.2.2	Model Masukan-Proses-Hasil	289
7.3	ANALISIS INTERAKSI	293
7.4	TEORI KELOMPOK KERJA ANTARBUDAYA	297
7.5	PERSPEKTIF STRUKTURAL	301
7.6	STRUKTURASI KOMUNIKASI KELOMPOK	305
7.7	TUGAS KELOMPOK	312
7.7.1	Teori Fungsional	312
7.7.2	Teori Pikiran Kelompok	315

BAGIAN 5 KOMUNIKASI ORGANISASI

BAB 8	TEORI ORGANISASI	323
8.1	STRUKTUR, BENTUK, DAN FUNGSI ORGANISASI	328
8.1.1	Teori Birokrasi Weber	329
8.1.2	Teori Informasi Organisasi	335
8.1.3	Teori Jaringan	345
8.1.4	Teori Koorientasi Organisasi	351
8.1.5	Teori Strukturasi	357
8.2	MANAJEMEN, KONTROL, DAN KEKUASAAN ORGANISASI	362
8.2.1	Teori Empat Sistem	362
8.2.2	Teori Pengawasan Organisasi	364
8.2.3	Teori Wacana Kecurigaan	375
8.2.4	Teori Demokrasi Organisasi	379
8.2.5	Teori Gender dan Ras	382
8.3	BUDAYA ORGANISASI	390
	Pertunjukan Komunikasi	391



BAGIAN 6 KOMUNIKASI MASSA

BAB 9 MEDIA DAN MASYARAKAT	401
9.1 TECHNOLOGICAL DETERMINISM	406
9.1.1 Sejarah Media	408
9.1.2 Media Panas dan Dingin	410
9.1.3 Media adalah Pesan	412
9.2 TEORI AGENDA SETTING	413
9.2.1 Tahap Agenda Setting	415
9.2.2 Penentuan Agenda Media	416
BAB 10 EFEK MEDIA	419
10.1 TEORI PENGGUNAAN DAN KEPUASAN	423
10.1.1 Asumsi Teori	424
10.1.2 Model Nilai Harapan	428
10.1.3 Model Penggunaan dan Ketergantungan	429
10.2 TEORI KULTIVASI	430
10.2.1 Indeks Kekerasan	432
10.2.2 Proses Kultivasi	435
10.3 TEORI SPIRAL KEHENINGAN	437
10.3.1 Opini Publik	438
10.3.2 Peran Media	441
BAB 11 MEDIA DAN BUDAYA (CULTURAL STUDIES)	444
11.1 IDEOLOGI BUDAYA	447
11.2 HEGEMONI: PENGARUH ATAS MASSA	449
11.3 HEGEMONI TANDINGAN	450
11.4 TINDAKAN	451
11.5 STRUKTUR KEKUASAAN	453
11.6 DEKODING	454
REFERENSI	459
INDEKS	473
TENTANG PENULIS	481



DAFTAR GAMBAR, SKEMA DAN TABEL

Gambar 2.1	Segitiga makna (Meaning Triangle)	39
Gambar 2.2	Contoh Jaringan Sibernetika	49
Gambar 4.1	Skema Komunikasi Verbal dan Nonverbal	132
Gambar 4.2	Makna sebagai Representasi Internal	167
Gambar 4.3	Ruang Semantik Tiga Dimensi	168
Gambar 5.1	Pola Lup Antara Teks-Konteks	223
Gambar 5.2	Paradoks Pecandu Alkohol	224
Gambar 5.3	Proses Koordinasi Komunikasi	226
Gambar 7.1	Contoh Jalur Kegiatan Diskusi Kelompok	313
Skema 3.1	Contoh Sederhana Hierarki Sikap Menurut Model Fishbein	89
Skema 4.1	Strategi Mendapatkan Kepatuhan oleh Marwell dan Schmitt	144
Skema 5.1	Urutan Percakapan	212
Skema 5.2	Hierarki Konteks	221
Skema 7.1	Kategori Analisis Proses Interaksi	284
Skema 7.2	Model Kerja Pengambilan Keputusan Kelompok	292
Skema 7.3	Model Umum Proses Pengambilan Keputusan Kelompok	316
Skema 8.1	Contoh Jaringan Sederhana	348
Skema 8.2	Struktur Iklim	363
Tabel 1.1	Komunikasi dan hubungannya dengan tanda	10



Bagian 1
Pendahuluan

Bab 1

MEMAHAMI TEORI KOMUNIKASI

Sudah sejak lama orang tertarik mempelajari bagaimana manusia berinteraksi satu sama lainnya, bagaimana mereka berkomunikasi. Hasil pengamatan terhadap komunikasi antarmanusia menghasilkan berbagai teori komunikasi yang pada intinya adalah upaya para ahli menjelaskan bagaimana manusia berkomunikasi dan apa yang terjadi selama komunikasi itu berlangsung. Teori komunikasi yang dihasilkan hingga saat ini jumlahnya sangat banyak karena komunikasi itu sendiri merupakan bidang yang sangat luas. Berbagai teori itu kemudian dikelompokkan atau digolongkan menurut mekanisme tertentu sehingga berkembang menjadi ilmu tersendiri pula.

Komunikasi merupakan salah satu aspek terpenting namun juga kompleks dalam kehidupan manusia. Manusia sangat dipengaruhi oleh komunikasi yang dilakukannya dengan manusia lain, baik yang sudah dikenal maupun yang tidak dikenal sama sekali. Komunikasi memiliki peran yang sangat vital bagi kehidupan manusia, karena itu kita harus memberikan perhatian yang seksama terhadap komunikasi, khususnya teori komunikasi.

Apakah itu teori? Setiap upaya untuk menjelaskan suatu pengalaman adalah teori yaitu gagasan atau ide bagaimana sesuatu dapat terjadi. Setiap orang pada dasarnya menggunakan teori yang digunakan untuk memandu orang memahami berbagai hal dan memberikan keputusan mengenai tindakan apa yang harus dilakukan. Teori selalu berubah dari waktu ke waktu. Perubahan teori terjadi ketika orang menemukan hal baru atau mendapatkan perspektif baru. Teori dapat menentukan pola-pola dari peristiwa sehingga kita dapat mengetahui apa yang diharapkan akan terjadi. Teori membantu kita memutuskan apa yang penting dan apa yang tidak. Teori juga dapat membantu kita untuk memperkirakan apa yang akan terjadi selanjutnya.¹

Setiap orang selalu berupaya memahami setiap peristiwa yang dialami-

¹ Stephen W. Littlejohn, *Theories of Human Communication*, Sixth Edition, Wadsworth Publishing Company, Albuquerque, New Mexico, 1999. h. 2.



nya. Orang memberikan makna terhadap apa yang terjadi di dalam dirinya sendiri atau lingkungan sekitarnya. Terkadang makna yang diberikan itu sangat jelas dan mudah dipahami orang lain namun terkadang makna itu kabur, tidak dapat dipahami dan bahkan bertentangan dengan makna sebelumnya. Dengan memahami teori komunikasi maka orang dapat menafsirkan peristiwa secara lebih fleksibel dan bermanfaat.

Jika Anda ditanya, apakah komunikasi? Apa yang terjadi jika sejumlah orang bertemu dan berinteraksi? Ketika Anda mencoba menjawab kedua pertanyaan itu maka sebenarnya Anda tengah menyusun suatu teori komunikasi. Kedua pertanyaan itu tampaknya mudah bahkan orang awam yang bukan ahli pun dapat memberikan jawaban menurut sudut pandangnya. Namun demikian setiap orang akan menjawab kedua pertanyaan itu secara berbeda-beda. Orang akan memberikan penjelasan yang bermacam-macam. Tidak ada jawaban yang sama. Setiap orang akan melihat hal yang berbeda pada saat orang berkomunikasi. Inilah sebabnya mengapa terdapat begitu banyak teori dalam ilmu komunikasi saat ini khususnya yang dikemukakan para sarjana Barat.

Pada dasarnya siapa pun dapat menyusun teori komunikasi. Lantas apa yang membedakan antara teori komunikasi yang disusun oleh orang awam dengan teori komunikasi yang dihasilkan para ahli komunikasi. Orang awam akan menyusun teorinya berdasarkan perkiraan (*guesswork*) atas hasil pengamatannya dalam kehidupan yang dialaminya sehari-hari. Para ahli komunikasi akan menyusun teorinya secara ilmiah (*scientific*) berdasarkan pengamatan (*observasi*) yang disusun secara sistematis. Membangun teori bukanlah pekerjaan mudah karena membutuhkan upaya yang serius mulai dari observasi yang terfokus, menyusun hipotesis dan bahkan kemudian melakukan revisi terhadap teori yang sudah disusun. Istilah “teori komunikasi” dapat mengacu kepada suatu teori tunggal namun juga dapat mengacu kepada sejumlah ide atau gagasan yang terkait dengan proses komunikasi.

1.1 STUDI KOMUNIKASI

Walaupun orang telah mempelajari komunikasi sejak zaman purbakala namun perhatian terhadap pentingnya komunikasi baru muncul belakangan yaitu pada awal abad ke-20. Barnett Pearce (1989) menyebutkan munculnya peran komunikasi sebagai “penemuan revolusioner” (*revolutionary discovery*) yang sebagian besar disebabkan penemuan teknologi komunikasi seperti radio, televisi, telepon, satelit dan jaringan komputer. Pada saat yang



hampir bersamaan muncul dan berkembang industrialisasi, tumbuhnya korporasi multinasional dan politik global.²

Studi akademik yang lebih serius terhadap ilmu komunikasi dimulai setelah selesainya Perang Dunia I. Selain karena faktor kemajuan teknologi telekomunikasi, perhatian serius terhadap ilmu komunikasi juga ditunjang munculnya pemikiran pragmatisme dan progresivisme di kalangan para ahli ilmu sosial yang mendorong keinginan untuk memperbaiki masyarakat melalui perubahan sosial yang luas. Pada masa itu para akademisi mulai melakukan penelitian atas kegiatan propaganda pemerintah dan pembentukan opini publik. Para peneliti juga memulai studi mengenai sikap dan opini untuk mengetahui bagaimana opini publik dapat dipengaruhi oleh media massa. Pada periode yang sama ilmu-ilmu sosial semakin berkembang terutama sosiologi dan psikologi sosial yang muncul sebagai pemimpin dalam studi komunikasi.³

Riset sosiologi yang dilakukan pada tahun 1930-an kebanyakan menyelidiki bagaimana komunikasi dapat memengaruhi individu dan masyarakat. Adapun topik-topik riset yang populer dalam bidang psikologi sosial ketika itu antara lain adalah: riset mengenai efek film terhadap anak-anak, riset mengenai propaganda, persuasi dan dinamika kelompok. Riset lain yang sering dilakukan pada periode ini adalah pada bidang pendidikan misalnya penggunaan radio dalam pendidikan, riset mengenai efek dari berbagai jenis komunikasi terhadap siswa di kelas. Pada masa ini juga dimulai pengajaran mengenai keahlian komunikasi dasar seperti *public speaking* dan diskusi kelompok.⁴

Usai Perang Dunia II, ilmu-ilmu sosial telah semakin diakui sebagai disiplin ilmu tersendiri. Minat para ahli terhadap ilmu psikologi dan sosial semakin kuat. Riset mengenai proses persuasi dan pengambilan keputusan (*decision making*) dalam kelompok menjadi perhatian utama, tidak hanya di kalangan peneliti tapi juga masyarakat pada umumnya. Tidak lama setelah Perang Dunia II studi komunikasi menjadi semakin intensif.⁵

Pendekatan terhadap studi komunikasi memiliki arah yang berbeda antara kelompok sarjana di Eropa dan kelompok sarjana di Amerika Serikat (AS). Di AS, para peneliti cenderung mempelajari komunikasi dengan metode kuantitatif untuk mendapatkan objektivitas. Walaupun para sarjana belum sependapat sepenuhnya mengenai standar ideal objektivitas namun

² W. Barnet Pearce, *Communication and the Human Condition*, Carbondale, Southern Illinois University Press, 1989 dalam Stephen W. Littlejohn, *Theories of Human Communication*, *Ibid.*, h. 6.

³ Stephen W. Littlejohn, *Theories of Human Communication*, *Ibid.*, h. 4.

⁴ Littlejohn, *Ibid.*

⁵ *Ibid.*



metode kuantitatif telah digunakan di AS selama bertahun-tahun. Sebaliknya, para sarjana dan peneliti sosial di Eropa lebih banyak dipengaruhi oleh sejarah dan budaya serta sangat dipengaruhi ajaran Marxisme. Selama bertahun-tahun, perbedaan pandangan telah menimbulkan ketegangan antara dua tradisi keilmuan ini, namun demikian dalam perkembangannya kedua kelompok pemikiran ini saling memengaruhi.⁶

1.2 ANTARA BARAT DAN TIMUR

Pemikiran mengenai studi komunikasi tidak hanya terbagi antara pemikiran Amerika dan Eropa namun juga antara pemikiran Barat yang merupakan gabungan antara Amerika dan Eropa dengan pemikiran Timur yaitu Asia. Studi komunikasi di Asia menunjukkan arah pemikiran dan perkembangan tersendiri yang berbeda dibandingkan dengan di Barat, setidaknya inilah yang dikemukakan Lawrence Kincaid (1987) yang menyatakan terdapat sejumlah perbedaan prinsip antara sarjana Barat dan Timur dalam memformulasikan studi komunikasi. Kincaid menunjukkan empat perbedaan dalam hal studi komunikasi antara Timur dan Barat.⁷

1. Perbedaan pertama, menurut Kincaid adalah bahwa teori-teori komunikasi Timur cenderung untuk fokus pada keseluruhan (*wholeness*) yang menjurus kepada kesatuan (*unity*), sedangkan teori Barat sangat dipengaruhi oleh bagian-bagian (*parts*) dan tidak ingin menyatukan bagian-bagian itu untuk menjadi satu kesatuan.
2. Perbedaan kedua, sebagian besar teori Barat terlalu menekankan pada visi individualisme. Orang Barat dianggap aktif dalam mencapai tujuan personalnya. Adapun teori Timur memandang efek komunikasi sebagai tidak terencana sehingga menjadi konsekuensi alami dari berbagai peristiwa (*natural consequences of events*). Teori Timur menekankan pada penyatuan (konvergensi) antara emosi dan spiritual sebagai hasil dari efek komunikasi.
3. Perbedaan ketiga antara teori Timur dan Barat terletak pada bahasa dan pikiran. Kebanyakan teori Barat didominasi oleh bahasa, sedangkan teori Timur menilai simbol-simbol verbal sebagai hal yang tidak terlalu penting. Hal ini menjelaskan mengapa bersikap “diam” menjadi begitu penting dalam komunikasi di Timur. Cara berpikir Barat juga tidak terlalu dipercayai dalam tradisi Timur. Falsafat Asia lebih menekankan

⁶ *Ibid.*

⁷ D. Lawrence Kincaid (1987), *Communication Theory: Eastern and Western Perspective*, San Diego, Academic, dalam LittleJohn, *Theories of Human Communication. Ibid.*, h., 5.



- pada pandangan intuitif yang diperoleh dari pengalaman langsung.
4. Pada akhirnya, konsep mengenai 'hubungan' (*relationship*) juga berbeda antara pemikiran Timur dan Barat. Di barat, hubungan terjadi antara dua individu atau lebih. Sementara dalam tradisi timur, hubungan itu tidak terjadi antara individu tetapi antara posisi-posisi sosial yang terkait dengan peran, status dan kekuasaan.

Saat ini ilmu komunikasi telah berkembang dengan pesat dan minat untuk mempelajari ilmu komunikasi juga sudah sangat besar. Namun demikian ilmu komunikasi, pada umumnya merupakan ilmu yang multidisipliner. Hal ini sekaligus menunjukkan kompleksitas ilmu komunikasi. Dari segi teori, tidak ada teori komunikasi yang betul-betul komprehensif. Mencari teori komunikasi terbaik bukanlah tindakan yang bermanfaat karena ilmu komunikasi pada dasarnya mencakup lebih dari satu aktivitas.

Setiap teori melihat proses komunikasi dari sudut yang berbeda-beda, dan setiap teori memberikan pengertian-pengertian berdasarkan sudut pandang yang dipilihnya. Tentu saja, tidak semua teori memiliki validitas dan manfaat yang sama. Para peneliti hanya akan memilih teori-teori tertentu yang dinilai lebih bermanfaat daripada lainnya untuk mendukung proyek penelitian tertentu. Bagaimanakah kita seharusnya bersikap ditengah banyaknya teori komunikasi itu? Menurut penulis, kita seharusnya bersikap menerima berbagai teori komunikasi tersebut atau bersikap *multitheoretical orientation* daripada menghindari teori-teori yang banyak itu.⁸

Munculnya ilmu komunikasi sebagai disiplin ilmu tersendiri tidak terlepas dari ilmu-ilmu lainnya. Para peneliti pada awalnya melihat komunikasi sebagai proses sekunder. Misalnya ilmu psikologi yang mempelajari tingkah laku individu akan menganggap komunikasi sebagai salah satu dari tingkah laku individu tersebut. Ahli sosiologi akan lebih fokus pada masyarakat dan proses sosial, maka seorang sosiolog akan melihat komunikasi sebagai salah satu saja dari banyak faktor sosial. Para ahli antropologi lebih tertarik kepada budaya dan jika mereka meneliti komunikasi maka mereka akan memperlakukan komunikasi sebagai salah satu aspek dari topik atau tema budaya yang lebih luas.⁹ Apakah ini berarti kita dapat menyimpulkan bahwa komunikasi menjadi kurang berarti dibandingkan dengan ilmu psikologi, sosiologi atau antropologi? Tentu saja tidak.

Belakangan ini, banyak ahli yang mengakui bahwa komunikasi me-

⁸ Untuk pendalaman lebih lanjut lihat John Waite Bowers dan James J. Bradac, *Issues in Communication Theory: A Metatheoretical Analysis* dalam *Communication Yearbook 5*, ed M Burgoon, New Brunswick, 1982.

⁹ Littlejohn, 1999, h. 6.



miliki peran yang sangat penting dalam kehidupan manusia. Para ahli ini berasal dari berbagai disiplin ilmu seperti yang disebutkan di atas. Mereka melihat komunikasi sebagai topik utama dalam setiap penelitian mereka. Perhatian mereka yang intensif terhadap aspek komunikasi di bidang mereka masing-masing berhasil memunculkan ilmu komunikasi sebagai salah satu disiplin ilmu yang berdiri sendiri. Saat ini, ilmu komunikasi yang relatif masih muda ini telah menghasilkan begitu banyak teori. Dari sini kita dapat memahami bagaimana ilmu komunikasi muncul dari penelitian yang dilakukan pada disiplin ilmu lain.

1.3 DEFINISI KOMUNIKASI

Walaupun istilah “komunikasi” sudah sangat akrab di telinga namun membuat definisi mengenai komunikasi ternyata tidaklah semudah yang diperkirakan. Stephen Littlejohn mengatakan: “Communication is difficult to define. The word is abstract and, like most terms, posses numerous meanings” (Komunikasi sulit untuk didefinisikan. Kata “komunikasi” bersifat abstrak, seperti kebanyakan istilah, memiliki banyak arti).¹⁰

Kesulitan dalam mendefinisikan kata ‘komunikasi’, baik bagi kepentingan akademik maupun penelitian, disebabkan kata kerja “to communicate” (berkomunikasi) sudah sangat mapan sebagai kosakata yang sangat umum dan karenanya tidak mudah ditangkap maknanya untuk keperluan ilmiah. Kata komunikasi menjadi salah satu kata yang paling sering digunakan dalam percakapan baik dalam bahasa Inggris maupun bahasa Indonesia.¹¹ Para ahli telah melakukan berbagai upaya untuk mendefinisikan komunikasi, namun membangun suatu definisi tunggal mengenai komunikasi terbukti tidak mungkin dilakukan dan mungkin juga tidak terlalu bermanfaat.¹²

Frank Dance (1970) melakukan terobosan penting dalam upayanya memberikan klarifikasi terhadap pengertian komunikasi. Ia mengklasifikasikan teori komunikasi yang banyak itu berdasarkan sifat-sifatnya. Dance mengajukan sejumlah elemen dasar yang digunakan untuk membedakan komunikasi. Ia menemukan tiga hal yang disebutnya dengan “diferensiasi konseptual kritis” (*critical conceptual differentiation*) yang membentuk dimensi dasar teori komunikasi yang terdiri atas: 1) dimensi level observasi;

¹⁰ Stephen W. Littlejohn (1999), *Theories of Human Communication*, Wadsworth Publishing Company, Albuquerque, New Mexico, h. 6.

¹¹ Theodore Clevenger, Jr. (1991) *Can One Not Communicate? A Conflict of Model*, *Communication Studies* dalam Littlejohn.

¹² Stephen W. Littlejohn (1999). *Op. cit.*, h. 6.



2) dimensi kesengajaan; dan 3) dimensi penilaian normatif.¹³

1. Level Observasi

Dimensi pertama adalah level observasi (*level of observation*). Menurut-nya beberapa definisi mengenai komunikasi bersifat sangat luas (*inclusive*) sementara definisi lainnya bersifat terbatas. Misalnya, definisi komunikasi yang menyatakan komunikasi adalah: *the process that links discontinuous parts of the living world to one another* (proses yang menghubungkan bagian-bagian yang terputus dari dunia yang hidup satu sama lainnya) dinilai sebagai definisi yang terlalu umum atau luas.¹⁴ Sebaliknya definisi yang menyatakan, *communication as the means of sending military messages, orders etc, as by telephone, telegraph, radio, couriers*¹⁵ (komunikasi adalah alat untuk mengirim pesan militer, perintah dan sebagainya melalui telepon, telegraf, radio, kurir) sebagai terlalu sempit.

2. Kesengajaan

Dimensi kedua adalah *intentionality* atau kesengajaan. Sebagian definisi mengenai komunikasi yang dikemukakan para ahli hanya memasukkan faktor pengiriman dan penerimaan pesan yang memiliki kesengajaan atau maksud tertentu (*purposeful*); sementara definisi lain tidak memasukkan batasan ini. Definisi berikut ini merupakan contoh definisi yang memasukkan faktor kesengajaan atau maksud tertentu misalnya: komunikasi adalah *those situations in which a source transmits a message to a receiver with conscious intent to affect the latter's behaviors*¹⁶ (situasi di mana sumber mengirimkan pesan kepada penerima dengan sengaja untuk memengaruhi tingkah laku penerima). Adapun definisi yang tidak memerlukan kesengajaan atau maksud tertentu misalnya: *It is a process that makes common to two or several what was the monopoly of one or some*¹⁷ (komunikasi adalah proses yang membuat dua atau beberapa orang memahami apa yang menjadi monopoli satu atau beberapa orang lainnya).

¹³ Frank E.X. Dance, *The Concept of Communication*, Journal of Communication, dalam Littlejohn, h. 6.

¹⁴ Jurgen Ruesch, 'Technology and Social Communication' dalam 'Communication Theory and Research' ed. L. Thayer (1957), h. 462 dalam Littlejohn, h. 6. Terjemahan yang lebih sederhana untuk memudahkan pengertian dari definisi tersebut adalah "komunikasi adalah proses yang menghubungkan antara berbagai makhluk hidup di dunia."

¹⁵ *The American College Dictionary* (1964), Random House, New York, h. 244 dalam Littlejohn, *Ibid.*, h. 6.

¹⁶ Jurgen Ruesch, *Op cit*

¹⁷ Gerald R Miller (1966), *On defining Communication: Another Stab*, Journal of Communication 16, h. 92, *Ibid.*, Littlejohn, h. 6-7.



3. Penilaian Normatif

Dimensi ketiga adalah penilaian normatif (*normative judgement*). Sebagian definisi mengenai komunikasi memasukkan pernyataan keberhasilan atau keakuratan (*accuracy*) sedangkan definisi lainnya tidak memiliki penilaian implisit semacam itu. Definisi berikut ini, misalnya, menganggap proses komunikasi selalu berakhir dengan kesuksesan. Misalnya: *Communication is the verbal interchange of a thought or idea*¹⁸ (Komunikasi adalah pertukaran verbal dari pemikiran dan gagasan). Asumsi dari definisi ini adalah pemikiran atau gagasan itu selalu berhasil dipertukarkan. Definisi lainnya, sebaliknya, tidak menilai apakah hasil komunikasi itu akan berhasil atau tidak. Misalnya: *Communication is the transmission of information*.¹⁹ Di sini terjadi pengiriman informasi, namun pengiriman itu tidak harus berhasil (diterima atau dipahami).

Debat mengenai definisi komunikasi telah berlangsung lama dan selama itu pula berbagai teori komunikasi bermunculan. Menurut Michael Motley (1990), komunikasi hanya terjadi jika pesan itu secara sengaja diarahkan pada orang lain dan diterima oleh orang yang dituju. Adapun menurut Peter Anderson (1991), komunikasi mencakup setiap perilaku bermakna yang ditujukan kepada penerima, terlepas apakah perilaku itu diperhatikan atau tidak.

Clevenger setuju dengan pandangan Motley bahwa hanya pesan-pesan yang dikirim dengan sengaja dan diterimalah yang dapat dikategorikan sebagai komunikasi. Menurut Clevenger, komunikasi harus memasukkan kesengajaan dalam pengiriman dan penerimaan pesan.

Dari uraian tersebut kita melihat bahwa ketiga ahli komunikasi tersebut sependapat bahwa pesan yang sengaja dikirimkan dan diterimalah sebagai bentuk komunikasi. Dengan demikian faktor kesengajaan dari pengirim pesan menjadi penting untuk terjadinya komunikasi. Namun pemikiran terbaru menunjukkan bahwa pesan juga dapat dikirim atau terkirim secara tidak sengaja dan mendapatkan respons dari penerima pesan. Hal ini terjadi pada komunikasi nonverbal.

Gamble dan Gamble (2018) mendefinisikan komunikasi nonverbal sebagai komunikasi tanpa kata-kata yaitu pesan yang diungkapkan dengan cara nonlinguistik melalui tindakan atau atribut seseorang yang memiliki arti penting secara sosial dan menimbulkan makna pada orang lain.²⁰ Ko-

¹⁸ John B. Hoben (1954), "English Communication at Colgate Re-Examined", *Journal of Communication*, h. 5.

¹⁹ Bernard Berelson dan Gary Steiner, *Human Behavior*, New York, 1965 dalam Littlejohn, h. 7.

²⁰ Gamble, T.K. & Gamble, M.W. (2018). *Nonverbal communication*. Sage Publishing. [https:// www.](https://www.)



munikasi nonverbal mencakup antara lain: ekspresi wajah (pucat, sedih, gerakan mata, bingung, linglung, tatapan kosong, dan lain-lain); ekspresi tubuh atau gestur (gerak tubuh, orientasi tubuh, gugup, gemetar, berkeri-riang); ekspresi vokal (volume suara, nada, kecepatan); ekspresi proksemik yaitu penggunaan ruang dan jarak; isyarat penciuman (bau atau wangi); ekspresi penampilan; dan lain-lain. Meskipun kita mungkin mengirimkan pesan nonverbal secara sengaja atau tidak sengaja namun maknanya bergantung pada cara orang lain menafsirkannya. Faktanya, para peneliti menyimpulkan bahwa isyarat nonverbal berkontribusi sekitar 66 persen makna bagi penerima pesan (Gamble & Gamble, 2018). Berdasarkan tanda nonverbal yang kita tunjukkan, baik sengaja atau tidak disengaja, orang akan memutuskan apakah mereka menyukai kita, mendengarkan gagasan kita, atau ingin mempertahankan atau mengakhiri hubungan. Kemampuan untuk memahami dan merespons pesan nonverbal membantu membuka pintu makna (Gamble & Gamble, 2018).

Definisi atau batasan mengenai komunikasi adalah hal yang penting dan walaupun terdapat berbagai pandangan atau perspektif dalam merumuskan definisi namun memilih definisi yang akan digunakan dalam penelitian komunikasi bukanlah hal yang sepele. Definisi yang berbeda akan memberikan fungsi yang berbeda pula. Suatu definisi harus dievaluasi atas dasar seberapa besar definisi itu membantu dalam mencapai tujuan penelitian. Sebaliknya, penelitian yang berbeda sering membutuhkan definisi yang berbeda atau bahkan bertentangan. Dengan demikian definisi adalah alat yang harus digunakan secara fleksibel.

1.4 KLASIFIKASI TEORI KOMUNIKASI

Dalam perkembangannya, para ahli ilmu komunikasi telah melahirkan banyak sekali teori. Namun di antara berbagai teori komunikasi yang banyak itu ternyata tidak ada teori yang persis sama menjelaskan komunikasi. Teori-teori itu berbeda karena antara lain memiliki perspektif yang berbeda dalam melihat komunikasi. Berbagai teori itu sendiri dapat diorganisasi atau dikelompok-kelompokkan (diklasifikasi) berdasarkan apa yang menjadi fokus perhatian para ahli yang mengemukakan teori itu. Menurut Stephen Littlejohn, dalam bukunya *Theories of Human Communication*, teori-teori komunikasi dapat diklasifikasikan atau diorganisasi ke dalam empat kelompok yaitu:²¹

sagepub.com/sites/default/files/upmbinaries/53604_Gamble_(IC)_Chapter_6.pdf.

²¹ Stephen W. Littlejohn (1999), *Theories of Human Communication*, h. 12.



1. Teori komunikasi berdasarkan jenis (*genre of communication theory*);
2. Teori komunikasi berdasarkan tingkatan (*levels of communication*);
3. Teori komunikasi inti (*core communication theory*);
4. Teori komunikasi struktur intelektual (*intellectual structure of communication field*).

1.4.1 Teori Komunikasi Berdasarkan Jenis

Ditinjau dari jenisnya, maka teori komunikasi dapat dibagi ke dalam lima jenis. Pembagian berdasarkan jenis ini disebut juga dengan pendekatan filosofis (*philosophical approaches*). Pembagian berdasarkan cara ini dapat membantu kita melihat persamaan dan perbedaan di antara berbagai teori komunikasi. James Anderson (1996) menyebut pembagian teori berdasarkan jenis ini dengan nama “wilayah teori konvensional” (*conventionalized theory of domain*) atau teori famili, yang terdiri atas: a) teori struktural dan fungsional; b) teori kognitif dan tingkah laku; c) teori interaksi; d) teori interpretatif; e) teori kritis.²² Pada bagian ini kita akan membahas masing-masing teori tersebut satu per satu.

a. Teori Struktural dan Fungsional

Para ahli komunikasi yang masuk dalam kategori ini melihat komunikasi sebagai suatu proses di mana individu menggunakan bahasa sebagai alat untuk menyampaikan makna kepada orang lain. Mereka menilai bahwa proses komunikasi yang baik sangat tergantung pada penggunaan bahasa atau simbol secara baik dan tepat. Walaupun paham mengenai struktural (strukturalisme) dan paham fungsional (fungsionalisme) sering dianggap sebagai satu kesatuan namun kedua pandangan ini memiliki fokus perhatian yang berbeda. Strukturalisme yang berakar pada ilmu linguistik sangat menekankan pada organisasi bahasa dan sistem sosial. Fungsionalisme yang berakar pada ilmu hayat (biologi) menekankan pada bagaimana berbagai sistem yang terorganisasi bekerja untuk mempertahankan diri.²³

Suatu sistem terdiri atas sejumlah variabel yang saling berhubungan satu sama lainnya dalam suatu jaringan hubungan. Perubahan pada salah satu variabel menyebabkan perubahan pada sistem bersangkutan. Gabungan dari kedua pendekatan ini—struktural dan fungsional—akan menghasilkan gambaran suatu sistem sebagai suatu struktur dari sejumlah variabel atau elemen yang memiliki hubungan fungsional. Misalnya kita ingin me-

²² James Anderson, *Communication Theory: Epistemological Foundations*, Guilford, New York, h. 9.

²³ Littlejohn, *Ibid.*



neliti suatu organisasi sebagai suatu sistem yang terdiri atas bagian-bagian yang saling berhubungan seperti unit, bagian atau departemen. Selain itu terdapat pula hierarki, aktivitas kerja dan suasana kerja serta produk dari organisasi itu. Berbagai bagian pada organisasi itu saling berkombinasi yang menghasilkan efek-efek tertentu seperti kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan.

Menurut pandangan strukturalisme, hubungan antara individu disusun dalam cara-cara tertentu sebagaimana bangunan yang terdiri atas berbagai material yang digabung-gabung sehingga menjadi suatu bangunan. Di sini hubungan dipandang sebagai suatu struktur sosial. Hubungan ini tidak bersifat statis namun memiliki atribut tertentu seperti ikatan, ketergantungan, kekuatan, kepercayaan dan sebagainya.

Emile Durkheim (1964) yang mengemukakan teori mengenai konsep struktur sosial dan Ferdinand de Saussure (1960) yang mengembangkan teori mengenai struktur linguistik diakui oleh penganut paham strukturalisme modern sebagai dua tokoh kunci dalam bidang ini.²⁴ Teori-teori dalam kategori struktural dan fungsional memiliki beberapa karakteristik antara lain bahwa paham ini menganggap bahwa suatu sistem memiliki stabilitas yang selalu terjaga (sinkroni) dan jarang sekali terjadi perubahan (diskroni). Littlejohn memberikan contoh penelitian atas karakteristik ini, misalnya: hasil penelitian menyimpulkan bahwa seseorang yang memiliki status lebih tinggi dalam suatu organisasi atau perusahaan akan lebih sering melanggar wilayah kewenangan dari orang yang memiliki status lebih rendah, sedangkan orang-orang yang memiliki status lebih rendah akan jarang sekali melanggar wilayah kewenangan dari karyawan yang memiliki status lebih tinggi.

Teori struktural-fungsional lebih menekankan pada akibat dari tindakan yang tidak disengaja (*unintended consequences*) daripada hasil atau akibat yang disengaja. Kalangan strukturalis tidak percaya pada konsep-konsep seperti “subjektivitas” dan “kesadaran” dan berupaya mencari faktor-faktor yang berada di luar kontrol dan kesadaran dari orang yang terlibat. Karena alasan inilah, teori struktural dan fungsional sering disebut sebagai antihumanis.

Mereka yang berada dalam kelompok teori struktural-fungsional percaya pada kenyataan yang independen. Menurut mereka pengetahuan ditemukan melalui pengamatan yang hati-hati. Mengambil contoh sebelumnya mengenai status seseorang pada suatu organisasi, para peneliti di kelompok

²⁴ Emile Durkheim (1964), *The Division of Labor in Society*, Collier-Macmillan, London; Ferdinand de Saussure (1960), *Course in General Linguistics*, Peter Owen, London dalam Littlejohn



ini akan meneliti faktor-faktor yang telah berkembang pada organisasi namun tidak disadari keberadaannya oleh pekerja.

b. Teori Kognitif dan Tingkah Laku

Jika teori struktural dan fungsional cenderung lebih memusatkan perhatian pada struktur sosial dan kebudayaan maka teori kognitif dan tingkah laku (*behavior*) cenderung untuk memusatkan perhatiannya pada individu dan karenanya ilmu psikologi menjadi sumber utama teori ini. Menurut pendukung teori kognitif, psikologi tingkah laku (*psychological behaviorism*) memiliki fokus perhatian pada hubungan antara stimuli (*input*) dan respons (*output*) yang terwujud dalam bentuk tingkah laku. Dengan demikian teori kognitif mengakui hubungan yang kuat antara stimuli dan respon namun teori ini lebih menekankan pada terjadinya proses penyampaian informasi di antara keduanya.

Istilah kognitif berasal dari kata *cognition* yang berarti pikiran, jadi teori kognitif memfokuskan usahanya untuk mempelajari bagaimana orang berpikir. Hingga pertengahan tahun 1960-an istilah *behaviorism* atau paham mengenai tingkah laku lebih sering digunakan daripada istilah *cognitive*. Namun saat ini, sebagian besar ahli psikologi dan komunikasi dalam bidang ini menyebut diri mereka ahli *cognitive* atau *cognitivists*.²⁵

Penelitian kognitif dilakukan dengan metode analisis variabel (*variable analytic*) yang mencoba untuk menentukan variabel-variabel penting yang terlibat dalam proses berpikir manusia serta menunjukkan bagaimana variabel-variabel itu bekerja. Para peneliti pada bidang ini juga tertarik untuk mencari hubungan antara pikiran dan tindakan. Teori kognitif juga memberikan perkiraan jenis-jenis pesan atau informasi yang berpengaruh pada bagaimana orang berpikir.

c. Teori Interaksi

Teori komunikasi yang masuk dalam kelompok teori interaksi memandang kehidupan sosial sebagai suatu proses interaksi. Dengan demikian komunikasi merupakan bentuk interaksi. Komunikasi adalah kendaraan atau alat yang digunakan untuk bertingkah laku dan untuk memahami serta memberi makna terhadap segala sesuatu di sekitar kita.²⁶

Para teoretisi di bidang ini memandang komunikasi berfungsi sebagai

²⁵ John O. Greene (1984), *Evaluating Cognitive Explanation of Communicative Phenomena*, *Quarterly Journal of Speech* 70 dalam Littlejohn.

²⁶ Gun R. Semin and Kenneth J Gergen, *Everyday Understanding in Science and Daily Life dalam Everyday Understanding: Social and Scientific Implications*, eds Gun R Semin and Kenneth J Gergen (1990), Sage, London.



perekat atau lem dalam masyarakat. Masyarakat tidak akan ada tanpa komunikasi atau interaksi ini. Struktur sosial seperti organisasi, kelompok, keluarga dan institusi masyarakat lainnya tidak terjadi dengan sendirinya (*preexist*); mereka diciptakan dan dipelihara melalui interaksi. Kelompok teori interaksi merupakan salah satu teori penting dalam ilmu komunikasi karena teori ini membuat komunikasi sebagai kekuatan yang sangat penting dalam kehidupan sosial.

Teori interaksi memandang struktur sosial sebagai produk, bukan penentu, dalam interaksi. Struktur sosial tidak memungkinkan komunikasi untuk terjadi namun komunikasi memungkinkan struktur sosial untuk terwujud. Misalnya, satu keluarga dibentuk berdasarkan bagaimana anggota keluarga itu berkomunikasi.

Fokus perhatian teori ini adalah bagaimana bahasa digunakan untuk membentuk struktur sosial dan bagaimana bahasa dan sistem simbol lainnya diproduksi, dipelihara dan diubah selama penggunaannya. Arti atau makna yang dikirimkan kepada orang lain bukanlah sesuatu yang bersifat objektif namun dibentuk selama proses komunikasi berlangsung. Misalnya bagaimana Anda memandang orangtua ditentukan melalui komunikasi yang dilakukan selama bertahun-tahun dan juga pembicaraan yang Anda lakukan dengan orang lain mengenai orangtua Anda itu.

Interaksi akan mengarah pada makna yang dipahami bersama dan sekaligus memperkuat makna bersama itu. Interaksi juga membangun berbagai konvensi yang merupakan standar makna dan tindakan seperti peraturan, peran orang-orang tertentu serta norma-norma yang memungkinkan terjadinya interaksi yang lebih jauh. Menurut pandangan teori interaksi ini, makna akan selalu berubah dari waktu ke waktu, dari satu situasi ke situasi lainnya, dan dari satu kelompok ke kelompok lainnya maka begitu pula pengetahuan. Pengetahuan menjadi bersifat situasional, dengan kata lain tidak universal.

Para sarjana yang berada dalam kelompok teori interaksi ini cenderung untuk menggambarkan makna dan tindakan yang berlangsung hanya dalam kelompok sosial atau kelompok budaya tertentu dan tidak ingin membuat perkiraan atau kesimpulan-kesimpulan berdasarkan teori atau aturan yang sudah ada sebelumnya. Misalnya, teori mengenai komunikasi organisasi mungkin menunjukkan bahwa budaya organisasi dibentuk melalui penuturan atau cerita (*storytelling*) dan upacara (*ritual*). Karena cerita dan upacara itu berbeda pada organisasi yang berbeda maka setiap organisasi memiliki budaya organisasi yang berbeda. Teori jenis ini dapat digunakan untuk menyusuri penyebab perubahan kultur yang terjadi pada suatu or-



ganisasi dalam periode waktu tertentu khususnya pada saat pengelola atau manajemen suatu organisasi atau perusahaan menggantikan manajemen sebelumnya di mana cerita serta ritual baru mulai dikembangkan.

d. Teori Interpretasi

Teori komunikasi yang masuk ke dalam kelompok teori interpretasi (*interpretive theories*) mencoba menemukan makna dari tindakan dan teks, mulai dari makna yang terdapat pada dokumen tua hingga tingkah laku remaja. Teori interpretasi menjelaskan proses di mana pemahaman (*understanding*) terjadi. Teori ini membuat perbedaan yang tajam antara pemahaman dan penjelasan ilmiah. Tujuan dari interpretasi bukanlah untuk menemukan aturan-aturan yang mengatur peristiwa, namun untuk mengungkapkan bagaimana orang memahami pengalamannya sendiri.

Para pendukung teori interpretasi sangat mengandalkan pada subjektivitas atau keunggulan dari pengalaman masing-masing individu. Mereka biasanya menekankan pada bahasa sebagai pusat dari pengalaman dan memercayai bahwasanya bahasa menciptakan suatu dunia makna di mana seseorang itu berada dan di mana seluruh pengalaman dipahami. Para teoretisi dalam kelompok ini menjelaskan proses di mana pikiran mengungkapkan makna dari berbagai pengalaman yang dilalui. Terkadang pemahaman melibatkan upaya untuk memberikan interpretasi terhadap suatu budaya hingga interpretasi atas tulisan kuno atau berbagai benda sejarah.

Teori ini cenderung menghindari penilaian yang bersifat menentukan atas gejala yang diamati. Interpretasi diberikan atas suatu gejala berdasarkan ketentuan yang bersifat sementara (*tentative*) dan relatif. Sejumlah teori dalam ilmu komunikasi termasuk dalam kelompok teori interpretasi ini yaitu antara lain: teori interpretasi budaya (*cultural interpretation*), teori mengenai budaya organisasi serta teori interpretasi tekstual. Salah satu topik riset terkait dengan teori interpretasi ini misalnya adalah meneliti tindakan komunikasi dari berbagai budaya yang berbeda dan berupaya untuk memahami apa maknanya bagi para anggota masyarakat budaya bersangkutan. Teori interpretasi dan teori interaksi memiliki hubungan yang cukup dekat karena keduanya memiliki perhatian yang sama atas bahasa dan makna serta penggunaan keduanya bagi metode interpretasi.

e. Teori Kritis

Teori kritis atau *critical theory* merupakan sekumpulan gagasan yang disatukan oleh kepentingan bersama untuk memajukan atau meningkat-



kan kualitas komunikasi dan kualitas kehidupan manusia. Teori ini memberikan fokus perhatian pada isu-isu seputar ketidakadilan dan penindasan yang terjadi di masyarakat. Para penganut teori kritis tidak hanya meneliti atau mengamati tetapi mereka juga melancarkan kritik.

Kebanyakan pendukung teori kritis mengkhawatirkan adanya konflik kepentingan dalam masyarakat dan cara-cara komunikasi yang melanggengkan dominasi satu kelompok atas kelompok lainnya. Kebanyakan teori kritis memiliki dasar pada ajaran atau paham Marxisme namun sebagian besar pemikiran dalam teori kritis berasal dari luar pemikiran asli Marxist.²⁷

Salah satu cabang penting dalam pemikiran kritis ini adalah apa yang disebut dengan *feminist scholarship* yang meneliti dan mempertanyakan pembagian pengalaman kedalam kategori wanita (*feminine*) dan pria (*masculine*). Kelompok *feminist scholar* mengkhawatirkan tindakan penindasan dan distribusi kekuasaan di masyarakat. Kebanyakan teori kritis memiliki orientasi struktural dan fungsional karena mereka memberikan perhatian pada struktur sosial yang memengaruhi kelas sosial dan hubungan gender dalam masyarakat.

Teori kritis juga meminjam sebagian gagasan yang terdapat pada teori interaksi karena kelompok teori ini juga mengakui pentingnya aspek budaya dan materi serta tindakan sehari-hari masyarakat yang memberikan pengaruh terhadap perubahan budaya. Teori kritis juga memiliki pandangan yang sama dengan teori interpretasi yang memiliki perhatian besar pada bahasa dan cara-cara bagaimana bahasa memengaruhi pengalaman.

Lima kelompok teori komunikasi yang dijelaskan di atas memiliki kelebihan dan kelemahan. Masing-masing teori memungkinkan peneliti untuk lebih mengembangkan salah satu aspek pengamatan tetapi kurang dapat memberikan jawaban yang lebih memuaskan pada aspek lainnya. Teori struktural dan fungsional lebih menekankan pada kategori umum dan hubungan di antara berbagai variabel pada sistem apa pun. Teori ini memiliki kelemahan dalam mengungkapkan peristiwa yang terjadi pada diri individu atau menurut ungkapan Stephen Littlejohn teori ini tidak memiliki kemampuan untuk menunjukkan "*tone and colour of individual events*" yaitu sifat dan warna dari peristiwa yang terjadi atas diri individu. Misalnya, pada komunikasi organisasi, teori fungsional dapat secara efektif menunjukkan efek dari gaya kepemimpinan (*managerial styles*) terhadap produktivitas kerja. Menurut teori fungsional gaya kepemimpinan tertentu dapat meningkatkan produktivitas atau sebaliknya menurunkan produkti-

²⁷ Untuk pendalaman lebih lanjut mengenai teori kritis ini lihat Mike R Allen (1993), *Critical and Traditional Science: Implication for communication Research*, Western Journal of Communication 57.



vititas kerja. Dengan kata lain fungsi manajerial berpengaruh pada produktivitas. Namun teori fungsional tidak membantu untuk memahami perasaan individu karyawan terhadap tindakan atau sikap atasannya. Teori ini tidak melihat pengalaman pribadi para pekerja misalnya bagaimana cara mereka mengatasi persoalan agar tetap bertahan untuk bekerja.

Teori kognitif memberikan penjelasan mengenai aspek-aspek umum bagaimana orang berpikir. Teori-teori yang berada dalam kelompok teori kognitif memberikan penjelasan panjang lebar mengenai psikologi individu, namun tidak banyak memberikan penjelasan mengenai dinamika yang terjadi pada kelompok-kelompok masyarakat. Teori kognitif dirancang untuk menunjukkan secara umum bagaimana orang berpikir, namun teori ini tidak cocok untuk menjelaskan bagaimana sekelompok orang dapat melakukan tindakan secara bersama-sama. Misalnya, teori kognitif yang membahas bagaimana seseorang mengolah pesan dapat menjelaskan bagaimana seseorang menimbang-nimbang atau memilih informasi untuk kemudian membentuk sikap atas suatu topik tertentu namun teori ini tidak dapat mengungkapkan bagaimana suatu makna atau arti diciptakan melalui interaksi dalam kelompok atau bagaimana sikap dipengaruhi oleh nilai-nilai budaya.

Teori interaksi dirancang untuk menjelaskan proses sosial dan menunjukkan bagaimana tingkah laku orang dipengaruhi oleh aturan atau norma-norma kelompok. Teori ini juga menunjukkan bagaimana komunikasi dapat mengubah aturan atau ketentuan yang berlaku pada masyarakat. Jadi kekuatan teori ini adalah dalam menjelaskan dinamika hubungan interpersonal. Teori ini dapat menjelaskan dengan baik bagaimana orang atau masyarakat berubah dari satu situasi ke situasi yang lain atau dari momen yang satu ke momen yang lain, namun teori interaksi memiliki kelemahan dalam mengungkapkan struktur kehidupan manusia yang terdapat pada berbagai situasi. Misalnya, teori interaksi dapat menjelaskan bagaimana konsep diri (*self-concept*) dapat berubah-ubah dari satu situasi kepada situasi lainnya tergantung pada nilai-nilai dan aturan yang berlaku pada suatu kelompok di mana orang itu berada. Namun teori ini tidak dapat memberikan penjelasan yang memuaskan mengenai kepribadian sebenarnya dari orang bersangkutan.

Teori interpretasi memiliki keunggulan dalam menjelaskan makna sesuatu atau peristiwa berdasarkan pengalaman individu, termasuk juga dalam hal ini makna tulisan dan makna dari struktur sosial tertentu sementara teori kritis memberikan penekanan pada nilai atau kepentingan yang menjadi dasar untuk menilai suatu peristiwa, situasi dan institusi.



Kedua kelompok teori ini dapat menjadi agen perubahan yang efektif yang tidak dimiliki oleh berbagai teori lainnya. Namun pada saat yang sama, kedua teori ini tidak dapat memberikan jawaban ilmiah mengenai ketentuan yang mengatur perbuatan manusia. Misalnya, teori kritis dapat membantu menganalisa pernyataan atau wacana yang dikemukakan kelompok-kelompok tertentu dan mengungkapkan bagaimana wacana tersebut mencerminkan sikap opositif (menindas) dari kelompok itu terhadap masyarakat. Teori kritis mengarah pada kesimpulan tertentu mengenai perubahan institusi yang diperlukan untuk mengurangi atau meniadakan penindasan. Sebaliknya, teori kritis tidak banyak menjelaskan mengenai bagaimana terjadinya proses persuasi dan bagaimana perswasasi bekerja pada diri orang.

1.4.2 Teori Komunikasi Berdasarkan Tingkatan

Cara lain untuk mengelompokkan atau melakukan klasifikasi terhadap berbagai teori komunikasi adalah dengan cara menentukan level atau tingkatan komunikasi. Level komunikasi disebut juga dengan konteks komunikasi. Disebut demikian karena komunikasi selalu terjadi dalam suatu konteks, setting atau situasi tertentu. Konteks komunikasi secara teoretis dapat dibagi ke dalam berbagai cara. Misalnya, kita dapat membagi konteks komunikasi berdasarkan bidang pekerjaan yang ditekuni seperti komunikasi kesehatan, komunikasi bisnis dan profesional atau komunikasi instruksional.²⁸

Konteks atau situasi komunikasi juga dapat dibagi berdasarkan pemanfaatan teknologi misalnya komunikasi dengan menggunakan teknologi atau komunikasi tanpa menggunakan teknologi. Situasi komunikasi lainnya yang dapat disebutkan di sini misalnya komunikasi antarbudaya (*intercultural*) dan komunikasi dalam budaya (*intracultural*).

Pembagian paling umum dalam mengklasifikasikan teori komunikasi adalah dengan menggunakan level mulai dari komunikasi interpersonal, komunikasi kelompok, komunikasi organisasi dan komunikasi massa. Buku-buku mengenai teori komunikasi dan juga matakuliah komunikasi di perguruan tinggi di Indonesia biasanya sering mengikuti pembagian semacam ini.

Komunikasi interpersonal terkait dengan komunikasi antara orang, biasanya secara tatap muka dalam situasi yang pribadi. Komunikasi kelompok terkait dengan interaksi manusia dalam kelompok kecil. Komunikasi

²⁸ Stephen W Littlejohn (1999), *Theories of Human Communication*, Wadsworth Publishing Company, Albuquerque, New Mexico. h. 17.



kelompok melibatkan juga hubungan interpersonal. Kebanyakan teori komunikasi interpersonal berlaku juga pada tingkatan kelompok.

Komunikasi organisasi terjadi pada jaringan kerja sama yang besar yang meliputi seluruh aspek baik komunikasi interpersonal dan komunikasi kelompok. Komunikasi kelompok membahas topik-topik seperti struktur dan fungsi organisasi, hubungan antarmanusia, komunikasi dan proses organisasi dan budaya organisasi. Akhirnya, komunikasi massa berhubungan dengan komunikasi publik, biasanya melalui perantara (mediasi). Banyak aspek dari komunikasi interpersonal, kelompok dan organisasi terlibat dalam proses komunikasi massa.

Sayangnya, pengelompokan komunikasi secara bertingkat seperti ini membuat orang cenderung untuk berpikir bahwa level atau tingkatan komunikasi sebagai jenis atau tipe komunikasi yang berbeda satu dengan lainnya. Misalnya komunikasi interpersonal adalah berbeda dengan komunikasi massa.²⁹ Pada dasarnya level komunikasi hanya menawarkan kenyamanan dalam mengelompokkan atau mengorganisasi teori-teori komunikasi tertentu. Pembagian teori komunikasi ke dalam model tingkatan ini—khususnya pembagian antara komunikasi massa dan komunikasi interpersonal—telah banyak ditentang. Para ahli saat ini telah berupaya untuk menjembatani dua kelompok level komunikasi ini.

1.4.3 Teori Komunikasi Inti

Banyak teori komunikasi yang dikemukakan para ahli memberikan perhatian pada aspek-aspek tertentu atau hal-hal yang bersifat khusus dalam komunikasi. Sebagaimana yang telah kita bahas pada bagian sebelumnya, beberapa teori menjelaskan level tertentu dalam komunikasi sedangkan teori-teori komunikasi lainnya lebih fokus pada konsep umum komunikasi serta proses yang umumnya berlaku pada seluruh tipe komunikasi. Kita dapat mengelompokkan teori-teori komunikasi yang menjelaskan proses komunikasi secara umum ini sebagai teori komunikasi inti atau *core communication theory*.³⁰

Teori inti sangat penting bagi kita karena dapat membantu memahami komunikasi secara umum. Teori inti memberikan pengertian dan wawasan kepada kita mengenai proses yang berjalan ketika komunikasi berlangsung. Teori-teori komunikasi tertentu yang memberikan perhatian pada aspek-

²⁹ Dalam perkembangannya sebagai akibat kemajuan teknologi komunikasi massa saat ini sudah sulit dibedakan dengan komunikasi interpersonal.

³⁰ Stephen W. Littlejohn (1999), *Theories of Human Communication*, Wadsworth Publishing Company, Albuquerque, New Mexico. h. 17.



aspek tertentu atau level tertentu dalam komunikasi pada dasarnya juga menjelaskan proses umum komunikasi ini. Kita akan melihat bahwa teori komunikasi inti memiliki unsur-unsur yang mencakup: pembentukan pesan, pembentukan makna, struktur pesan, dinamika interaksi dan dinamika sosial.³¹

a. Pembentukan pesan

Hal pertama yang dapat kita lihat pada teori komunikasi inti adalah pembentukan pesan atau *development of messages*. Bagaimana kita menciptakan apa yang kita tulis, apa yang kita katakan atau ungkapkan pada orang lain? Proses kejiwaan atau mental seperti apa yang terlibat? Seberapa jauh dan dengan cara bagaimana pesan-pesan itu diciptakan dalam hubungannya dengan pihak lainnya? Bagaimana proses pembentukan pesan berbeda pada satu budaya dengan budaya lainnya, dan bagaimana budaya memberikan pengaruh pada proses pembentukan pesan?

b. Pembentukan makna

Teori komunikasi inti sering kali membahas interpretasi dan pembentukan makna atau arti. Bagaimana manusia memahami pesan, dan bagaimana makna terbentuk melalui berbagai proses interaksi. Bagaimana pikiran mengolah informasi dan menafsirkan pengalaman? Seberapa jauh dan dengan cara bagaimana makna dan pemahaman telah menjadi produk budaya?

c. Struktur pesan

Teori komunikasi inti sering kali membahas struktur pesan yang terdiri atas unsur-unsur pesan dalam bentuk tulisan, kata-kata yang diucapkan, dan bentuk komunikasi nonverbal. Bagaimana pesan disusun dan bagaimana pesan itu diorganisasi. Dengan cara bagaimana pesan dari komunikator disusun dalam suatu dialog dan bagaimana peserta komunikasi saling memahami satu sama lainnya.

d. Dinamika interaksi

Dinamika interaksi (*interactional dynamics*) menjelaskan hubungan dan adanya saling ketergantungan di antara peserta komunikasi serta penciptaan makna secara bersama-sama. Dinamika interaksi membahas hubungan timbal balik, penciptaan dan penerimaan pesan di antara pihak-pihak dalam suatu transaksi komunikasi, tidak peduli apakah pihak-pihak itu adalah perorangan (individu) atau kelompok.

³¹ Littlejohn, h. 18.



e. **Dinamika sosial**

Akhirnya, teori komunikasi inti dapat membantu kita untuk memahami dinamika sosial dan institusional (*institutional and societal dynamics*), atau bagaimana kekuasaan dan sumber-sumber ekonomi (*asset*) didistribusikan di masyarakat, bagaimana kebudayaan terbentuk serta interaksi di antara segmen masyarakat.

Menurut Littlejohn, tidak ada satu pun teori komunikasi inti yang memiliki seluruh elemen tersebut di atas. Namun demikian masing-masing elemen pada teori komunikasi inti biasanya akan saling terkait dengan salah satu elemen lainnya. Misalnya, teori komunikasi inti yang memberikan perhatian pada dinamika interaksi juga akan menjelaskan bagaimana suatu pesan terbentuk. Hal ini terjadi karena dinamika interaksi dan struktur pesan saling berhubungan satu sama lainnya. Contoh lain: teori yang membahas proses pembentukan pesan biasanya juga akan mengatakan sesuatu mengenai penerimaan pesan karena keduanya melibatkan mekanisme kognitif yang sama dalam mengelola informasi.

1.4.4 Teori Komunikasi Struktur Intelektual

Dalam upayanya untuk menyatukan berbagai teori komunikasi yang berbeda-beda itu John Powers (1995) membuat suatu model struktur komunikasi yang berupaya menggabungkan seluruh teori komunikasi yang sudah kita bahas, mulai dari teori komunikasi berdasarkan jenis, berdasarkan level dan teori komunikasi inti. Model yang diajukan Powers terdiri atas empat tingkat (*tiers*) yang dapat dirangkum sebagai berikut:³²

- Tingkat 1 - Isi dan bentuk pesan.
- Tingkat 2 - Komunikator sebagai:
 - a) Individu
 - b) Peserta dalam hubungan sosial
 - c) Anggota masyarakat budaya
- Tingkat 3 - Level komunikasi, termasuk:
 - a) komunikasi publik
 - b) komunikasi kelompok kecil
 - c) komunikasi interpersonal
- Tingkat 4 - Konteks dan situasi di mana komunikasi berlangsung seperti bidang kesehatan, organisasi, agama, pengadilan dan masih banyak lainnya.

³² John H Powers, *On the Intellectual Structure of the Human Communication Discipline*, Communication Education 44, 1985.



Model yang dikemukakan Powers ini dapat digunakan untuk mengorganisasi seluruh bidang dalam disiplin ilmu komunikasi termasuk teori, penelitian dan penerapan praktis ilmu komunikasi. Model ini menunjukkan cara lain untuk memahami persamaan dan perbedaan di antara berbagai teori komunikasi.

1.5 TEORI ELEMEN KOMUNIKASI

Setiap peristiwa komunikasi dalam tingkat apa pun, apakah komunikasi antarpribadi ataupun komunikasi massa, akan melibatkan elemen-elemen komunikasi. Para ahli komunikasi telah lama meneliti masing-masing elemen komunikasi untuk menentukan peran dari masing-masing elemen dalam menentukan efektivitas komunikasi. Pada umumnya studi komunikasi pada masa lalu lebih menekankan pada upaya bagaimana membujuk (persuasasi) sebagai bentuk efek yang diinginkan. Dengan kata lain, pengirim pesan berusaha menyakinkan orang untuk mau melakukan sesuatu atau tidak melakukan sesuatu. Namun perkembangan mutakhir belakangan ini menunjukkan penelitian komunikasi telah semakin luas dalam hal cakupan efek yang dipelajari. Komunikasi tidak hanya terbatas pada upaya membujuk tetapi juga upaya memaksa.

Menurut Joseph Dominick (2002) setiap peristiwa komunikasi akan melibatkan delapan elemen komunikasi yang meliputi: sumber, encoding, pesan, saluran, decoding, penerima, umpan balik dan gangguan.³³ Pada dasarnya gagasan mengenai elemen komunikasi ini adalah juga teori yang melihat komunikasi berdasarkan unsur-unsur atau elemen yang membentuknya. Kita akan membahas elemen komunikasi ini satu per satu.

1.5.1 Sumber (Komunikator)

Proses komunikasi dimulai atau berawal dari sumber (*source*) atau pengirim pesan yaitu di mana gagasan, ide atau pikiran berasal yang kemudian akan disampaikan kepada pihak lainnya yaitu penerima pesan. Sumber atau pengirim pesan sering pula disebut dengan 'komunikator'. Sumber atau komunikator bisa jadi adalah individu, kelompok atau bahkan organisasi. Komunikator mungkin mengetahui atau tidak mengetahui pihak yang akan menerima pesannya. Jika Anda sedang berbicara dengan seorang teman bisa jadi Anda sudah mengetahui siapa teman Anda itu, bagaimana

³³ Joseph R. Dominick, *The Dynamics of Mass Communication: Media in the Digital Age*, 7th edition, McGraw Hill, 2002, Bab mengenai Public Relations, h. 4.



sifatnya, hal-hal apa saja yang mungkin akan menyinggung perasaannya. Anda akan berusaha menghindari untuk mengeluarkan kata-kata yang dapat menyinggung perasaan atau membuat teman Anda marah. Sebaliknya, ketika saya menulis kalimat pada buku yang tengah Anda baca ini maka saya memiliki pengetahuan selintas saja mengenai diri Anda yaitu jenis orang-orang yang membaca buku ini. Mungkin Anda seorang mahasiswa atau dosen yang tengah mendalami ilmu hubungan masyarakat. Namun saya tidak mengetahui siapa Anda serta reaksi atau apa yang akan Anda lakukan ketika membaca buku ini.

Menurut Hovland (1953), karakteristik sumber berperan dalam memengaruhi penerimaan awal pada pihak penerima pesan namun memiliki efek minimal dalam jangka panjang.³⁴ Hovland menyebut efek jangka panjang dari sumber sebagai efek tidur (*sleeper effect*). Misalnya, menurut teori kredibilitas dan daya tarik sumber, kampanye untuk mencegah penyebaran virus HIV/ AIDS di antara mahasiswa akan lebih mudah diterima bila disampaikan oleh sumber-sumber yang kredibel misalnya pihak yang berwenang di bidang kesehatan dibandingkan jika disampaikan oleh teman sebaya (*peer group*). Sumber yang dapat dipercaya (*credible*) akan dapat memperkuat nilai informasi yang disampaikan. Dengan demikian teori ini menegaskan bahwa status, kehandalan dan keahlian sumber menambah bobot kualitas pesan. Sumber yang memiliki ketiga hal tersebut sekaligus akan menambah bobot sumber dalam proses komunikasi.³⁵

Hasil penelitian menunjukkan bahwa walaupun sumber yang kredibel dapat memengaruhi keberhasilan proses komunikasi namun dampak sumber terhadap penerima pesan bervariasi dari satu situasi kepada situasi lainnya, dari satu topik ke topik lainnya dan dari satu waktu ke waktu lainnya. Namun demikian setidaknya sumber yang memiliki kredibilitas tinggi dapat memberikan pengaruh kepada penerima pesan dalam hal daya penerimaan awal dari suatu pesan.

1.5.2 Enkoding

Enkoding dapat diartikan sebagai kegiatan yang dilakukan sumber untuk menerjemahkan pikiran dan ide-idenya kedalam suatu bentuk yang dapat diterima oleh indra pihak penerima.³⁶ Jika Anda akan mengatakan sesu-

³⁴ Carl L. Hovland, Irving L. Janis dan Harold H. Kelley, *Communication and Persuasion*, New Haven, Yale University Press, 1953 dalam Cutlip-Center-Broom, h. 253.

³⁵ Norman H. Anderson, *Integration Theory and Attitude Change*, *Psychological Review* 78, Cutlip-Center-Broom, h. 253.

³⁶ Dominick, *Ibid.*, h. 4. "Encoding refers to the activities that a source goes through to translate thoughts and ideas into a form that may be perceived by the senses".



atu maka otak dan lidah akan bekerja bersama untuk menyusun kata-kata dan membentuk kalimat. Ketika Anda menulis surat, otak dan jari tangan akan bekerja sama untuk menghasilkan pola-pola atau bentuk yang terlihat di atas kertas. Jika Anda seorang sutradara film maka mungkin Anda akan meminta juru kamera untuk mengambil gambar objek-objek tertentu yang dapat mewujudkan imajinasi yang ada di pikiran Anda.

Enkoding dalam proses komunikasi dapat berlangsung satu kali namun dapat terjadi berkali-kali. Dalam percakapan tatap muka, pembicara melakukan enkoding terhadap pikiran atau idenya ke dalam kata-kata. Dalam percakapan melalui telepon, proses enkoding terjadi dua kali. Pembicara melakukan enkoding terhadap pikirannya dan pesawat telepon melakukan enkoding terhadap gelombang suara yang dikeluarkan pembicara. Kemampuan untuk melakukan enkoding ini berbeda-beda untuk setiap orang. Ada orang yang sangat mahir memilih kata-kata sehingga menghasilkan kalimat yang bagus dan mengesankan. Para orator ulung memiliki kemampuan enkoding yang sangat baik. Namun lebih banyak lagi orang yang tidak memiliki kemampuan enkoding ini. Kemampuan enkoding juga berbeda-beda untuk setiap teknologi. Radio FM memiliki kemampuan enkoding yang lebih baik sehingga menghasilkan suara yang lebih jernih dibandingkan dengan radio AM.

1.5.3 Pesan

Ketika kita berbicara maka kata-kata yang kita ucapkan adalah pesan (*messages*). Ketika Anda menulis surat maka apa yang Anda tuliskan di atas kertas adalah pesan. Jika Anda tengah menonton televisi maka program yang tengah Anda saksikan atau dengar adalah pesan. Pesan memiliki wujud (*physical*) yang dapat dirasakan atau diterima oleh indra. Dominick mendefinisikan pesan sebagai: *the actual physical product that the source encodes*. (produk fisik aktual yang telah di-enkoding sumber).³⁷ Harap diperhatikan perbedaan antara enkoding dengan pesan karena keduanya tampak serupa. Enkoding adalah proses yang terjadi di otak untuk menghasilkan pesan, sedangkan pesan adalah hasil dari proses enkoding yang dapat dirasakan atau diterima oleh indra.

Pesan yang disampaikan manusia dapat berbentuk sederhana namun bisa memberikan pengaruh yang cukup efektif misalnya ucapan “Tidak!” Pesan dapat pula bersifat rumit dan kompleks seperti teori relativitas Einstein. Pesan dapat ditujukan kepada satu individu saja atau kepada jutaan

³⁷ Dominick, *Ibid.*



individu. Pesan dapat dihasilkan dengan biaya murah bahkan gratis (misalnya kata-kata yang diucapkan) namun pesan dapat pula dihasilkan dengan biaya cukup mahal (misalnya buku ini).

Penerima pesan memiliki kontrol yang berbeda-beda terhadap berbagai bentuk pesan yang diterimanya. Ada pesan yang mudah sekali diabaikan atau ditolak oleh penerima, dalam hal ini penerima memiliki kontrol yang besar terhadap pesan yang diterimanya namun ada pula pesan yang sulit untuk dikontrol atau dihentikan. Anda dapat memikirkan tingkat kesulitan yang ditemui untuk menghentikan berbagai kegiatan komunikasi. Misalnya bagaimana cara menghentikan percakapan tatap muka dengan orang tua Anda atau menghentikan percakapan melalui telepon dengan teman dibandingkan dengan ketika Anda tengah menonton televisi.

1.5.4 Saluran

Saluran atau *channel* adalah jalan yang dilalui pesan untuk sampai kepada penerima. Gelombang radio membawa kata-kata yang diucapkan penyiar di studio atau memuat pesan visual yang ditampilkan di layar kaca televisi. Aliran udara dapat juga berfungsi sebagai saluran. Ketika Anda mencium bau aroma makanan maka udara bertindak sebagai saluran yang menyampaikan pesan ke hidung Anda. Pesan apa yang Anda terima ketika Anda mencium wangi parfum mahal dari tubuh seorang wanita yang berdiri di dekat Anda. Bagaimana jika orang yang berada di dekat Anda berbau aroma bawang. Orang buta menggunakan sentuhan ketika membaca huruf braile. Sentuhan juga merupakan saluran. Pesan terkadang membutuhkan lebih dari satu saluran untuk dapat mencapai penerimanya. Suara penyiar di stasiun radio menggunakan saluran gelombang elektromagnetik untuk mencapai pesawat radio penerima yang kemudian mengubahnya menjadi gelombang suara yang merambat melalui udara sebelum mencapai telinga pendengarnya.

Para ahli komunikasi pada mulanya berpendapat bahwa komunikasi tatap muka (*face-to-face communication*) atau disebut juga dengan komunikasi interpersonal sebagai bentuk komunikasi yang memiliki efek atau pengaruh yang paling kuat—jika dibandingkan dengan komunikasi massa—karena komunikasi interpersonal terjadi secara langsung, melibatkan sejumlah kecil orang atau mungkin hanya dua orang yang sedang berbicara, serta adanya umpan balik yang bersifat segera. Sedangkan komunikasi massa tidak dapat dilakukan secara langsung atau bersifat satu arah (*linear*), melibatkan sejumlah besar orang serta umpan balik yang tidak bersifat segera.



Namun perkembangan komunikasi massa menunjukkan bahwa pengaruh atau efek komunikasi massa saat ini sudah sangat sulit dibedakan dengan komunikasi interpersonal. Perkembangan dewasa ini menunjukkan bahwa umpan balik pada komunikasi massa bisa bersifat langsung dan segera. Kecepatan umpan balik yang diterima media penyiaran dari audiennya, misalnya dalam program interaktif, memiliki kecepatan yang sama sebagaimana komunikasi tatap muka (interpersonal). Sesuatu yang tidak terbayangkan sebelumnya.

1.5.5 Dekoding

Kegiatan penerimaan pesan diawali dengan proses dekoding yang merupakan kegiatan yang berlawanan dengan proses enkoding. Dekoding adalah kegiatan untuk menerjemahkan atau menginterpretasikan pesan-pesan fisik ke dalam suatu bentuk yang memiliki arti bagi penerima.³⁸ Ketika Anda membaca kalimat pada buku ini maka Anda melakukan dekoding terhadap pesan yang ada di buku ini. Jika Anda juga mendengarkan radio sambil membaca buku ini maka Anda melakukan dua dekoding secara serentak, satu audio dan satu visual. Baik manusia ataupun teknologi (misalnya radio dan televisi) merupakan dekoder yaitu elemen komunikasi yang melakukan dekoding.

Suatu peristiwa komunikasi dapat melibatkan beberapa tahapan dekoding. Seorang wartawan yang sedang meliput suatu peristiwa dan mencatat berbagai kejadian penting maka ia tengah melakukan dekoding. Wartawan itu kemudian menelepon kantornya untuk melaporkan peristiwa tersebut. Asisten redaktur kemudian mengetik laporan yang dibacakan wartawan di komputernya (dekoding). Berita itu kemudian dibaca oleh editor (dekoding). Berita kemudian dicetak dan dibaca audien (dekoding). Apa saja yang telah dijelaskan sebelumnya mengenai enkoding berlaku pula untuk dekoding. Sebagian orang memiliki kemampuan yang sangat bagus dalam melakukan dekoding ini. Ada orang yang dapat membaca 500 kata dalam satu menit sementara ada yang harus bersusah payah untuk membaca 200 kata dalam waktu yang sama. Ada pesan yang tidak dapat di-dekoding karena pihak yang melakukan enkoding (enkoder) meletakkan pesan di saluran yang salah. Panggilan telepon tidak akan pernah bisa di-dekoding oleh seseorang yang tuli. Pesan melalui e-mail tidak akan pernah bisa diterima oleh orang yang tidak memiliki komputer.

³⁸ Dominick. *Ibid.*, h. 5. "Decoding consists of activities that translate or interpret physical messages into a form that has eventual meaning for a receiver".



1.5.6 Penerima (Komunikan)

Penerima atau *receiver* atau disebut juga audien adalah sasaran atau target dari pesan. Penerima sering pula disebut dengan “komunikan”. Penerima dapat berupa satu individu, satu kelompok, lembaga atau bahkan suatu kumpulan besar manusia yang tidak saling mengenal. Siapa yang akan menerima pesan (penerima pesan) dapat ditentukan oleh sumber, misalnya dalam komunikasi melalui telepon. Namun ada kalanya penerima pesan tidak dapat ditentukan oleh sumber misalnya dalam program siaran televisi. Perlu diperjelas di sini bahwa dalam situasi tertentu, sumber dan penerima pesan dapat langsung berhubungan namun dalam kesempatan lain sumber dan penerima pesan dipisah oleh ruang dan waktu.

Pada awal studi komunikasi massa terdapat pandangan bahwa khalayak atau audien adalah pihak yang lemah (*vulnerable*) yang gampang sekali dipengaruhi oleh informasi atau pesan yang disampaikan. Teori mengenai jarum hipodermik atau teori stimulus-respons (S-R Teori) membuktikan hal ini. Menurut teori ini media massa amat perkasa dalam memengaruhi penerima pesan. Teori S-R menggambarkan proses komunikasi secara sederhana yang hanya melibatkan dua komponen yaitu media massa dan penerima pesan yaitu khalayak. Media massa mengeluarkan stimulus dan penerima menanggapi dengan menunjukkan respon sehingga dinamakan teori stimulus-respon. Teori jarum hipodermik atau teori S-R menyakini bahwa kegiatan mengirimkan pesan sama halnya dengan tindakan menyuntikkan obat yang bisa langsung masuk ke dalam jiwa penerima pesan. Sebagaimana peluru yang ditembakkan dan langsung masuk ke dalam tubuh. Misalnya, efek tayangan kekerasan di televisi terhadap anak-anak yang dapat mendorong anak-anak melakukan tindakan kekerasan pula.

Penelitian mutakhir menunjukkan bahwa pandangan yang menempatkan audien sebagai pihak yang lemah ternyata tidak selalu benar. Audien tidak selalu memiliki respons yang sama terhadap setiap pesan. Tidak semua anak-anak, misalnya, mudah terpengaruh dengan tayangan kekerasan di televisi atau cerita di buku komik. Dengan kata lain, pengaruh atau efek pesan yang disampaikan media massa tergantung pada jenis atau tipe dari audien yang dituju. Penelitian yang dilakukan Universitas Yale menunjukkan bahwa audien tidak terpengaruh secara sama oleh pesan yang bertujuan merubah sikap. Misalnya, orang-orang yang memiliki apresiasi tinggi terhadap ikatan kelompok (*group membership*) hampir-hampir tidak terpengaruh dengan pesan yang menolak ikatan kelompok.

Mereka yang menunjukkan sikap agresif kepada pihak lainnya juga



cenderung tidak terpengaruh dengan pesan yang menentang sikap agresif tersebut. Sebaliknya, audien yang memiliki penghargaan diri yang rendah (*low self-esteem*) serta kurang melakukan hubungan sosial akan lebih mudah terpengaruh dengan pesan yang bersifat persuasif dibandingkan dengan mereka yang memiliki penghargaan diri yang tinggi serta memiliki sikap “cuek” terhadap orang lain.³⁹

1.5.7 Umpan Balik

Umpan balik atau *feedback* adalah tanggapan atau respon dari penerima pesan yang membentuk dan mengubah pesan berikut yang akan disampaikan sumber. Umpan balik menjadi tempat perputaran arah dari arus komunikasi. Artinya sumber pertama kemudian menjadi penerima, sementara penerima pertama menjadi sumber baru (lihat gambar). Umpan balik berguna bagi sumber karena umpan balik memungkinkan sumber untuk memberikan jawaban terhadap pertanyaan yang muncul. Umpan balik juga penting bagi penerima karena memungkinkan penerima berusaha untuk mengubah elemen-elemen dalam proses komunikasi.

Umpan balik terdiri atas dua jenis yaitu umpan balik positif dan umpan balik negatif. Umpan balik positif dari penerima akan mendorong lebih jauh proses komunikasi sementara umpan balik negatif akan mengubah proses komunikasi atau bahkan mengakhiri komunikasi itu sendiri. Perhatikan percakapan telepon berikut ini:⁴⁰

“Rini?”

“Ya.”

“Aku Rudi yang duduk di dekat kamu kemarin di kuliah teori komunikasi.”

“Ooh kamu yang suka garuk-garuk kepala dengan pensil itu ya?”

“...Oh ya. Sori ya, aku tidak memperhatikan. Aku mungkin tidak sadar waktu itu. Sebenarnya aku ingin mengajak kamu jalan.”

“Kamu bercanda ya?”

Klik (telepon ditutup).

Percakapan di atas menunjukkan terjadinya umpan balik negatif. Penerima pesan mengakhiri komunikasi. Sekarang kita ikuti percakapan telepon berikut ini:

“Halo Rini, ini aku Rudi.”

“Hai Rudi. Katanya kamu sakit, apa sudah sembuh?”

³⁹ Shearon A. Lowery dan Melvin L. DeFleur, *Milestones in Mass Communication Research: Media Effect*, 2nd Edition, Longman, New York, 1988.

⁴⁰ Diadaptasi dari Dominick.



“Sudah.”

“Bagaimana dengan kuliahmu?”

“Aku kurang paham teori komunikasi.”

“Bagaimana kalau aku bantu menjelaskan? Bagaimana kalau aku ke tempatmu”.

“OK.”

Klik.

Umpan balik positif. Penerima mendorong proses komunikasi.

Umpan balik dapat timbul seketika ataupun tertunda. Umpan balik seketika terjadi bila reaksi dari penerima pesan dapat langsung diterima oleh sumber. Seseorang yang tengah berpidato dapat mengetahui apakah pidatonya disukai oleh mereka yang hadir ataukah justru membosankan dari reaksi yang muncul seketika misalnya hadirin berteriak “huuu...” atau banyak orang yang tidak memerhatikan pidatonya. Sebaliknya, umpan balik bisa bersifat tertunda, misalnya Anda baru saja mendengarkan album baru suatu kelompok musik, dan menurut Anda album itu sangat jelek. Untuk dapat menyampaikan kritikan Anda kepada sumber maka Anda harus mengetahui alamat atau nomer telepon perusahaan rekaman yang mengeluarkan album itu. Setelah itu baru Anda dapat mengirimkan pesan. Perusahaan rekaman kemudian meneruskan pesan itu kepada kelompok musik bersangkutan. Proses penyampaian umpan balik dalam hal ini membutuhkan waktu beberapa hari atau bahkan lebih lama lagi.

1.5.8 Gangguan

Elemen terakhir dalam komunikasi adalah gangguan atau *noise*. Gangguan dapat diartikan sebagai segala sesuatu yang mengintervensi proses pengiriman pesan. Gangguan yang sangat kecil mungkin dapat diabaikan, namun terlalu banyak gangguan dapat menghambat pesan untuk mencapai tujuannya. Setidaknya terdapat tiga jenis gangguan yaitu: gangguan semantik, gangguan mekanik dan gangguan lingkungan.

Gangguan semantik terjadi bilamana orang memiliki arti yang berbeda atas kata-kata atau ungkapan yang sama. “Susu ini bagus untuk tulang.” kata seorang anak pada sebuah iklan susu di televisi. Temannya mengira “tulang” adalah tulang pada tubuh manusia. Namun yang dimaksud disini adalah “tulang” yang berarti paman. (dalam bahasa Batak tulang berarti paman).

Gangguan mekanik terjadi jika muncul masalah dengan alat yang digunakan untuk membantu terjadinya komunikasi. Pesawat televisi tidak



dapat menerima gambar dengan jelas karena tiang antenanya patah. Pena tidak dapat digunakan karena kehabisan tinta, internet tidak dapat digunakan karena modemnya tidak berfungsi.

Gangguan ketiga dinamakan dengan gangguan lingkungan. Gangguan lingkungan terjadi jika sumber gangguan berasal dari luar elemen-elemen komunikasi yang sudah disebutkan di atas. Gangguan ini biasanya berada diluar kontrol sumber atau penerima, misalnya dua orang yang bercakap-cakap di klub malam yang memutar musik keras-keras. Namun gangguan lingkungan juga dapat berasal dari sumber atau penerima pesan. Misalnya, Anda mencoba berbicara kepada seseorang yang sedang memainkan instrumen musik atau berbicara kepada orang sedang mengetuk-ngetukan jarinya di meja. Semakin besar gangguan maka pesan yang diterima menjadi semakin tidak jelas. Umpan balik penting untuk mengurangi efek gangguan. Semakin cepat umpan balik diterima semakin cepat pula gangguan dapat diatasi.

PRENADA



Bab 2

TRADISI TEORI KOMUNIKASI

Untuk memulai pembahasan mengenai tradisi dalam teori komunikasi ini mari kita coba untuk mengamati lingkungan di sekitar kita. Anda adalah seorang mahasiswa jurusan komunikasi yang kebetulan tengah berada di jalan raya, mengendarai motor, sedang menuju ke kampus. Perhatikan tempat yang Anda lewati. Anda mungkin tidak sadar bahwa sebenarnya Anda tengah dikepung oleh begitu banyak tanda atau simbol di sekitar Anda. Tanda atau simbol itu memiliki pesan. Di sepanjang jalan Anda menyaksikan begitu banyak papan reklame mulai dari yang kecil hingga besar yang semuanya ingin menyampaikan pesan kepada Anda. Rambu atau lampu pengatur lalu lintas juga memberikan pesan, kapan Anda harus berhenti atau berjalan atau pesan untuk tidak berhenti atau parkir di sembarangan tempat.

Di jalan Anda melihat sebuah janur dan bendera kertas kuning di mulut suatu gang, Anda tahu bahwa janur berarti ada orang mau kawin dan kertas kuning berarti ada yang meninggal. Anda melalui begitu banyak bangunan dengan berbagai macam bentuk dan warna. Bentuk-bentuk tertentu memiliki arti atau pesan tertentu. Sepeda motor yang Anda kendarai atau busana yang Anda kenakan dapat menunjukkan siapa Anda. Bandingkan dengan sedan mengilap yang ditumpangi seorang pria berpakaian rapi berdasi yang Anda lihat di jalan. Pria itu juga mengirim pesan melalui segala yang ada padanya. Singkatnya, begitu banyak hal “berbicara” dan menyampaikan pesannya. Segala hal itu adalah komunikasi dan Anda hidup di tengah dunia komunikasi.

Lantas bagaimana Anda melihat dunia komunikasi di sekitar Anda? Anda melihat begitu banyak hal, begitu banyak objek atau benda: benda mati, benda hidup, manusia, hewan, dan sebagainya. Mereka semua memiliki berbagai bentuk, warna, bau, dan tekstur. Ada pula benda yang menunjukkan teks, tulisan, atau lambang. Semua hal itu merupakan simbol. Simbol dapat berupa benda (*object*), kata-kata dan tindakan namun setiap orang memiliki cara yang berbeda dalam memandang dan memikirkan benda-benda, kata-kata, dan tindakan yang dilihatnya. Namun dari semua



hal itu, hal-hal apa saja yang menarik perhatian Anda. Anda mungkin tertarik pada simbol tertentu karena Anda menganggap simbol itu penting, tidak saja bagi Anda tetapi juga bagi orang lain. Apakah Anda memiliki persepsi tertentu terhadap simbol itu dan apa pengaruh simbol itu pada hidup Anda?

Orang terkadang melihat simbol tidak hanya dari sekadar tampilan fisik tetapi lebih jauh dari itu, hal-hal dibalik itu. Kita mungkin menyadari ada banyak faktor yang mendorong kehadiran simbol. Adakalanya simbol muncul sebagai hasil interaksi sejumlah faktor eksternal yang saling memengaruhi dan kompleks. Kita menyadari perilaku tertentu (simbol) yang ditunjukkan seseorang dipengaruhi oleh kekuatan atau pengaruh tertentu yang berada di luar dirinya. Ada orang yang mungkin tidak terlalu tertarik dengan berbagai faktor eksternal namun lebih tertarik pada perbedaan individual, Anda mungkin tertarik dengan, misalnya, bagaimana pikiran bekerja, bagaimana membujuk orang lain dan memengaruhi pikiran mereka, serta bagaimana media memengaruhi kita.

Hal lain yang mungkin menarik perhatian kita adalah pada cara bagaimana manusia dan budaya saling berinteraksi; bagaimana masyarakat yang menjadi anggota budaya mengembangkan tanda dan makna mereka; bagaimana identitas Anda dalam kelompok dipengaruhi oleh jenis kelamin, budaya, keluarga, dan jaring sosial yang Anda miliki. Hal lain mungkin menarik perhatian Anda, yaitu bagaimana masyarakat dan institusi sosial dibentuk melalui semacam “pengaturan sosial” (*social arrangement*) yang menguntungkan atau memberikan keistimewaan kepada kelompok masyarakat tertentu dan merugikan kelompok lainnya.

Apa yang dikemukakan melalui berbagai ilustrasi di atas menunjukkan kepada kita berbagai topik atau isu yang menjadi cakupan ilmu komunikasi. Orang memiliki ketertarikan yang berbeda-beda terhadap berbagai bidang atau aspek yang tercakup dalam ilmu komunikasi. Para ahli komunikasi juga memiliki pandangan yang tidak sama mengenai aspek apa yang paling penting dalam ilmu komunikasi sebagaimana dinyatakan Stephen W. Littlejohn dan Karen A. Foss dalam bukunya *Theories of Human Communication* (2005): “*Different scholars approach the topic in vastly different ways*”¹ (setiap sarjana memiliki pendekatan terhadap ilmu komunikasi dengan berbagai cara yang sangat berbeda). Tugas Anda sebagai mahasiswa teori komunikasi adalah memahami berbagai pendekatan yang digunakan yang memengaruhi pengetahuan kita mengenai ilmu komunikasi.

¹ Littlejohn dan Foss (2005), h. 35.



Berbagai teknik atau cara telah digunakan para ahli untuk menggolongkan atau mengelompokkan berbagai teori yang banyak yang ada dalam ilmu komunikasi sebagaimana yang telah kita bahas pada bab satu buku ini. Para ahli telah memperkenalkan berbagai tipologi (*typology*) dalam teori komunikasi, yaitu ilmu untuk mengelompokkan berbagai teori komunikasi berdasarkan pendekatan yang mereka gunakan. Penting bagi kita untuk menemukan cara untuk memahami berbagai perbedaan dan persamaan yang ada dalam berbagai teori komunikasi itu.

Suatu gagasan penting dalam mengorganisasi atau mengelompokkan teori komunikasi adalah gagasan yang dikemukakan oleh Robert T. Craig, seorang guru besar ilmu komunikasi dari Universitas Colorado. Littlejohn dan Foss dalam bukunya *Theories of Human Communication* menggunakan pandangan Robert Craig dalam mengelompokkan berbagai teori komunikasi. Menurut Littlejohn dan Foss, tipologi teori komunikasi yang dikemukakan Robert Craig dapat digunakan sebagai panduan dan alat untuk meninjau berbagai asumsi, perspektif serta titik penting dari berbagai teori komunikasi yang ada. Pandangan Craig menawarkan pandangan yang berguna untuk memahami berbagai bidang dalam ilmu komunikasi secara keseluruhan serta berbagi pemikiran atau tradisi yang dianut para sarjana komunikasi.

Robert Craig membangun suatu model yang membantu kita dalam menjelajahi berbagai bidang yang ada dalam ilmu komunikasi yang tujuannya adalah untuk menjelaskan mengenai bagaimana manusia melakukan proses komunikasi. Menurut Craig, ilmu komunikasi memiliki ciri atau sifat yang selalu diwarnai dengan berbagai teori dan cara pandang (perspektif). Tidak adanya suatu teori komunikasi yang tunggal mendorong kita untuk memiliki suatu metamodel teori komunikasi yang menyeluruh yang dapat membantu kita menjelaskan berbagai topik dan asumsi yang membantu kita dalam melakukan pendekatan terhadap berbagai teori. Metamodel teori komunikasi menyediakan suatu sistem yang kuat bagi kita untuk mengorganisasi berbagai teori komunikasi. Di sini, kita menggunakan pandangan Craig dalam menjelaskan berbagai teori komunikasi antarpribadi. Robert Craig membagi dunia teori komunikasi ke dalam tujuh kelompok pemikiran atau tujuh tradisi pemikiran yaitu:²

1. Semiotika (*semiotic*)
2. Fenomenologi (*phenomenology*)
3. Sibernetika (*cybernetic*)

² Robert T. Craig, *Communication Theory as a Field*, Communication Theory 9, 1999.



4. Sosiopsikologi (*sociopsychological*)
5. Sosiokultural (*sociocultural*)
6. Kritis (*critical*)
7. Retorika (*rhetorical*)

Menurut Littlejohn, ketujuh tradisi teori komunikasi tersebut pada dasarnya tidak bersifat sangat tegas dalam membedakan berbagai tradisi pemikiran dalam ilmu komunikasi. Beberapa dari tradisi tersebut ada yang sangat berbeda satu sama lainnya, namun ada juga yang sama sehingga cenderung tumpang-tindih (*overlapping*). Namun ketujuh tradisi tersebut sudah cukup memuaskan dalam menjelaskan berbagai teori komunikasi sebagaimana dikemukakan Littlejohn dan Foss: “*As a group, these traditions provide sufficient coherence to allow us to look at theories side by side and to understand their essential commonalities and divisions*” (sebagai suatu grup, berbagai tradisi ini cukup memudahkan bagi kita untuk meninjau berbagai teori satu per satu dan untuk memahami kesamaan dan pembagian teori yang penting). Kita awali pembahasan bab ini dengan tradisi yang pertama yaitu semiotika.

2.1 SEMIOTIKA

Untuk memulai pembahasan mengenai tradisi pemikiran ini, coba Anda perhatikan keadaan di sekitar Anda, misalnya di kamar tidur, dan pilihlah empat atau lima benda yang berarti bagi Anda. Mengapa Anda memilih benda-benda itu? Mengapa benda-benda itu penting bagi Anda? Kemungkinannya adalah bahwa benda-benda yang Anda pilih tidak hanya sekadar objek, namun membawa kenangan kepada Anda, misalnya suatu hubungan, peristiwa penting dalam hidup, prestasi, perjalanan, tempat, dan sebagainya. Dengan kata lain objek yang dipilih itu adalah simbol.

Sekarang lihat lagi apakah di antara benda-benda atau objek yang Anda pilih itu memiliki tulisan berupa kata-kata. Jika benda yang Anda pilih adalah baju kaus (*T-shirt*), maka biasanya terdapat tulisan berupa kata-kata di bagian depan atau di belakangnya. Bisa jadi tulisan yang ada di baju kaus itu memberikan makna yang lebih penting bagi Anda daripada kaus itu sendiri. Tulisan, benda dan tindakan merupakan simbol yang memiliki arti bagi seseorang, dan suatu simbol dapat memiliki hubungan dengan simbol lainnya. Orang akan mengelola berbagai simbol ke dalam pola-pola yang lebih besar yang akan membantunya memahami siapa dirinya, apa yang penting baginya dan bagaimana ia bertindak dalam hidupnya.



Semiotika adalah studi mengenai tanda (*signs*) dan simbol yang merupakan tradisi penting dalam pemikiran tradisi komunikasi. Tradisi semiotika mencakup teori utama mengenai bagaimana tanda mewakili objek, ide, situasi, keadaan, perasaan dan sebagainya yang berada di luar diri. Studi mengenai tanda tidak saja memberikan jalan atau cara dalam mempelajari komunikasi tetapi juga memiliki efek besar pada hampir setiap aspek (perspektif) yang digunakan dalam teori komunikasi.

Konsep dasar yang menyatukan tradisi semiotika ini adalah “tanda” yang diartikan sebagai *a stimulus designating something other than itself* (suatu stimulus yang mengacu pada sesuatu yang bukan dirinya sendiri).³ Pesan memiliki kedudukan yang sangat penting dalam komunikasi. Menurut John Powers (1995) pesan memiliki tiga unsur yaitu: (1) tanda dan simbol; (2) bahasa; dan (3) wacana (*discourse*). Menurutnya, tanda merupakan dasar bagi semua komunikasi. Tanda menunjuk atau mengacu pada sesuatu yang bukan dirinya sendiri, sedangkan makna atau arti adalah hubungan antara objek atau ide dengan tanda.

Kedua konsep tersebut menyatu dalam berbagai teori komunikasi, khususnya teori komunikasi yang memberikan perhatian pada simbol, bahasa serta tingkah laku nonverbal. Kelompok teori ini menjelaskan bagaimana tanda dihubungkan dengan makna dan bagaimana tanda diorganisasi. Studi yang membahas mengenai tanda ini disebut dengan semiotika.⁴ Tanda mutlak diperlukan dalam menyusun pesan yang hendak disampaikan. Tanpa memahami teori tanda maka pesan yang disampaikan dapat membingungkan penerima.

Teori modern pertama yang membahas tanda dikemukakan oleh ahli filsafat dari abad kesembilan belas Charles Saunders Peirce yang dianggap sebagai pendiri semiotika modern.⁵ Ia mendefinisikan semiotika sebagai suatu hubungan antara tanda (simbol), objek, dan makna. Tanda mewakili objek (*referent*) yang ada di dalam pikiran orang yang menginterpretasikannya (*interpreter*). Peirce menyatakan bahwa representasi dari suatu objek disebut dengan *interpretant*.

Misalnya, ketika kita mendengar kata “anjing” maka pikiran kita akan mengasosiasikan kata itu dengan hewan tertentu. Kata “anjing” itu sendiri bukanlah binatang, namun asosiasi yang kita buatlah (*interpretant*) yang

³ Littlejohn, h. 35.

⁴ John H. Powers (1995), *On the Intellectual Structure of the Human Communication Discipline*, Communication Education 4 dalam Stephen W. Littlejohn (1999), *Theories of Human Communication*, 6th Edition, Wadsworth Publishing Company, Albuquerque, New Mexico. h. 61.

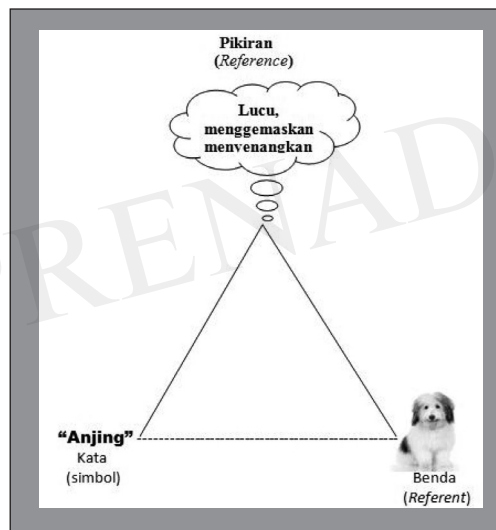
⁵ Charles Saunders Peirce, *Charles S. Peirce: Selected Writings*, New York, 1958 dalam Littlejohn 2005, h. 36.



menghubungkan keduanya. Ketiga elemen tersebut yaitu:

1. Tanda, yaitu kata “anjing” yang terdiri atas sejumlah huruf, atau singkatnya kata “anjing” adalah wakil dari tanda.
2. Referen (*referent*), yaitu objek yang tergambarkan oleh kata “anjing” yang terbentuk dalam pikiran kita yaitu hewan berkaki empat.
3. Makna, yaitu hasil gabungan tanda dan referen yang terbentuk dalam pikiran. Makna anjing bagi mereka yang menyukai anjing adalah hewan yang lucu dan menyenangkan. Bandingkan dengan makna anjing bagi orang yang trauma karena pernah digigit anjing.

Tanda dan referen harus saling bekerja sama agar suatu tanda dapat berfungsi. Hubungan ketiga bagian ini dijelaskan dalam model yang dibuat oleh C.K. Ogden dan L. A. Richard (lihat Gambar 2.1).⁶



GAMBAR 2.1 SEGITIGA MAKNA (MEANING TRIANGLE)

Sumber: Dari *The Meaning of Meaning* oleh C.K. Ogden dan L.A. Richard dalam Griffin (2003), *A First Look of Communication Theories*, McGraw Hill, h. 27.

Wendy Martyana (1978) memberikan gambaran yang sangat informatif mengenai semiotik ini dalam penelitiannya terhadap kata ganti orang (*generic pronouns*) “dia” dalam bahasa Inggris.⁷ Kata “dia” dalam bahasa Inggris memiliki dua jenis kelamin, yaitu *he* (dia laki-laki) dan *she* (dia pe-

⁶ C.K. Ogden dan L.A. Richard (1923), *The Meaning of Meaning*, Trubnec, London dalam Griffin, *First look at Communication Theories*, McGraw Hill, h. 27.

⁷ Wendy Martyana, *What Does He mean?* *Journal of Communication* 28 (1978), h. 131-138.



rempuan). Dalam tradisi bahasa Inggris, kata *he* dapat digunakan untuk mewakili laki-laki dan perempuan jika subjeknya tunggal (satu). Misalnya dalam kalimat: *When a teacher returns tests, he usually discusses them with the class.* (Ketika guru mengembalikan hasil ujian, dia (laki-laki) biasanya mendiskusikan ujian itu dengan para murid). Dalam kalimat ini kata guru mengacu pada jenis kelamin laki-laki.

Dalam penelitiannya Martyana tertarik untuk mengetahui kata ganti yang betul-betul ingin dipilih orang dalam konteks atau situasi kalimat seperti itu serta makna yang diberikan orang terhadap kata ganti tersebut. Martyana melakukan pengujian terhadap 40 siswa yang diminta untuk menuliskan kata ganti yang sesuai dengan pekerjaan atau profesi yang disebutkan dalam kalimat. Hasilnya sebagai berikut:

- Siswa akan memilih kata ganti *he* jika pekerjaan atau profesi subjek dianggap sebagai pekerjaan laki-laki, misalnya dalam kalimat: *Before a judge can give a final ruling, he must weight the evidence* (sebelum seorang hakim menjatuhkan vonis, dia harus mempertimbangkan bukti-bukti).
- Siswa akan memilih kata ganti *she* jika pekerjaan atau profesi subjek dianggap sebagai pekerjaan perempuan, misalnya dalam kalimat: *After a nurse has completed training, she goes to work* (setelah perawat menyelesaikan latihannya, dia pergi bekerja).
- Siswa akan memilih kata ganti *he* jika pekerjaan atau profesi subjek dianggap netral artinya dapat dilakukan pria maupun wanita. Misalnya dalam kalimat: *When a person loses money, he is apt to feel bad* (jika seseorang kehilangan uang, dia akan mudah sedih).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa para siswa memiliki penilaian yang berorientasi pada jenis kelamin (*sex stereotypes*) terhadap setiap profesi atau pekerjaan yang ditunjukkan kalimat. Penelitian ini secara jelas menunjukkan bahwa tanda, dalam hal ini kata *he* atau *she*, berhubungan dengan *referent*-nya melalui pikiran siswa. Makna tergantung pada *image* atau pikiran orang dalam hubungannya terhadap tanda dan objek yang ditandai. Hasil penelitian ini menginspirasi para ahli semiosis lainnya untuk mengembangkan lebih lanjut ide atau gagasan dasar dari hasil penelitian Martyana ini.

Semiotika sering kali dibagi ke dalam tiga wilayah, yaitu semantik, sintaktik, dan pragmatik.⁸

⁸ Charles Morris, *Sign, Language, and Behavior*, New York Braziller, 1946 dalam Littlejohn, h. 37.



1. Semantik

Semantik membahas bagaimana tanda berhubungan dengan referennya, atau apa yang diwakili suatu tanda. Semiotika menggunakan dua dunia yaitu “dunia benda” (*world of things*) dan dunia tanda (*world of signs*) dan menjelaskan hubungan keduanya.⁹ Jika kita bertanya, “Tanda itu mewakili apa?” maka kita berada di dunia semantik. Buku kamus, misalnya, merupakan referensi semantik; kamus mengatakan kepada kita apa arti suatu kata atau apa yang diwakili atau direpresentasi oleh suatu kata. Prinsip dasar dalam semiotika adalah bahwa representasi selalu diperantarai atau dimediasi oleh kesadaran interpretasi seorang individu, dan setiap interpretasi atau makna dari suatu tanda akan berubah dari satu situasi ke situasi lainnya. Pertanyaan selanjutnya adalah, “Apa makna yang dibawa suatu tanda ke dalam pikiran seseorang yang berada pada situasi tertentu?” Penelitian Martyana mengenai kata ganti sebagaimana yang dijelaskan di atas merupakan ruang lingkup semantik begitu pula penjelasan Ogden dan Richard mengenai segitiga makna di atas pada dasarnya adalah teori mengenai semantik.

2. Sintaktik

Wilayah kedua dalam studi semiotika adalah sintaktik (*syntactics*) yaitu studi mengenai hubungan di antara tanda. Dalam hal ini tanda tidak pernah sendirian mewakili dirinya. Tanda adalah selalu menjadi bagian dari sistem tanda yang lebih besar, atau kelompok tanda yang diorganisasi melalui cara tertentu. Sistem tanda seperti ini disebut dengan kode (*code*). Kode dikelola dalam berbagai aturan, dengan demikian tanda yang berbeda mengacu atau menunjukkan benda berbeda, dan tanda digunakan bersama-sama melalui cara-cara yang diperbolehkan. Menurut pandangan semiotika, tanda selalu dipahami dalam hubungannya dengan tanda lainnya. Buku kamus tidak lebih dari katalog atau daftar kata-kata yang menunjukkan hubungan antara satu kata dengan kata lainnya (satu kata dijelaskan melalui kata-kata lain).

Dengan demikian, secara umum, kita dapat memahami bahwa sintaktik sebagai aturan yang digunakan manusia untuk menggabungkan atau mengombinasikan berbagai tanda ke dalam suatu sistem makna yang kompleks. Jika kita mencoba meletakkan satu kata (misalnya “anjing”) ke dalam suatu kalimat (misalnya, “Anjing itu mengejar saya”), maka dalam hal ini kita berhubungan dengan tata bahasa atau sintak (*syntax* atau *grammar*).

⁹ John Stewart, *The Symbol Model vs Language as Constitutive Articulate Contact* dalam *Beyond the Symbol Model: Reflections of the Representational Nature of Language*, Sunny Press, Albany 1996.



Satu gerak tubuh (*gesture*) sering kali harus digunakan bersama-sama dengan sejumlah gerak tubuh lainnya agar dapat menghasilkan sistem tanda nonverbal yang kompleks, dan tanda nonverbal harus digunakan bersama dengan bahasa untuk mengungkapkan makna yang lebih kompleks. Aturan yang terdapat pada sintaktik memungkinkan manusia menggunakan berbagai kombinasi tanda yang sangat banyak untuk mengungkapkan arti atau makna.

3. Pragmatik

Wilayah ketiga dalam studi mengenai semiotika adalah pragmatik, yaitu bidang yang mempelajari bagaimana tanda menghasilkan perbedaan dalam kehidupan manusia, atau dengan kata lain pragmatik adalah studi yang mempelajari penggunaan tanda serta efek yang dihasilkan tanda. Pragmatik memiliki peran sangat penting dalam teori komunikasi karena tanda dan sistem tanda dipandang sebagai alat yang digunakan orang untuk berkomunikasi. Aspek pragmatik dari tanda memiliki peran penting dalam komunikasi khususnya untuk mempelajari mengapa terjadi pemahaman (*understanding*) atau kesalahpahaman (*misunderstanding*) dalam berkomunikasi.¹⁰

Dari perspektif semiotika, kita harus memiliki pengertian yang sama tidak saja terhadap setiap kata dan tata bahasa yang digunakan, tetapi juga masyarakat dan kebudayaan yang melatarbelakanginya agar komunikasi dapat berlangsung dengan baik. Sistem hubungan di antara tanda harus memungkinkan komunikator untuk mengacu pada sesuatu yang sama.¹¹ Kita harus memiliki kesatuan rasa (*sense of coherence*) terhadap pesan, jika tidak maka tidak akan ada pengertian dalam komunikasi. Kita juga harus memastikan bahwa apabila kita menggunakan aturan tata bahasa, maka mereka yang menerima pesan kita juga harus memiliki pemahaman yang sama terhadap tata bahasa yang kita gunakan dengan demikian mereka akan mengerti makna yang kita maksudkan. *People can communicate if they share meaning* (orang hanya dapat berkomunikasi jika mereka memiliki makna yang sama).¹² Dengan demikian, jika tradisi semiotik cenderung fokus pada tanda dan fungsinya maka tradisi berikut ini yaitu fenomenologi lebih banyak mempelajari individu sebagai komponen penting dalam proses ini.

¹⁰ Leeds-Hurwitz, *Semiotics and Communication* dalam Littlejohn h. 35. Lihat juga Umberto Eco, *A Theory of Semiotics*, Bloomington, Indiana University Press, 1976.

¹¹ Donald G. Ellis, *Fixing Communicative Meaning: A Coherentist Theory*, *Communication Research*, 22, 1995.

¹² Littlejohn, h. 37.



2.2 FENOMENOLOGI

Tradisi fenomenologi memfokuskan perhatiannya terhadap pengalaman sadar seorang individu. Teori komunikasi yang masuk dalam tradisi fenomenologi berpandangan bahwa manusia secara aktif menginterpretasikan pengalaman mereka, sehingga mereka bisa memahami lingkungannya melalui pengalaman personal dan langsung dengan lingkungan. Tradisi fenomenologi memberikan penekanan sangat kuat pada persepsi dan interpretasi dari pengalaman subjektif manusia. Pendukung teori ini berpandangan bahwa cerita atau pengalaman individu adalah lebih penting dan memiliki otoritas lebih besar daripada hipotesis penelitian sekalipun.

Pernakah Anda berbaring di suatu tempat terbuka pada malam hari yang gelap sambil memandang ke langit yang ditaburi bintang-bintang nun jauh di sana? (Hal ini mungkin pernah kita lakukan pada masa kecil dahulu). Sebagian orang yang melakukan ini mungkin pernah membayangkan dan merenung betapa luasnya alam semesta dan bertanya mungkinkah ada makhluk lain yang hidup di luar sana. Ketika melihat kerlap kerlip bintang kita pun berpikir mengenai cahaya bintang, kecepatan cahaya, jarak antara bintang dengan kita, waktu yang dibutuhkan cahaya hingga sampai ke mata kita dan seterusnya. Orang pun mencoba memperluas pengetahuan tentang langit dengan menggunakan teleskop. Proses untuk mengetahui melalui pengalaman langsung ini merupakan wilayah pembahasan fenomenologi, tradisi kedua dalam disiplin komunikasi.

Kata fenomenologi berasal dari kata *phenomenon* yang berarti kemunculan suatu objek, peristiwa atau kondisi dalam persepsi seorang individu. Fenomenologi (*phenomenology*) menggunakan pengalaman langsung sebagai cara untuk memahami dunia. Orang mengetahui pengalaman atau peristiwa dengan cara mengujinya secara sadar melalui perasaan dan persepsi yang dimiliki orang bersangkutan. Maurice Merleau-Ponty, salah seorang pendukung tradisi ini, menulis: “*All my knowledge of the world, even my scientific knowledge, is gained from my own particular point of view, or from some experience of the world*”¹³ (seluruh pengetahuan saya mengenai dunia, bahkan pengetahuan ilmiah saya, diperoleh dari pandangan saya sendiri, atau dari pengalaman di dunia).

Fenomenologi menjadikan pengalaman sebenarnya sebagai data utama dalam memahami realitas. Apa yang dapat diketahui seseorang adalah apa yang dialaminya. Jika Anda ingin mengetahui apakah itu “cinta” maka Anda tidak akan bertanya kepada orang lain tetapi Anda langsung memahami

¹³ Maurice Merleau-Ponty, *The Phenomenology of Perception* dalam Littlejohn h. 35.



cinta dari pengalaman langsung diri Anda sendiri. Stanley Deetz mengemukakan tiga prinsip dasar fenomenologi.¹⁴ **Pertama**, pengetahuan adalah kesadaran. Pengetahuan tidak disimpulkan dari pengalaman namun ditemukan secara langsung dari pengalaman sadar. **Kedua**, makna dari sesuatu terdiri atas potensi sesuatu itu pada hidup seseorang. Dengan kata lain, bagaimana Anda memandang suatu objek bergantung pada makna objek itu bagi Anda. Misalnya, Anda belajar bahasa asing, misalnya Inggris, dengan serius sebagai pengalaman pendidikan karena Anda meyakini bahasa Inggris akan memberikan manfaat atau efek positif bagi hidup Anda. **Ketiga**, bahasa adalah “kendaraan makna” (*vehicle meaning*). Kita mendapatkan pengalaman melalui bahasa yang digunakan untuk mendefinisikan dan menjelaskan dunia kita. Kita mengetahui suatu objek misalnya “kuda” melalui berbagai label yang dimilikinya: “hewan”, “lari”, “gagah”, “cepat”, dan seterusnya.

Proses interpretasi merupakan hal yang sangat penting dan sentral dalam fenomenologi. Interpretasi adalah proses aktif pemberian makna dari suatu pengalaman. Pada tradisi semiotika, interpretasi merupakan hal yang terpisah dari realitas, namun dalam fenomenologi, interpretasi merupakan realitas bagi seorang individu. Anda tidak dapat memisahkan realitas dari interpretasi. Interpretasi adalah proses aktif dari pikiran, yaitu suatu tindakan kreatif dalam memperjelas pengalaman personal seorang. Menurut pemikiran fenomenologi orang yang melakukan interpretasi (*interpreter*), mengalami suatu peristiwa atau situasi dan ia akan memberikan makna kepada setiap peristiwa atau situasi yang dialaminya.

Kondisi ini akan berlangsung terus-menerus (bolak-balik) antara pengalaman dan pemberian makna. Setiap pengalaman baru akan memberikan makna baru bagi dirinya begitu seterusnya. Kita ambil contoh seorang wanita yang ditinggal ayahnya sejak kecil karena orangtuanya bercerai. Pengalaman buruknya dengan ayahnya memberikan makna atau pengetahuan kepadanya mengenai pria, bahwa setiap pria itu jahat. Namun interpretasinya mengenai pria itu mungkin akan berubah ketika ia menemukan pria yang ternyata sangat baik dan sangat memperhatikan dirinya. Interpretasinya terhadap pria akan berubah terus-menerus sepanjang hidupnya seiring dengan setiap pengalaman yang ditemuinya dengan setiap pria yang hadir dalam hidupnya.

Dengan demikian interpretasi akan terus berubah, bolak-balik, sepanjang hidup antara pengalaman dengan makna yang diberikan kepada setiap

¹⁴ Stanley Deetz, *Words Without Things: Toward a Social Phenomenology of Language*, Quarterly Journal of Speech 59, 1973.



pengalaman baru. Tradisi fenomenologi ini terbagi lagi ke dalam tiga bagian, yaitu fenomenologi klasik, fenomenologi persepsi, dan fenomenologi hermeneutik.¹⁵

1. Fenomenologi klasik

Edmund Husserl, tokoh pendiri fenomenologi modern, adalah salah satu pemikir fenomenologi klasik.¹⁶ Husserl melalui buku-bukunya yang ditulis pada periode pertengahan abad ke-20, berupaya mengembangkan suatu metode untuk menemukan kebenaran melalui pengalaman langsung. Menurutnya orang harus berdisiplin dalam menerima pengalaman itu. Dengan kata lain, pengalaman sadar individu adalah jalan yang tepat untuk menemukan realitas. Hanya melalui “perhatian sadar” (*conscious attention*) kebenaran dapat diketahui. Untuk dapat melakukan hal itu maka kita harus menyingkirkan bias yang ada pada diri kita. Kita harus meninggalkan berbagai kategori berpikir dan kebiasaan kita melihat sesuatu agar dapat merasakan pengalaman sebagaimana apa adanya. Melalui cara ini, berbagai objek di dunia dapat hadir ke dalam kesadaran kita. Pandangan Husserl ini dinilai sebagai sangat objektif karena *the world can be experienced without the knower bringing his or her own categories to bear on the process*.¹⁷ Pandangan ini menyatakan bahwa dunia dapat dirasakan atau dialami tanpa harus membawa serta berbagai kategori yang dimiliki orang yang ingin mengetahui pengalaman itu (*knower*), karena hal itu dapat memengaruhi proses merasakan pengalaman itu.

2. Fenomenologi persepsi

Namun kebanyakan pendukung tradisi fenomenologi dewasa ini menolak pandangan Husserls tersebut. Mereka justru mendukung gagasan bahwa pengalaman adalah subjektif, tidak objektif sebagaimana pandangan Husserls. Mereka percaya bahwa subjektivitas justru sebagai pengetahuan yang penting. Tokoh penting dalam tradisi ini adalah Maurice Merleau-Ponty yang pandangannya dianggap mewakili gagasan mengenai fenomenologi persepsi (*phenomenology of perception*) yang dinilai sebagai penolakan terhadap pandangan objektif namun sempit dari Husserl.¹⁸ Menurut Ponty, manusia ialah makhluk yang memiliki kesatuan fisik dan mental yang menciptakan makna terhadap dunianya. Kita mengetahui sesuatu hanya melalui hubungan pribadi

¹⁵ Littlejohn dan Foss, h. 39.

¹⁶ Edmund Husserl, *Ideas: General Introduction to Pure Phenomenology*, 1962 dalam Littlejohn dan Foss h. 39.

¹⁷ Littlejohn h. 39.

¹⁸ Littlejohn dan Foss, h. 39.



kita dengan sesuatu itu. Sebagai manusia kita dipengaruhi oleh dunia luar atau lingkungan kita, namun sebaliknya kita juga memengaruhi dunia di sekitar kita melalui bagaimana kita mengalami dunia. Menurut Ponty sesuatu itu ada karena sesuatu itu diketahui atau dikenali. Dengan demikian, suatu objek atau peristiwa itu ada dalam suatu proses yang timbal balik (*give-and-take*) yaitu hubungan dialogis di mana suatu objek atau peristiwa memengaruhi objek atau peristiwa lainnya.

3. Fenomenologi hermeneutik

Cabang ketiga dalam tradisi ini disebut dengan fenomenologi hermeneutik (*hermeneutic phenomenology*) yang mirip dengan fenomenologi persepsi namun dikembangkan secara lebih luas dengan menerapkannya secara lebih komprehensif dalam komunikasi. Tokoh di bidang ini adalah Martin Heidegger yang dikenal dengan karyanya *philosophical hermeneutics*.¹⁹ Hal paling penting bagi Heidegger adalah “pengalaman alami” (*natural experience*) yang terjadi begitu saja ketika orang hidup di dunia. Bagi Heidegger, realitas terhadap sesuatu tidak dapat diketahui hanya melalui analisis yang hati-hati tetapi melalui pengalaman alami yang terbentuk melalui penggunaan bahasa dalam kehidupan setiap hari. Apa yang alami adalah apa yang dialami melalui penggunaan alami bahasa dalam konteks. “*It is in words and language that things first come into being and are*”²⁰ (dalam kata-kata dan bahasalah sesuatu itu terwujud pertama kali dan ada).

Komunikasi adalah kendaraan yang digunakan untuk menunjukkan makna dari pengalaman yang diterima atau dirasakan. Pemikiran adalah hasil dari bicara (*speech*) karena makna itu sendiri tercipta dari kata-kata. Ketika Anda berkomunikasi, maka Anda tengah mencoba cara-cara baru dalam melihat dunia. Kita mendengarkan kata-kata yang diucapkan orang setiap hari yang pada akhirnya memengaruhi kita secara terus-menerus terhadap setiap peristiwa dan situasi yang kita hadapi. Dengan demikian pandangan ini yang berupaya menghubungkan pengalaman dengan bahasa dan interaksi sosial menjadi relevan dengan disiplin ilmu komunikasi.

Bagi kebanyakan sarjana, tradisi fenomenologi adalah naif, khususnya mereka yang berada di luar tradisi ini. Menurut mereka hidup dibentuk oleh berbagai kekuatan kompleks dan berhubungan dan hanya sebagian kekuatan itu saja yang dapat diketahui secara sadar pada suatu waktu. Anda tidak dapat menginterpretasikan sesuatu hanya dengan melihatnya secara

¹⁹ Martin Heidegger, *Being and Time*, dalam Littlejohn dan Foss.

²⁰ *Ibid.*



ra sadar dan memikirkannya. Pengertian sebenarnya datang dari analisis cermat dari suatu sistem yang terdiri dari sejumlah efek. Hal ini menjadi dasar dari tradisi sibernetika.

2.3 SIBERNETIKA

Pembahasan mengenai tradisi sibernetika dapat kita awali dengan pertanyaan sederhana, misalnya, mengenai keluarga kita. Katakanlah Anda berjumpa dengan seorang teman lama, teman semasa kecil yang sudah lama tidak berjumpa. Dia bertanya tentang keluarga Anda dan Anda menunjukkan foto keluarga Anda kepadanya. Dapatkah Anda menjelaskan mengenai keluarga Anda dengan hanya menunjukkan gambar mereka? Tentu saja tidak. Sambil menunjukkan foto mungkin Anda dapat memberikan penjelasan tambahan. Cara ini pun tidaklah cukup untuk menjelaskan kepada teman Anda seperti apa keluarga Anda. Mengapa? Karena keluarga lebih dari sekadar kumpulan orang-orang, dan untuk dapat sepenuhnya memahami kehidupan keluarga kita perlu memperhatikan bagaimana para anggota keluarga bertindak atau saling merespons satu sama lainnya, bagaimana mereka saling memberikan pengaruh satu sama lainnya, bagaimana mereka menggunakan komunikasi untuk menjaga kerukunan dan bagaimana mereka melakukan perubahan. Dengan kata lain, dinamika keluarga hanya dapat dijelaskan dengan memadai melalui perspektif sibernetika.

Sibernetika merupakan tradisi yang membahas mengenai suatu sistem yang kompleks di mana berbagai elemen yang terdapat di dalamnya saling berinteraksi dan saling memengaruhi. Teori-teori yang terdapat pada tradisi sibernetika menawarkan perspektif yang luas yaitu bagaimana berbagai variasi yang luas dari proses fisik, biologis, sosial, dan perilaku bekerja.²¹ Komunikasi dipahami sebagai sistem yang terdiri dari bagian-bagian atau variabel-variabel yang saling memengaruhi satu sama lain. Sistem juga membentuk sekaligus mengawasi karakter dari keseluruhan sistem dan sebagaimana setiap organisme, sistem tersebut juga mencapai keseimbangan dan juga perubahan.

Gagasan mengenai sistem menjadi inti dari pemikiran sibernetika.²² Sistem dapat didefinisikan sebagai *sets of interacting components that together form something more than the sum of the parts* (seperangkat komponen yang saling berinteraksi yang secara bersama-sama membentuk sesuatu

²¹ Littlejohn dan Foss, h. 40-41.

²² A.D. Hall dan R.E. Fagen, *Definition of System*, dalam Littlejohn dan Foss, *Ibid.*, h. 40-41.



yang lebih dari sekadar kumpulan dari bagian-bagian itu).²³ Keluarga adalah contoh yang bagus dari sistem, dalam hal ini sistem keluarga.²⁴ Anggota keluarga bukanlah individu yang terasing (terisolasi) satu sama lainnya, dan hubungan mereka harus dipelajari secara cermat agar dapat memahami keluarga sebagai suatu sistem. Sebagaimana keluarga, seluruh sistem adalah unik dalam keseluruhannya yang ditandai dengan suatu pola hubungan.²⁵ Setiap bagian dari sistem dibatasi oleh ketergantungannya dengan bagian yang lain, dan pola saling ketergantungan ini pada akhirnya mengatur sistem itu sendiri. Namun suatu sistem tidak dapat bertahan hidup tanpa memasukkan sumber daya baru (*input*) ke dalamnya. Jadi, suatu sistem memasukkan *input* yang diperoleh dari lingkungannya, mengelolanya sehingga menghasilkan sesuatu (*output*) yang dikembalikan lagi kepada lingkungannya. *Input* dan *output* ada kalanya merupakan materi yang kasatmata namun terkadang berupa energi dan informasi.

Selain memiliki ketergantungan, sistem juga memiliki ciri, yaitu kemampuannya untuk mengatur dan mengawasi diri sendiri (*self-regulation and control*). Dengan kata lain, sistem memiliki kemampuan untuk mengamati, mengatur, dan mengawasi hasil kerjanya (*output*) dalam upayanya untuk tetap stabil dan mencapai tujuannya. Suatu sistem harus mampu menyesuaikan dirinya dan fleksibel terhadap setiap perubahan karena ia berada pada lingkungan yang dinamis. Para pendukung sistem tidak hanya tertarik pada sifat dan fungsi dari sistem, tetapi juga pada bagaimana suatu sistem dapat bertahan serta melakukan pengawasan terhadap dirinya sendiri.

Pesawat terbang merupakan contoh sistem yang sangat kompleks yang mampu melakukan kontrol secara efisien melalui berbagai interaksi sistem yang sangat kompleks antara bagian-bagiannya sehingga mampu mengangkut barang dan penumpang sampai ke tempat tujuan. Bagaimana, misalnya, suatu pesawat udara mampu melawan tarikan gravitasi Bumi sehingga bisa terbang, mampu melawan arus udara serta kekuatan lainnya dan dapat mengarahkan dirinya hingga tidak tersesat dalam perjalanannya. Hal ini hanya dapat terjadi karena adanya sistem di dalam sistem (*systems within systems*).

Dengan kata lain, suatu sistem bergantung dengan sistem lainnya dan berbagai sistem tersebut bergabung membentuk sistem yang lebih besar yang lebih kompleks. Dalam hal ini, kita dapat mempelajari suatu sistem

²³ Littlejohn, h. 40.

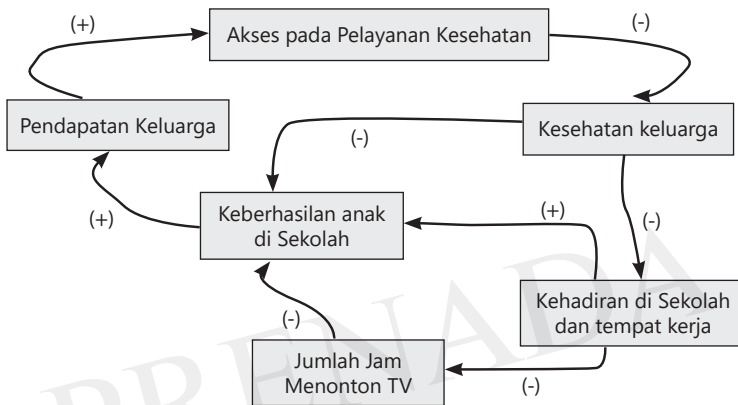
²⁴ *Ibid.*

²⁵ *Ibid.*



yang kompleks secara keseluruhan dengan cara mengamati sejumlah sistem yang saling berinteraksi satu sama lain dalam suatu sistem yang lebih besar (*suprasystem*), atau kita dapat mempelajari sistem tersebut secara parsial dengan cara mengamati suatu subsistem tertentu yang lebih kecil.

Dalam suatu sistem yang kompleks, terdapat serangkaian hubungan umpan balik (*feedback loops*) yang terjadi di dalam suatu sistem dan di antara sejumlah sistem. Hubungan umpan balik ini dinamakan dengan jaringan (*networks*). Suatu gambaran sederhana dari suatu jaringan sibernetika dapat dilihat pada Gambar 2.2.



GAMBAR 2.2 CONTOH JARINGAN SIBERNETIKA

Sumber: Stephen W. Littlejohn dan Karen A. Foss (2005). *Theories of Human Communication*. Thomson Wadsworth, h. 41.

Pada Gambar 2.2 tersebut terdapat hubungan yang ditandai dengan simbol positif (+) untuk menunjukkan hubungan yang positif dan tanda negatif (-) untuk menunjukkan hubungan yang negatif. Dalam suatu hubungan yang positif, sejumlah variabel akan meningkat atau berkurang secara bersama-sama, namun dalam hubungan yang negatif maka variabel yang terlibat akan bergerak secara berlawanan. Jadi, jika salah satu variabel meningkat maka variabel lainnya akan menurun. Berdasarkan skema tersebut maka:

- Peningkatan pendapatan keluarga menyebabkan akses terhadap pelayanan kesehatan juga akan meningkat (hubungan positif).
- Peningkatan terhadap akses kesehatan pada gilirannya akan mengurangi atau menurunkan kemungkinan anggota keluarga untuk jatuh sakit (hubungan negatif).
- Meningkatnya kesehatan keluarga akan memperbaiki atau meningkat-



kan kehadiran anggota keluarga di sekolah atau tempat kerja (hubungan positif).

Perhatikan bahwa sebagian hubungan pada jaringan tersebut merupakan hubungan umpan balik positif dan sebagian adalah negatif. Ide penting dari teori sistem ini adalah sifatnya yang utuh atau koheren (*coherent*) dan konsisten serta mampu memberikan dampak besar dalam banyak bidang kehidupan manusia termasuk dalam komunikasi. Pikiran manusia dan kehidupan sosial manusia juga dapat dipahami dengan mudah melalui teori sistem ini.

2.4 SOSIOPSIKOLOGI

Pemikiran yang berada di bawah naungan tradisi sosiopsikologi (*socio-psychological tradition*) memandang individu sebagai makhluk sosial. Setiap orang pasti akan memandang dirinya sebagai individu yang memiliki tubuh, otak dan kulit yang berfungsi sebagai batas antara dirinya dan dunia di luarnya. Setiap orang adalah unik dari segi fisiknya, dan bahkan jika dua orang yang bersaudara kembar identik sekalipun tidak memiliki wajah yang 100 persen sama. Setiap orang pada umumnya menyadari bahwa mereka sebagai individu memiliki sejumlah sifat yang membuat dirinya sebagai individu berbeda dengan individu lainnya. Namun pada saat bersamaan, Anda menyadari bahwa sebagai individu Anda tidak tinggal sendirian di Bumi ini, tetapi Anda menjadi bagian dari suatu masyarakat dan melakukan interaksi sosial dengan orang lain. Sebagai makhluk sosial, selain sebagai makhluk individual, Anda mungkin menyadari memiliki berbagai karakteristik yang Anda tunjukkan ketika Anda berkomunikasi dengan orang lain.

Studi yang mempelajari individu sebagai makhluk sosial merupakan kekuatan dari tradisi pemikiran sosiopsikologi. Pemikiran yang berasal dari bidang ilmu psikologi sosial ini telah berkembang menjadi suatu pemikiran yang sangat berpengaruh dalam teori komunikasi. Pemikiran sosiopsikologi sangat bermanfaat dalam membantu kita memahami berbagai situasi sosial di mana kepribadian menjadi penting di dalamnya, atau bagaimana penilaian seseorang (*judgements*) menjadi bias karena adanya faktor kepercayaan (*belief*) dan perasaan (*feeling*) serta bagaimana seseorang memiliki pengaruh terhadap orang lain. Teori-teori yang berada di bawah tradisi sosiopsikologi memberikan perhatiannya pada perilaku sosial individu, variabel psikologis, pengaruh individu, kepribadian dan sifat, persepsi serta kognisi, yaitu proses mengetahui dan memahami. Walaupun beberapa



teori dalam tradisi ini memiliki perbedaan pandangan satu dengan lainnya namun secara umum teori-teori tersebut memiliki pandangan yang sama terhadap perilaku, sifat serta proses kognitif yang menghasilkan perilaku.

Pendekatan individualistis merupakan hal yang umum dalam studi komunikasi dan dalam ilmu perilaku serta sosial pada umumnya. Terlebih, perspektif individu telah mendominasi pemikiran Barat sejak era pencerahan pada abad ke-18 di mana individu dipandang sebagai makhluk otonom. Individu telah menjadi unit analisis terpenting para pemikir Barat dengan melakukan studi dan analisis psikologis terhadap individu. Individu dipandang sebagai suatu entitas dengan berbagai karakteristiknya yang akan mengarahkan mereka untuk berperilaku atau bertindak secara independen. Apa yang ada di dalam pikiran individu menjadi inti untuk mengolah dan memahami informasi dan menciptakan pesan, namun juga diakui adanya kekuatan yang dapat dimiliki seseorang atas orang lain serta efek dari informasi pada pemikiran manusia. Penjelasan psikologis ternyata sangat menarik perhatian bagi banyak ahli komunikasi, khususnya dalam studi mengenai perubahan perilaku dan efek interaksi.

Dalam tradisi sosiopsikologi, penjelasan psikologis adalah sangat penting karena menurut pemikiran ini terdapat suatu mekanisme universal pada diri setiap individu yang akan mengarahkan tindakannya. Mekanisme universal ini dapat diketahui melalui riset yang cermat. Sebagai akibatnya, tradisi pemikiran ini sering kali diasosiasikan dengan “ilmu pengetahuan komunikasi.”

Kebanyakan penelitian yang berada dalam tradisi sosiopsikologi dewasa ini memberikan perhatian pada bagaimana orang mengolah pesan, dengan penekanan pada bagaimana individu merencanakan strategi pesan, bagaimana penerima pesan mengolah pesan, serta efek pesan atas diri individu. Tidak mengherankan teori-teori mengenai persuasi dan sikap mendominasi tradisi ini selama bertahun-tahun. Salah satu pendekatan populer pada tradisi sosiopsikologi ini adalah teori mengenai sifat (*trait theory*) yang mengidentifikasi berbagai variabel kepribadian dan juga kecenderungan pengirim pesan yang akan memengaruhi bagaimana individu bertindak dan saling berinteraksi.

Kebanyakan teori komunikasi sosiopsikologi dewasa ini berorientasi kognitif yang memberikan pandangan mengenai bagaimana cara manusia mengolah informasi yang diterimanya. Pada wilayah ini, tradisi pemikiran sosiopsikologi dan sibernetika secara bersama menjelaskan sistem pengolahan informasi oleh individu dengan fokus perhatian pada masukan (*input*) berupa informasi dan keluaran (*output*) berupa rencana dan tindakan



(*behavior*) dari sistem kognitif manusia. Pertanyaan yang sering diajukan dalam hal ini antara lain seperti bagaimana individu melakukan persepsi sehingga menimbulkan perhatian, ingatan, intervensi, seleksi, motivasi, perencanaan, dan penentuan strategi.

Penelitian yang dilakukan pada tradisi ini memandang bahwa mekanisme proses pengolahan informasi berada di luar kesadaran manusia. Sebagai komunikator, kita mungkin sadar terhadap aspek tertentu dari proses tersebut seperti perhatian dan ingatan, dan kita juga mungkin sadar dengan *output* tertentu yang kita lakukan seperti “rencana” dan “tindakan”, tetapi proses internal yang terjadi tidaklah kita sadari. Berdasarkan hal ini, para ahli komunikasi berupaya menemukan dan menjelaskan bagaimana sistem pengolahan informasi yang merupakan proses internal tersebut bekerja. Beberapa pertanyaan lain yang menjadi perhatian tradisi sosiopsikologi antara lain: bagaimana memperkirakan perilaku komunikasi individu? Bagaimana individu menerima dan mempertimbangkan situasi komunikasi yang berbeda? Bagaimana sejumlah komunikator menyesuaikan perilaku mereka satu sama lain? Bagaimana makna direpresentasikan dalam pikiran? Bagaimana berbagai informasi diintegrasikan untuk membentuk kepercayaan dan sikap? Bagaimana sikap berubah? dan sebagainya. Tradisi pemikiran sosiopsikologi dapat dibagi ke dalam tiga cabang besar, yaitu teori perilaku atau *behavioral*, teori kognitif, dan teori biologis.

1. Teori perilaku

Variasi pertama yaitu teori perilaku memberikan perhatian pada bagaimana seseorang berperilaku atau bertindak dalam berbagai situasi komunikasi yang dihadapinya. Teori ini melihat adanya hubungan yang kuat antara stimulus yang diterimanya dengan respons yang diberikan. Teori perilaku melihat hubungan antara perilaku komunikasi—apa yang Anda katakan atau apa yang Anda lakukan—dalam hubungannya dengan variabel seperti sifat, perbedaan situasi, dan pembelajaran.

2. Teori kognitif

Teori kognitif memberikan perhatian pada bagaimana individu memperoleh, menyimpan, dan mengolah informasi yang akan menghasilkan perilaku dan tindakan. Dengan kata lain, apa yang Anda lakukan dalam suatu situasi komunikasi tidak hanya bergantung pada pola stimulus dan respons, tetapi juga pada mental yang muncul ketika Anda mengelola informasi.

3. Teori biologis

Teori biologis menjelaskan bagaimana peran dari struktur dan fungsi otak serta faktor genetik yang dimiliki seseorang memengaruhi peri-



lakunya. Teori biologis ini mendapat perhatian para ahli komunikasi sejak 1990-an seiring dengan semakin berkembangnya studi terhadap genetika manusia. Ide dari teori ini menjelaskan bahwa banyak sifat, cara berpikir dan perilaku seseorang tidak melulu dipengaruhi oleh faktor situasional atau pembelajaran tetapi lebih banyak dipengaruhi oleh faktor biologis yang dibawa orang sejak lahir.

2.5 SOSIOKULTURAL

Pembahasan mengenai tradisi sosiokultural dapat kita mulai dengan menuliskan 20 pernyataan yang dapat menjawab pertanyaan mengenai, “Siapakah saya?” Perhatikan kembali jawaban yang telah Anda tulis yang menjelaskan mengenai siapa diri Anda. Jika Anda menulis pernyataan seperti “pemalu”, “berjiwa seni”, “mahasiswa yang baik”, “suka musik”, “senang bergaul” dan sebagainya maka Anda tengah menjelaskan mengenai kualitas diri, sifat dan perbedaan individual yang Anda miliki, yang kesemuanya menunjukkan kondisi psikologis Anda. Sebaliknya, jika Anda menulis misalnya “anak tertua”, “Islam”, “tinggal di Jakarta”, “pengurus senat mahasiswa”, atau “anggota klub pecinta alam” maka Anda menjelaskan mengenai identitas diri Anda sebagai anggota dari suatu kelompok, tempat Anda yang berada di tengah komunitas yang lebih besar, peran Anda dalam hubungannya dengan peran orang lain atau hubungan Anda dengan orang lain. Identitas terakhir inilah yang menjadi fokus perhatian dari pemikiran atau tradisi sosiokultural.

Pendekatan sosiokultural dalam teori komunikasi membahas bagaimana berbagai pengertian, makna, norma, peran dan aturan yang ada bekerja dan saling berinteraksi dalam proses komunikasi. Teori sosiokultural dalam ilmu komunikasi mendalami dunia interaksi di mana di dalamnya manusia hidup. Teori ini menekankan gagasan bahwa realitas dibangun melalui suatu proses interaksi yang terjadi dalam kelompok, masyarakat, dan budaya.

Tradisi sosiokultural lebih terfokus pada pola-pola interaksi antarmanusia daripada hal-hal yang terkait dengan sifat atau jiwa yang dimiliki seorang individu. Interaksi adalah proses dan tempat di mana berbagai makna, peran, aturan, dan nilai budaya saling bekerja. Walaupun individu mengolah informasi secara kognitif namun tradisi ini tidak terlalu tertarik dengan komunikasi pada level individu. Para peneliti yang berada dalam tradisi sosiokultural lebih tertarik untuk mempelajari pada cara bagaimana masyarakat secara bersama-sama menciptakan realitas dari kelompok



sosial, organisasi, dan budaya mereka. Dengan demikian, berbagai kategori yang digunakan individu untuk mengolah informasi dibuat atau diciptakan secara sosial dalam komunikasi.

Pemikiran tradisi sosiokultural ini secara sangat jelas menunjukkan ketertarikannya pada proses komunikasi yang terjadi pada situasi yang sebenarnya. Tradisi ini juga cenderung tertarik pada bagaimana makna diciptakan dalam interaksi sosial. Makna dari kata-kata dalam situasi sosial yang sesungguhnya menjadi sangat penting. Pola-pola perilaku yang muncul pada interaksi yang sebenarnya, serta apa yang dihasilkan dari interaksi ini merupakan hal yang menarik bagi para peneliti sosiokultural.

Banyak pendukung teori sosiokultural memberikan perhatian pada bagaimana identitas dibangun melalui interaksi yang terjadi dalam berbagai kelompok sosial dan budaya. Identitas menjadi suatu bentuk penyatuan (*fusion*) dari diri kita sebagai individu yang memiliki peran sosial dengan diri kita sebagai anggota masyarakat, dan juga sebagai anggota budaya. Para ahli teori sosiokultural memfokuskan perhatiannya pada bagaimana identitas dinegosiasikan dari satu situasi ke situasi lainnya. Kebudayaan juga dipandang sebagai hasil penting dari interaksi sosial. Pada gilirannya, budaya memberikan konteks (*context*) bagi tindakan dan interpretasi dalam situasi komunikasi. Karena komunikasi adalah sesuatu yang terjadi di antara manusia, maka masyarakat memiliki peran penting dalam tradisi ini.

Teori sosiokultural memberikan arti sangat penting bagi konteks yang terkait dengan bentuk-bentuk komunikasi dan makna yang muncul. Simbol memberikan makna yang berbeda-beda ketika komunikator berpindah dari satu situasi ke situasi lainnya. Simbol dan makna yang dinilai penting bagi kelompok sosial dan budaya tertentu mampu memikat para peneliti dari tradisi sosiokultural ini.

Karena pentingnya masalah budaya dan konteks ini maka hasil kerja peneliti sosiokultural pada umumnya, walau tidak selalu, bersifat menyeluruh (*holistic*). Para peneliti yang berada dalam tradisi ini bisa jadi hanya fokus pada suatu aspek kecil dari suatu situasi keseluruhan dalam studi atau penelitian tertentu, namun mereka sepenuhnya menyadari pentingnya situasi keseluruhan itu terhadap apa yang terjadi pada tingkat mikro.

Teori-teori yang berada dalam tradisi sosiokultural sangat dipengaruhi oleh tiga teori penting dalam ilmu komunikasi, yaitu teori interaksi simbolis, teori konstruksi sosial, dan teori sosio-linguistik.²⁶

²⁶ Diadaptasi dari David Brinberg dan Joseph E. McGrath, *Validity and Research Process*, Sage, 1985 dalam Littlejohn dan Foss, h. 45-46.



1. Teori interaksi simbolis

Teori interaksi simbolis memiliki pengaruh yang sangat penting dalam tradisi sosiokultural, karena teori ini berangkat dari ide bahwa struktur sosial dan makna diciptakan dan dipelihara dalam interaksi sosial.²⁷

2. Teori konstruksi sosial

Teori konstruksi sosial (*social constructionism*) atau disebut juga dengan teori “konstruksi sosial mengenai realitas” (*the social construction of reality*), berasal dari hasil penelitian Peter Berger dan Thomas Luckmann yang mencoba menyelidiki bagaimana pengetahuan manusia dibangun melalui interaksi sosial.²⁸ Menurut teori ini, identitas suatu objek merupakan hasil dari bagaimana kita membicarakan objek bersangkutan, bahasa yang digunakan untuk menuangkan konsep kita, dan cara bagaimana kelompok sosial memberikan perhatiannya kepada pengalaman bersama mereka. Dengan demikian, menurut teori ini, keadaan atau sifat (*nature*) dari dunia menjadi kurang penting dibandingkan dengan bahasa yang digunakan untuk menamakan, mendiskusikan, dan mendekati dunia tersebut.

3. Teori sosiolinguistik

Pengaruh ketiga dalam tradisi teori komunikasi sosiokultural adalah sosiolinguistik, atau studi mengenai bahasa dan budaya. Hal penting dalam teori ini adalah bahwa manusia menggunakan bahasa secara berbeda dalam kelompok sosial dan budaya yang berbeda. Dalam hal ini, bahasa tidak semata-mata dipandang sebagai kendaraan untuk menghubungkan para individu, namun bahasa menentukan siapa kita sebagai makhluk sosial dan budaya.

2.6 KRITIS

Kita mulai penjelasan mengenai tradisi kritis dengan sejumlah pertanyaan berikut ini. Pernahkah Anda berpikir mengenai kelebihan atau keistimewaan yang Anda miliki namun tidak dimiliki orang lain? Apa saja keistimewaan yang Anda miliki saat ini, apakah Anda merasa beruntung dengan apa yang Anda miliki? Apakah Anda pernah bertanya kepada diri Anda bagaimana Anda bisa mendapatkan semua kelebihan itu? Sekarang pikirkan mengenai kelebihan atau keistimewaan yang tidak Anda miliki

²⁷ Interaksi simbolis berasal dari disiplin ilmu sosiologi berdasarkan penelitian oleh Herbert Blumer dan George Herbert Mead yang menekankan pentingnya pengamat peserta (*participant observation*) dalam studi komunikasi sebagai cara untuk mengeksplor berbagai hubungan sosial.

²⁸ Peter L. Berger dan Thomas Luckmann, *The Social Construction of Reality: A Treatise in the Sociology of Knowledge*, New York, 1966, dalam Littlejohn dan Foss *Ibid.*, h. 45-46.



namun dimiliki orang lain. Mengapa Anda tidak memilikinya? Apa yang menghalangi Anda untuk bisa memilikinya? Sekarang pikirkan lagi pertanyaan berikut ini. Anda memiliki kemampuan, kelebihan, aset, modal dan sumber daya lainnya namun Anda merasa sumber daya yang Anda miliki kurang atau bahkan tidak dihargai oleh masyarakat di mana Anda tinggal. Mengapa masyarakat tidak menghargainya atau tidak menganggap penting kelebihan yang Anda miliki itu? Apakah ada simbol, aturan, dan makna tertentu yang digunakan dalam komunikasi di masyarakat yang memberikan kewenangan atau kekuasaan kepada kelompok tertentu yang memungkinkan kelompok itu untuk mengambil sumber daya atau aset yang dimiliki kelompok lain? Bagaimanakah pembagian kekuasaan di masyarakat dapat diterapkan melalui komunikasi?

Pertanyaan-pertanyaan mengenai kekuasaan (*power*) dan keistimewaan (*privilege*) yang diterima kelompok tertentu di masyarakat menjadi topik yang sangat penting dalam teori komunikasi, dan adalah para pemikir yang berada dalam kelompok pemikiran atau tradisi kritis (*critical tradition*) yang menjadi pengusung utama topik tersebut. Jika Anda memiliki keistimewaan, atau tidak memilikinya, yang disebabkan karena warna kulit, kebangsaan, bahasa, agama, tingkat penghasilan, jenis kelamin, orientasi seksual atau hal-hal lain yang terkait dengan identitas yang Anda miliki maka Anda tengah berhadapan dengan semacam perbedaan sosial (*social difference*) yang menjadi perhatian besar bagi para sarjana pendukung teori kritis. Dalam hal ini Littlejohn mengemukakan: “*These theories show the power, oppression, and privilege are the product of certain forms of communication throughout society*”²⁹ (teori ini menunjukkan bahwa kekuasaan, penindasan, dan keistimewaan adalah produk dari bentuk komunikasi tertentu di masyarakat).

Dengan demikian, tradisi kritis menjelaskan bahwa kekuasaan dan keistimewaan yang dimiliki suatu kelompok, serta penindasan yang dilakukan oleh kelompok tertentu terhadap kelompok lain merupakan produk dari bentuk komunikasi tertentu yang ada di masyarakat. Pemikiran yang dikemukakan dalam tradisi kritis dipandang penting dalam perkembangan teori komunikasi dewasa ini. Walaupun terdapat berbagai variasi pemikiran dalam kelompok teori kritis, namun kesemuanya mengemukakan tiga hal penting yang sama yaitu:³⁰

1. Tradisi kritis berupaya untuk memahami sistem yang sudah baku yang diterima masyarakat begitu saja (*taken-for-granted systems*) termasuk

²⁹ Littlejohn dan Foss, h. 47.

³⁰ Littlejohn, h. 47.



juga struktur kekuasaan dan kepercayaan atau ideologi yang mendominasi masyarakat, namun tradisi kritis memberikan perhatian utama pada kepentingan siapa yang lebih dilayani oleh struktur kekuasaan yang ada. Pertanyaan seperti: siapa yang boleh bicara dan siapa yang tidak boleh, apa yang boleh dikatakan dan apa yang tidak boleh dikatakan, dan siapa yang mendapat keuntungan dari sistem yang berlaku, merupakan pertanyaan yang menjadi ciri khas para pendukung teori kritis.

2. Teori kritis menunjukkan ketertarikannya untuk mengemukakan adanya suatu bentuk penindasan sosial dan mengusulkan suatu pengaturan kekuasaan (*power arrangements*), dalam upaya mendukung emansipasi dan mendukung terwujudnya masyarakat yang lebih bebas dan lebih terpenuhi kebutuhannya (*a freer and more fulfilling society*). Memahami adanya penindasan menjadi langkah pertama untuk menghapus ilusi dan janji manis yang diberikan suatu ideologi atau kepercayaan dan mengambil tindakan untuk mengatasi kekuasaan yang menindas.
3. Para pendukung teori kritis berusaha untuk memadukan antara teori dan tindakan. Teori yang bersifat normatif harus bisa diimplementasikan untuk mendorong perubahan di tengah masyarakat. Hubungan antara teori dan tindakan ini digambarkan dalam ungkapan: “*to read the world with an eye towards shaping it*” (membaca dunia dengan mata tertuju pada upaya untuk mengubahnya).³¹ Penelitian yang dilakukan dalam teori kritis berupaya menunjukkan bagaimana berbagai kepentingan yang saling bersaing berbenturan (*clash*) dan menunjukkan cara bagaimana mengatasi benturan konflik kepentingan itu dengan lebih mengutamakan kepentingan kelompok tertentu khususnya kelompok marginal (masyarakat lemah).

Pada bidang komunikasi, penganut tradisi kritis secara khusus menunjukkan ketertarikannya pada bagaimana pesan dapat mendukung penindasan di masyarakat. Walaupun para pendukung teori kritis tertarik pada tindakan sosial namun mereka juga fokus pada wacana dan teks yang mendukung atau mempromosikan ideologi tertentu; mendukung kekuasaan tertentu; mendukung untuk mengurangi atau meniadakan kepentingan kelompok atau kelas masyarakat tertentu. Analisis wacana teori kritis memberikan perhatiannya pada teks yang menyatakan suatu sikap yang

³¹ Della Pollock dan J. Robert Cox, *Historicizing 'Reason': Critical Theory, Practice, and Postmodernity*, Communication Monograph 58, 1991.



mendukung penindasan dengan tanpa memisahkannya dengan faktor-faktor lain yang ada pada keseluruhan sistem kekuasaan yang mendukung penindasan.

Berbagai teori yang berada di bawah payung tradisi kritis cenderung bersifat sangat meluas, sehingga terkadang sulit untuk menempatkan berbagai teori tersebut ke dalam tubuh atau struktur teori komunikasi konvensional. Dalam perkembangannya teori kritis memiliki sejumlah percabangan antara lain yang terpenting, yaitu Marxisme, Frankfurt School, postmodernisme, dan feminisme.³²

1. **Marxisme**

Paham atau ajaran Marxisme hasil pemikiran Karl Marx merupakan asal mula dari teori kritis. Menurut ajaran Marxisme, alat-alat produksi ekonomi di masyarakat menentukan sifat dan bentuk masyarakat bersangkutan (*the means of production in society determines the nature of society*), dengan demikian ekonomi menjadi dasar dari semua struktur sosial.³³ Pada sistem ekonomi kapitalis, keuntungan mendorong produksi sehingga menindas buruh dan kaum pekerja. Ajaran Marxisme berpandangan bahwa masyarakat ditindas oleh pemilik pabrik dan tanah (alat produksi) yaitu kaum kapitalis. Masyarakat mengalami penindasan yang dilakukan oleh kelompok kuat (*ruling class*) atas kelompok lainnya. Menurut pandangan ini, kelompok buruh harus bangkit melawan kelompok pengusaha yang dominan dan merebut sumber-sumber produksi, hanya dengan cara inilah kebebasan pekerja dapat dicapai.

2. **Frankfurt School**

Salah satu teori yang berada dalam aliran teori kritis adalah pemikiran atau gagasan yang dinamakan Frankfurt School yaitu kelompok ahli filsafat Jerman yang dimotori oleh dua sarjana, yaitu Rheodor Adorno dan Max Horkheimer bekerja sama dengan Institute for Social Research yang didirikan di Frankfurt pada 1923.³⁴ Para anggota Frankfurt School yang memiliki berbagai macam latar belakang pendidikan ini berkumpul atas dasar kebutuhan untuk mengintegrasikan berbagai

³² Littlejohn dan Foss, h. 47-49.

³³ Karya terkenal Karl Marx adalah *The Communist Manifesto*, reeves, London, 1888 dan *Capital*, Kerr, Chicago, 1909.

³⁴ Kedua sarjana ini hijrah ke Amerika Serikat pada 1930-an karena takut ditangkap Hitler. Mereka kemudian memperkenalkan pandangannya itu di Amerika Serikat. Pandangan mereka bersandar pada ajaran neo-Marxisme yang memberikan apresiasi pada seni tinggi (*serious art*) seperti kesusastraan, musik simfoni, dan *theater*. Mereka berpandangan bahwa konsumsi terhadap kesenian tinggi ini dapat menjadi alat untuk mengangkat masyarakat menuju kehidupan yang lebih baik. Bentuk-bentuk hiburan media massa populer seperti: musik populer, sinetron, *infotainment* dan sebagainya hanya menyenangkan atau menenangkan masyarakat namun sebenarnya bentuk-bentuk hiburan itu akan membantu upaya media massa dan *the ruling class* menindas mereka.



disiplin ilmu—filsafat, sosiologi, ekonomi dan sejarah—dalam upaya untuk mendorong munculnya pemikiran sosial yang luas dan mampu menawarkan kajian yang komprehensif yang dapat mendorong perubahan atau transformasi masyarakat, budaya, ekonomi, dan kesadaran. Pemikiran sosial yang luas inilah yang disebut juga sebagai teori kritis atau pemikiran kritis.

3. Postmodernisme

Pada 1970-an muncul satu bentuk pemikiran baru yang disebut postmodernisme, di Indonesia sering disingkat dengan “posmo” saja. E.M. Griffin dalam bukunya *A First Look at Communication Theory* (2003), mengemukakan enam pernyataan yang dapat menjelaskan mengenai munculnya pemikiran posmo ini, yaitu:³⁵

- Pertama, “*Postmodern describes a period of time when promise of modernism no longer seem justified*” (postmodern menjelaskan suatu periode waktu ketika janji modernisme tidak lagi dapat dibenarkan). Pandangan posmo menolak jargon-jargon modernisme seperti memuja rasionalitas dan ilmu pengetahuan, imperialisme kebangsaan (*nationalistic imperialism*) serta menolak pemikiran bahwa masyarakat dunia akan terus berkembang dan maju.
- Kedua, “*We have become tools of our tools*” (kita telah menjadi alat dari alat yang kita buat). Hal ini ditegaskan oleh Marshall McLuhan yang meneliti mengenai sejarah teknologi media sebagai salah satu alat yang diciptakan manusia. Ia mengatakan perkembangan media massa telah sangat pesat sehingga media memberikan pengaruh yang mampu membentuk kehidupan kita. Dengan kata lain, kita telah menjadi alat dari alat yang kita ciptakan yaitu media.³⁶
- Ketiga, “*In a postmodern world, any claim of truth or moral certainty is suspect*” (dalam dunia posmodern, setiap klaim mengenai kebenaran dan kepastian moral adalah tersangka). Posmo memiliki pandangan yang meragukan setiap klaim yang dibuat oleh berbagai sistem pemikiran (*systems of thought*) seperti sistem kepercayaan, ideologi dan bahkan agama yang menyatakan dirinya paling benar untuk semua orang. Dalam pemikiran posmo, kita tidak dapat mengetahui mengenai sesuatu secara pasti, bahkan fakta itu tidak ada, yang ada hanyalah interpretasi yang kita buat atas fakta.
- Keempat, “*Images become more important than what they represent*”

³⁵ E.M. Griffin, dan Glen McClish (special consultant), *A First Look At Communication Theory*, Fifth Edition, McGraw Hill, 2003. h. 338-340.

³⁶ E.M. Griffin, *A First Look At Communication Theory*, *Ibid.*, h. 339.



(gambaran menjadi lebih penting dari apa yang diwakilinya). Kalangan posmo memiliki keyakinan bahwa gambaran (*images*) yang ditampilkan media massa bersifat *hyperreality*, artinya lebih nyata daripada yang seharusnya. Gambaran mental (*mental images*) yang kita miliki mengenai hal-hal yang enak, ideal, atau indah. Misalnya, rumah yang bagus, wanita cantik, tubuh yang menarik, makanan yang enak, liburan yang berkesan dan sebagainya berasal atau terbentuk dari ekspos terus-menerus yang kita terima dari media. Bagi kalangan posmo, persoalannya tidak terletak pada apakah media telah mendistorsi realitas tetapi justru media itulah yang menjadi realitas.³⁷

- Kelima, “*With a media assist, we can mix and match diverse styles and tastes to create a unique identity*” (dengan bantuan media, kita dapat mencampur dan mencocokkan berbagai gaya dan selera untuk menciptakan suatu identitas unik). Kemungkinan untuk membentuk identitas baru pada masyarakat urban bersifat tanpa batas didorong oleh kehadiran berbagai macam media massa yang menyajikan aneka model gaya hidup. Posmo adalah masa kebangkitan bagi individualisme daripada kehidupan bersama dalam kelompok.
- Keenam, “*Postmodernism can also be seen as a new kind of economic order—a consumer society based on multinational capitalism*” (posmo juga dapat dilihat sebagai suatu bentuk tata ekonomi baru—suatu masyarakat konsumen berdasarkan kapitalisme multinasional). Dewasa ini telah muncul jenis kehidupan sosial baru dan tata ekonomi dunia baru yang merupakan tahap akhir dari kapitalisme. Pada aspek kebudayaan, tidak ada lagi perbedaan antara budaya tinggi (*high culture*) dan budaya populer (*popular culture*). Begitu pula, tidak ada lagi standar keindahan (*aesthetic standards*) sehingga keuntungan (*profit*) menjadi ukuran apakah suatu karya seni itu bagus atau buruk.

4. Feminisme

Studi mengenai feminisme (*feminism*) telah lama menjadi bahan kajian penting dan berpengaruh dalam kelompok pemikiran atau tradisi kritis. Orang mendefinisikan feminisme dalam berbagai cara, mulai dari “gerakan untuk melindungi hak perempuan” hingga “upaya untuk mengakhiri seluruh bentuk penindasan.” Namun para sarjana teori kritis cenderung untuk memberikan pengertian yang luas terhadap

³⁷ Sebagaimana dikemukakan Griffin: “In Today’s world the media have become reality—the only one we have.”



pengertian feminisme, sehingga kata feminisme dalam bahasa Inggris sering ditulis dengan *feminisms* (kata diakhiri huruf “s” yang berarti jamak) untuk menunjukkan pengertian yang luas mencakup seluruh pengertian yang ada mengenai feminisme.

Para pemikir feminisme memfokuskan perhatiannya pada masalah gender dan berupaya untuk membedakan antara pengertian “jenis kelamin (*sex*)” yang merupakan kategori biologis dengan “gender” yang merupakan suatu konstruksi sosial. Mereka melakukan studi, memberikan kritik, serta menguji berbagai asumsi terhadap berbagai pengalaman dalam hubungan antara mereka yang berjenis kelamin pria dan wanita yang mencakup berbagai aspek kehidupan dalam upaya mereka untuk mencapai jalan yang membebaskan bagi pria dan wanita untuk hidup bersama di dunia ini.

Upaya yang dilakukan oleh para feminis (sebutan untuk mereka yang mendukung paham feminisme) pada dasarnya lebih dari sekadar studi mengenai gender, namun juga menawarkan berbagai teori yang memfokuskan perhatiannya pada pengalaman wanita dan menjelaskan hubungan antara gender sebagai salah satu kategori sosial dengan kategori sosial lainnya, seperti ras, etnik, kelas, dan seksualitas.

2.7 RETORIKA

Apakah Anda tertarik atau suka belajar bagaimana berkomunikasi secara efektif di depan publik? Apakah Anda senang berbicara di depan umum, mungkin Anda seorang politisi atau menteri? Apakah bentuk-bentuk kesenian publik (*public art*) sebagai pernyataan simbolis menarik minat Anda? Apakah Anda suka mempelajari teks dan Anda sering memikirkan makna dan dampak dari teks tersebut? Jika Anda menjawab “suka” terhadap berbagai pertanyaan tersebut maka kemungkinan Anda termasuk orang yang tertarik dengan pemikiran atau tradisi retorika dalam teori komunikasi.

Kata “retorika” saat ini sering dinilai negatif karena menunjukkan orang yang hanya mengungkapkan kata-kata kosong tanpa disertai dengan tindakan nyata. Namun pada masa lalu retorika mengacu pada tindakan positif yang dipelajari orang. Studi mengenai retorika sudah dimulai sejak lama sekali dan diperkirakan orang sudah mempelajari retorika di Yunani pada masa lima abad sebelum Masehi. Komunikasi sebagai disiplin ilmu bahkan baru dianggap ada setelah munculnya retorika yang secara luas didefinisikan sebagai *human symbol use* (penggunaan simbol oleh manusia) dan pada awalnya retorika hanya memberikan perhatian pada persuasi.



Retorika didefinisikan sebagai: “*The art of constructing arguments and speechmaking*”³⁸ (seni membangun argumentasi dan seni berbicara). Dalam perkembangannya retorika juga mencakup proses untuk “menyesuaikan ide dengan orang dan menyesuaikan orang dengan ide melalui berbagai macam pesan” (*adjusting ideas to people and people to ideas in messages of all kinds*).³⁹ Dewasa ini, fokus perhatian retorika bahkan lebih luas lagi yang mencakup segala hal bagaimana manusia menggunakan simbol untuk memengaruhi siapa saja yang ada di dekatnya dan membangun dunia di mana mereka tinggal.

Hal penting yang menjadi perhatian utama dari tradisi retorika ini terdapat pada lima ajaran atau kanon (*canon*) retorika, yaitu: penciptaan (*invention*), pengaturan (*arrangement*), gaya (*style*), penyampaian (*delivery*), dan ingatan (*memory*).⁴⁰ Kelima kanon tersebut merupakan elemen-elemen dalam merencanakan dan mempersiapkan pidato (*speech*). Dalam hal ini, sebelum berbicara maka pembicara (*rhetor*) harus menemukan ide atau gagasan, bagaimana mengorganisasi gagasan, bagaimana mbingkai gagasan ke dalam bahasa, menyampaikan gagasan dan akhirnya bagaimana agar apa yang disampaikan itu dapat menjadi ingatan bagi orang yang menerimanya.

Dalam perkembangannya kelima kanon retorika mendapatkan penafsiran yang semakin luas. Saat ini, pengertian “penciptaan” sudah meluas dan mengacu pada pengertian “konseptualisasi” yaitu proses pemberian makna terhadap data melalui interpretasi (*the process through which we assign meaning to data through interpretation*).⁴¹ Ini berarti suatu pengakuan terhadap fakta, bahwa kita tidak sekadar menemukan apa yang ada tetapi menciptakannya melalui kategori interpretasi yang kita gunakan. Pengaturan adalah proses mengorganisasi simbol yaitu mengatur informasi yang terkait dengan hubungan di antara manusia, simbol, dan konteks yang terlibat.

Gaya adalah segala hal yang terkait dengan bagaimana cara menyampaikan atau presentasi simbol, mulai dari pemilihan sistem simbol hingga makna yang kita berikan terhadap simbol termasuk perilaku simbolis mulai dari kata dan tindakan, pakaian yang dikenakan hingga perabotan yang digunakan. Penyampaian merupakan perwujudan simbol ke dalam bentuk fisik yang mencakup berbagai pilihan mulai dari nonverbal, bicara, tulisan

³⁸ Littlejohn h. 50.

³⁹ Donald C. Bryant, *Rhetoric: Its Functions and Its Scope*, Quarterly Journal of Speech, 1953 dalam Littlejohn dan Foss h. 50.

⁴⁰ Littlejohn, h. 50.

⁴¹ Littlejohn h. 50.



hingga pesan yang diperantarai (*mediated messages*). Paling akhir, ingatan tidak lagi hanya mengacu kepada ingatan sederhana terhadap suatu pidato atau ucapan namun mengacu kepada sumber ingatan budaya (*reservoirs of cultural memory*) yang lebih luas termasuk juga proses persepsi yang memengaruhi bagaimana kita memperoleh dan mengolah informasi.

Tidak peduli pada pilihan simbol dan medium yang digunakan, retorika selalu melibatkan seorang *rhetor*, atau pengguna simbol, yang menciptakan teks yang ditujukan kepada audiensi tertentu, tergantung pada berbagai situasi yang dihadapi.

PRENADA



The background features a complex pattern of overlapping white circles and lines on a dark gray background. Some circles are filled with a fine, light gray grid pattern, while others are solid white or light gray. The overall aesthetic is modern and geometric.

Bagian 2

Komunikasi

Intrapersonal

Bab 3

INDIVIDU SEBAGAI KOMUNIKATOR

Setiap individu pasti melakukan komunikasi dalam hidupnya dan ketika seseorang berkomunikasi, maka ada satu hal yang selalu terjadi yaitu ia akan melihat orang lain atau situasi yang tengah dihadapinya berdasarkan perspektif yang dimilikinya sebagai penyampai pesan (komunikator). Orang atau individu memegang peranan sangat penting dalam kehidupan sosial, dengan demikian sangatlah bisa dimengerti bagi kita untuk memulai pembahasan teori komunikasi dengan mempelajari komunikator sebagai individu. Apa yang terjadi dalam diri individu ketika ia tengah berkomunikasi.

Beberapa pertanyaan penting yang harus dijawab terkait dengan komunikasi intrapersonal adalah berkenaan dengan “saya”: Siapakah saya sebagai komunikator? Kemampuan apa yang saya miliki untuk berkomunikasi? Apa yang membedakan saya dengan komunikator lainnya? Bagaimana orang lain menilai tingkah laku saya? Bagaimana saya harus menyesuaikan diri dari satu situasi kepada situasi lainnya?

Mengingat pentingnya kedudukan individu dalam komunikasi maka kita akan terlebih dahulu membahas dan menganalisis mengenai individu sebagai komunikator. Topik ini telah banyak menarik perhatian para ahli dan teoretisi sejak lama dan sejumlah penelitian telah dilakukan untuk ini. Menurut Stephen Littlejohn dan Karen Foss dalam bukunya *Theories of Human Communication* (2005) berbagai teori komunikasi penting yang membahas individu sebagai komunikator melihat individu dalam empat topik yaitu:

1. Bagaimana sifat individu?
2. Bagaimana individu berpikir dan mengetahui?
3. Bagaimana individu memandang dirinya (konsep diri)?
4. Bagaimana menentukan identitas individu?

Dalam bab ini kita akan membahas bagaimana individu berkomunikasi dengan dirinya sendiri, kegiatan ini disebut dengan komunikasi intrapersonal. Kita akan membahas hal ini melalui beberapa sudut pandang sejumlah



teori yang dapat dikelompokkan ke dalam beberapa kelompok teori. Kelompok teori yang paling mengemuka dalam hal ini adalah teori psikologi sosial (*socialpsychology*), namun kelompok teori lainnya juga membantu memperluas wawasan kita untuk memahami komunikasi intrapersonal termasuk di antaranya kelompok teori sibernatika, sosiokultural, dan kritis.¹

3.1 SIFAT INDIVIDU

Kelompok teori yang berada dalam tradisi sosiopsikologi memberikan kontribusi yang sangat penting dalam upaya kita untuk memahami komunikasi intrapersonal. Teori ini menjelaskan bagaimana kita berpikir sebagai komunikator individu. Sebagian besar penelitian di bidang ini bergerak dalam riset psikologi yang mempelajari tingkah laku manusia (*human behavior*). Berbagai penelitian yang dilakukan di bidang ini berupaya menjelaskan bagaimana, dan mengapa individu bertingkah laku atau melakukan tindakan tertentu. Aspek komunikasi dalam sosiopsikologi ini adalah untuk memahami bagaimana komunikator individu berpikir dan bertindak dalam situasi komunikasi? Dua teori dalam sosiopsikologi yang sangat berpengaruh dan penting dalam komunikasi intrapersonal adalah teori sifat (*trait theory*) dan teori kognitif (*cognitive theory*).²

3.1.1 Teori Sifat

Suatu sifat atau *traits* adalah karakteristik individu yang bisa dibedakan dengan individu lainnya.³ Sifat menunjukkan pola atau cara yang relatif tidak banyak berubah (konsisten) mengenai bagaimana seseorang berpikir, merasakan dan bertingkah laku dalam berbagai situasi yang dihadapinya. Sifat sering digunakan untuk memprediksi tingkah laku. Dalam hal ini, tingkah laku seseorang ditentukan oleh kombinasi antara sifat yang dimilikinya dengan faktor situasional yang ada pada saat itu. Bagaimana cara seseorang berkomunikasi pada saat tertentu bergantung pada sifat yang dimilikinya sebagai individu serta situasi yang tengah dihadapinya.

Berbagai kategori sifat komunikator telah lama dipelajari dalam riset komunikasi, namun demikian terdapat tiga kategori sifat komunikator yang paling menarik dan paling sering dibahas dalam literatur komuni-

¹ Stephen W. Littlejohn, Karen A. Foss, *Theories of Human Communication*, Eighth Edition, Thomson Wadsworth, Albuquerque, New Mexico, 2005. h. 62.

² *Ibid.*, h. 65.

³ Kamus Longman mendefinisikan *traits* sebagai "a particular quality in someone's character." (kualitas tertentu dari karakter seseorang).



kasi, yaitu:⁴

- a. sifat mementingkan diri sendiri;
- b. sifat berdebat; dan
- c. sifat cemas.

a. Sifat Mementingkan Diri Sendiri

Dalam literatur psikologi, istilah *conversational narcissism* digunakan untuk menggambarkan sifat komunikator yang cenderung mementingkan diri sendiri.⁵ *Narcissism* berarti mencintai diri sendiri (*self-love*).⁶ Istilah ini dikemukakan oleh Anita Vengelisti dan rekan yang mengartikannya sebagai *the tendency to be self-absorbed in conversation* (kecenderungan untuk menjadikan diri melebur dalam percakapan).⁷ Dengan demikian, komunikator dengan sifat ini cenderung untuk mengajak lawan bicaranya untuk membahas mengenai dirinya sendiri. Sifat mementingkan diri sendiri merupakan sifat yang dimiliki seseorang yang menginginkan orang lain membicarakan dirinya. Komunikator dengan sifat ini cenderung untuk menonjolkan dirinya sebagai pihak yang paling penting. Ia cenderung untuk mengontrol arah percakapan serta menginginkan orang lain membahas mengenai dirinya. Mereka juga cenderung tidak sensitif atau tidak responsif terhadap kepentingan pihak lain.

b. Sifat Berdebat

Komunikator memiliki sifat suka berdebat (*argumentativeness*) jika ia memiliki kecenderungan untuk suka melibatkan diri dalam percakapan yang membahas topik kontroversial. Komunikator dengan sifat ini cenderung bersifat tegas dalam mengemukakan pandangannya terhadap suatu hal. Ia akan menyatakan dukungannya terhadap pandangan yang dianggapnya benar dan sebaliknya ia akan mengkritik pandangan yang tidak sesuai. Dominick Infante melakukan penelitian mengenai sifat komunikator yang argumentatif ini.⁸ Menurutny sifat komunikator yang argumentatif memberikan kontribusi positif karena sifat ini dapat mendorong komunikator dan lawan bicaranya untuk saling belajar, membantu melihat pandangan pihak lain, meningkatkan kredibilitas serta memperbaiki ke-

⁴ Littlejohn h. 65 dan seterusnya.

⁵ Littlejohn, h. 65.

⁶ Kamus Longman mendefinisikan *narcissism* sebagai *when someone is too concerned about their appearance or abilities or spends too much time admiring them*.

⁷ Anita L. Vengelisti, Mark L. Knapp dan John a Daly, *Conversational Narcissism*, Communication Monograph 57, 1990 dalam Littlejohn. h. 65.

⁸ Dominick A. Infante, Teresa A. Chandler dan Jill E. Rudd, *Test of an Argumentative Skill Deficiency Model of Interspousal Violence*, Communication Monographs 56, 1989 dalam Littlejohn h. 65.



mampuan berkomunikasi.

Komunikator yang argumentatif cenderung memiliki sikap percaya diri dan tegas namun demikian tidak semua orang yang percaya diri memiliki sifat argumentatif. Dengan kata lain, orang perlu memiliki percaya diri untuk dapat mengemukakan pandangannya, namun demikian, sangatlah mungkin orang tetap memiliki percaya diri tanpa harus mengemukakan pandangannya sendiri. Menurut Infante, sifat komunikator yang argumentatif juga memiliki aspek negatif jika komunikator mengucapkan kata-kata yang agresif (*verbal aggressiveness*) dan sikap permusuhan. Dalam penelitiannya terhadap kehidupan perkawinan, Infante menemukan bahwa peristiwa kekerasan dalam rumah tangga antara suami dan istri lebih disebabkan pasangan tersebut lebih banyak mengemukakan ucapan-ucapan yang agresif, dan sedikit sekali mengemukakan pandangan argumentatif sebagaimana yang dialami rumah tangga yang tidak mengalami peristiwa kekerasan.

c. Sifat Cemas

Mungkin Anda pernah mengalami perasaan gugup ketika berbicara dengan seseorang. Sebagian orang pernah merasa gugup atau cemas ketika ia berkomunikasi. Banyak penelitian telah dilakukan terkait dengan masalah kecemasan dalam berkomunikasi atau *communication anxiety* (CA) ini. Penelitian yang paling populer adalah yang dilakukan oleh James McCroskey,⁹ yang menyatakan bahwa pada dasarnya setiap orang pernah mengalami kecemasan berkomunikasi. Namun adakalanya kecemasan itu bersifat berlebihan sehingga menjadi tidak normal.

Kecemasan berkomunikasi merupakan kecenderungan untuk mengalami kecemasan dalam waktu yang relatif lama dan dalam berbagai situasi yang berbeda. Dalam hal ini, seseorang menderita karena merasa sangat cemas ketika ia harus berkomunikasi, sehingga ia akan menghindari berkomunikasi dengan orang lain. Hal ini menyebabkan orang bersangkutan tidak dapat bersosialisasi dalam masyarakat.

Kecemasan berkomunikasi merupakan bagian dari konsep yang lebih besar dalam konsep-konsep psikologi seperti: penghindaran sosial (*social avoidance*), kecemasan sosial (*social anxiety*), kecemasan interaksi (*interaction anxiety*), dan sifat malu (*shyness*) yang secara umum disebut dengan kecemasan sosial dan komunikasi (*social and communication anxiety*).

⁹ James C. McCroskey, *The Communication Apprehension Perspective* dalam *Avoiding Communication: Shyness, Reticence and Communication Apprehension*, ed. J.A. Daly dan J.C. McCroskey, Beverly Hills, CA, Sage, 1984 dalam Littlejohn h. 66.



Patterson dan Ritts dalam penelitiannya mengemukakan beberapa parameter yang menunjukkan komunikator mengalami kecemasan sosial dan komunikasi.¹⁰ Menurut mereka kecemasan sosial dan komunikasi memiliki aspek fisik, seperti denyut jantung atau wajah yang memerah karena malu; aspek tingkah laku, seperti penghindaran dan perlindungan diri; serta aspek kognitif, seperti terlalu fokus pada diri sendiri (*self-focus*) serta timbulnya pemikiran negatif (*negative thinking*). Dari ketiga parameter tersebut maka aspek kognitif dinilai sebagai yang paling dominan. Hal ini berarti kecemasan sosial dan komunikasi sebagian besar berkenaan dengan bagaimana cara kita berpikir mengenai diri kita terkait dengan situasi komunikasi yang tengah dihadapi. Terkait dengan pemikiran negatif, Patterson dan Ritts mengemukakan: “*Negative thinking can lead to anxious self-preoccupation that keeps a person from considering all of the information and cues in the environment*”¹¹ (pemikiran negatif menyebabkan seseorang menjadi terlalu khawatir dengan dirinya sendiri sehingga ia harus memperhitungkan segala informasi dan gejala yang muncul dari lingkungan di sekitarnya). Hal ini menyebabkan proses pengolahan informasi yang normal terganggu yang pada akhirnya mendorong seseorang untuk menarik diri dari lingkungannya.

3.1.2 Faktor Sifat

Para ahli telah banyak melakukan penelitian mengenai berbagai sifat yang dimiliki komunikator ketika ia berkomunikasi. Namun menyusun sifat satu per satu akan menghasilkan daftar sifat yang sangat panjang dan dirasakan kurang membantu dalam memahami sifat komunikator. Para ahli kemudian menyusun apa yang disebut “model faktor sifat” (*trait-factor models*) atau disebut juga dengan *super traits*. Model sifat ini terdiri atas beberapa sifat umum yang dapat menjelaskan banyak sifat lainnya serta menjelaskan berbagai perbedaan di antara individu. Salah satu model faktor sifat yang paling populer adalah yang dikemukakan Digman yang menyatakan adanya lima faktor sifat yaitu:¹²

- a. Sifat neurotisisme atau kecenderungan untuk merasakan emosi negatif dan perasaan tidak bahagia (menderita).
- b. Sifat ekstraversi (*extraversion*), atau kecenderungan untuk senang bergaul, menyukai kelompok lain, percaya diri, dan berpikir optimis.

¹⁰ Miles L. Patterson dan Vicki Ritts, *Social and Communicative Anxiety: A Review and Meta-Analysis* dalam *Communication Yearbook* 20, Thousand Oak CA, Sage, 1997 dalam Littlejohn h. 66.

¹¹ Littlejohn, h. 66.

¹² J. Digman, *Personality Structure: Emergence of the Five-Factor Model*, *Annual Review of Psychology* 41, 1990.



- c. Sifat terbuka (*openness*), atau kecenderungan untuk senang berpikir (*reflective*), memiliki daya imajinasi, memberikan perhatian pada perasaan (*inner feelings*), serta memiliki kecenderungan berpikir bebas.
- d. Sifat setuju (*agreeableness*), yaitu kecenderungan untuk menyukai atau bersimpati terhadap orang lain, suka membantu atau menolong orang lain serta cenderung menghindari pertentangan (*antagonisme*).
- e. Sifat hati-hati atau kecenderungan untuk bersikap disiplin (*self-disciplined*), tidak mudah menurut kata hati, teratur (*well organized*) serta menyelesaikan tugas dengan tuntas.

Digman kemudian menggunakan kelima faktor tersebut untuk membantu menjelaskan berbagai sifat atau tingkah laku komunikator dalam berkomunikasi. Misalnya, sifat mementingkan diri sendiri (*conversational narcissism*) sebagaimana yang telah dijelaskan sebelumnya merupakan kombinasi dari faktor-faktor seperti sifat neurotisme tingkat menengah, sifat ekstrasvesi yang tinggi, sifat terbuka yang rendah, sifat setuju yang rendah serta sifat hati-hati yang tinggi. Sifat suka berdebat (*argumentativeness*) dapat dipahami sebagai kombinasi dari sifat neurotisme yang rendah, sifat ekstrasvesi yang tinggi, sifat keterbukaan yang rendah, sifat setuju yang rendah serta sifat hati-hati yang tinggi. Kecemasan berkomunikasi disebabkan faktor-faktor antara lain sifat neurotisme yang tinggi, ekstrasvesi rendah, keterbukaan rendah, dan sifat hati-hati yang rendah.

Berbagai perbedaan sifat manusia sebagai komunikator sebagaimana yang dikemukakan di atas menimbulkan pertanyaan di kalangan para ahli yaitu apakah ada peran biologis yang menyebabkan seseorang memiliki sifat tertentu atau dengan kata lain apakah sifat-sifat tersebut merupakan sifat keturunan (*heredity*) yang dibawa seseorang sejak ia dilahirkan. Kita akan membahas hal ini pada bagian berikut ini.

3.1.3 Sifat dan Keturunan

Sudah sejak lama para ahli meneliti apakah kemampuan berkomunikasi dan tingkah laku seseorang juga dipengaruhi oleh aspek biologis. Dengan kata lain, apakah sifat itu ditentukan atau dipengaruhi oleh faktor genetik. Salah satu peneliti yang mendukung pendapat ini adalah James McCroskey dan rekan yang mengemukakan pandangan bahwa sifat dipengaruhi oleh faktor genetik.¹³ Menurut dia, "*traits are predispositions of tem-*

¹³ Michael J. Beatty, James C. McCroskey, dan Alan D. Heisel, *Communication Apprehensions Temperamental Expression: A Communicobiological Paradigm*, Communication Monograph 65, 1998 dalam Littlejohn, h. 67.



perament rooted in genetically determined neurobiological structures” (sifat adalah kecenderungan dari temperamen yang berasal dari struktur saraf biologis yang ditentukan secara genetik), atau dalam bahasa yang lebih sederhana sifat ditentukan oleh aktivitas yang terjadi pada otak manusia. Otak bertanggung jawab terhadap seluruh proses psikologis pada manusia. Misalnya bagaimana kita berpikir, merasakan, dan bertindak laku.

Menurut McCroskey, bagaimana kita merasakan dan mengamati lingkungan sangat bergantung pada apa yang terjadi di dalam otak kita dan pada gilirannya bagaimana otak kita bekerja juga sangat ditentukan oleh faktor genetik. Menurut pandangan ini, pengaruh lingkungan atau proses belajar tidak berpengaruh besar terhadap pembentukan sifat seseorang. Dengan demikian, perbedaan sifat di antara individu manusia lebih banyak (sekitar 80 persen) disebabkan atau lebih dapat dijelaskan secara biologis. Ditambahkan oleh McCroskey bahwa manusia memiliki banyak sifat, namun jumlah sifat itu dapat disederhanakan menjadi hanya tiga sifat utama, yaitu:

- a. Ekstraversi, atau sifat untuk cenderung melihat keluar atau *outward focus*.
- b. Neurotisme, atau sifat cemas.
- c. Psikotisme, atau kekurangan kontrol terhadap diri sendiri (*lack of self control*).

Setelah melalui penelitian bertahun-tahun McCroskey tiba pada kesimpulan bahwa penyebab orang mengalami kecemasan yang serius dalam berkomunikasi adalah karena faktor biologis. Dengan kata lain, tingginya tingkat kecemasan berkomunikasi ini disebabkan faktor keturunan. Pandangan ini merupakan suatu perubahan mendasar terhadap pandangan yang ada sebelumnya—termasuk juga McCroskey—bahwa kecemasan atau ketakutan dalam berkomunikasi diperoleh dari pengalaman atau proses belajar dari pengalaman sebelumnya. Dari perspektif biologis, sifat ditimbulkan oleh aktivitas yang berada jauh di dalam otak.

Rangsangan dari lingkungan yang dianggap negatif diproses pada bagian otak yang disebut dengan “sistem pencegahan tingkah laku” atau *behavioral inhibition system* (BIS). Jika BIS ini menerima rangsangan negatif, misalnya ancaman maka orang tersebut akan cenderung memberikan perhatian terhadap rangsangan tersebut. Tingkat aktivitas atau sensitivitas BIS ini tidak sama untuk setiap orang. Mereka yang memiliki BIS yang overaktif akan lebih mudah merasa cemas atau takut dibandingkan individu dengan BIS yang tidak atau kurang aktif. Namun selain BIS, orang memiliki



bagian otak yang memiliki sifat berlawanan dengan BIS, yaitu apa yang disebut dengan “sistem aktivisasi tingkah laku” atau *behavioral activation system* (BAS) yang mendorong orang untuk berbuat sesuatu yang disebabkan adanya penghargaan atau kompensasi yang akan diterima. Misalkan siswa di kelas diminta untuk bernyanyi di depan kelas pada mata pelajaran kesenian. Beberapa siswa yang tidak suka bernyanyi di depan kelas akan menganggap hal ini sebagai stimulasi negatif. Mereka cenderung menolak untuk bernyanyi, namun di lain pihak mereka tidak ingin nilai mata pelajaran kesenian mereka jelek sehingga mereka memberanikan diri untuk bernyanyi. Akan tetapi bagi murid dengan kecemasan berkomunikasi (CA) yang tinggi, pengalaman bernyanyi di depan kelas dirasakan sangat menakutkan dan sangat tidak menyenangkan. Mereka akan mengingat pengalaman tidak menyenangkan itu terus-menerus.

3.2 KOGNISI INDIVIDU

Teori mengenai sifat yang sudah dijelaskan sebelumnya memberikan semacam label atau cap kepada kita yang menjelaskan mengenai sifat diri kita dan juga sifat orang lain sebagai komunikator. Selanjutnya, kita membahas teori proses informasi (*information processing theories*) yang menjelaskan bagaimana orang berpikir, bagaimana orang mengatur dan menyimpan informasi yang diterimanya dan bagaimana proses untuk menyadari atau mengetahui (*cognitive*) membantu membentuk tingkah laku. Pada bagian ini, kita akan membahas beberapa teori yang berada dalam tradisi pemikiran sosiopsikologi yang membahas hal-hal tersebut yaitu: teori atribusi (*attribution theory*), teori penilaian sosial (*social judgement theory*), dan teori elaborasi (*elaboration likelihood theory*).

3.2.1 Teori Atribusi

Sebagai komunikator, kita terkadang bertanya kepada diri sendiri mengapa kita bertingkah laku tertentu, mengapa kita melakukan sesuatu hal atau mengapa orang lain melakukan tindakan tertentu. Manusia selalu cenderung ingin mengetahui sikap atau tingkah lakunya sendiri atau tingkah laku orang lain. Teori atribusi memberikan gambaran yang menarik mengenai tingkah laku manusia. Teori ini memberikan perhatian pada bagaimana seseorang sesungguhnya bertingkah laku. Teori atribusi menjelaskan bagaimana orang menyimpulkan penyebab tingkah laku yang dilakukan diri sendiri atau orang lain. Teori ini menjelaskan proses yang terjadi dalam diri kita sehingga kita memahami tingkah laku kita dan orang lain.



Fritz Heider, pendiri teori atribusi, mengemukakan beberapa penyebab yang mendorong orang memiliki tingkah laku tertentu, yaitu:¹⁴

- penyebab situasional (orang dipengaruhi oleh lingkungannya);
- adanya pengaruh personal (ingin memengaruhi sesuatu secara pribadi),
- memiliki kemampuan (mampu melakukan sesuatu);
- adanya usaha (mencoba melakukan sesuatu);
- memiliki keinginan (ingin melakukan sesuatu);
- adanya perasaan (perasaan menyukai sesuatu);
- rasa memiliki (ingin memiliki sesuatu);
- kewajiban (perasaan harus melakukan sesuatu); dan
- diperkenankan (diperbolehkan melakukan sesuatu).

Berapa kali Anda mengatakan sesuatu kepada orang lain dan kemudian Anda bertanya kepada diri sendiri mengenai apa yang telah Anda katakan itu, “Mengapa saya mengatakan hal itu?” atau Anda mengatakan, “Saya tidak dapat membantunya. Seharusnya saya katakan yang sebenarnya,” atau sebaliknya “Saya sebenarnya bisa membantunya” atau “Saya wajib membantunya,” dan seterusnya. Tidak peduli bagaimana Anda menjelaskan alasan mengapa Anda mengatakan sesuatu namun adalah tidak mungkin bagi orang lain untuk mengetahui hubungan secara detail antara perkataan yang Anda ucapkan dan penjelasan Anda mengenai mengapa Anda mengatakan sesuatu hal. Dengan kata lain, Anda dapat menjelaskan mengapa Anda mengatakan sesuatu hal dalam berbagai cara. Berbagai ucapan atau tingkah laku dapat muncul karena hanya satu penyebab (*cause*) atau sebaliknya satu tingkah laku dapat muncul karena lebih dari satu penyebab.

Misalnya, anggaplah Anda bekerja sebagai karyawan pada suatu perusahaan. Anda memperhatikan salah seorang rekan kerja Anda tiba-tiba menunjukkan perilaku yang berubah, ia menjadi begitu giat bekerja. Timbul pertanyaan di benak Anda mengapa rekan Anda itu menjadi begitu rajin bekerja. Anda mungkin berpikir bahwa pekerjaannya memang sedang menumpuk dan ia perlu menyelesaikan semuanya sesuai dengan batas waktu yang ditentukan, dengan demikian Anda menilai lingkungan pekerjaanlah yang membuat rekan Anda menjadi rajin bekerja. Namun mungkin Anda berpikir rekan Anda ingin cari muka ke atasan, karena mengharapkan promosi atau ia ingin kenaikan gaji atau mungkin ia hanya ingin lebih menyibukkan diri sejak putus hubungan dengan pacarnya dan sebagainya. Anda mencoba mengaitkan perilaku rekan Anda dengan hal lain, atau dengan

¹⁴ Fritz Heider, *The Psychology of Interpersonal Relation*, Wiley, New York, 1958.



kata lain Anda mencari hubungan atau konteks untuk membantu Anda menentukan penyebab perilaku rekan kerja Anda itu. Dalam menilai perilaku rekan kerja itu, Anda juga berupaya mendapatkan tambahan informasi dengan melakukan pengamatan dalam waktu tertentu. Anda mencoba mengamati kapan ia bekerja lebih keras dan kapan ia berperilaku agak santai. Semua informasi yang Anda terima untuk mengetahui mengapa rekan Anda tiba-tiba menjadi giat bekerja menghasilkan apa yang disebut dengan “persepsi sebab-akibat” (*causal perception*).

Persepsi sebab akibat ini dipengaruhi pula oleh kondisi psikologis Anda. Anda akan selalu memberikan arti atau makna terhadap apa yang Anda amati, dan makna tersebut sangatlah penting terhadap apa yang Anda lihat. Makna membantu memadukan berbagai persepsi serta mengatur pengamatan Anda ke dalam pola-pola yang membantu Anda memahami lingkungan Anda. Karena kebutuhan terhadap konsistensi, maka Anda mendefinisikan berbagai hal melalui cara-cara yang dapat membantu Anda memahami hal-hal tersebut sebagai satu kesatuan yang utuh dan mudah dipahami (*coherent whole*). Misalnya, jika Anda adalah pimpinan suatu perusahaan yang sukses, maka Anda cenderung menjadikan kerja keras karyawan Anda sebagai bentuk kesetiaan kepada perusahaan, padahal mungkin saja mereka bekerja keras karena terpaksa.

Cara individu mengatasi keraguan dan membangun suatu pola yang konsisten adalah berbeda antara satu individu dengan individu lainnya. Heider menyebut pola-pola persepsi individu sebagai “gaya atribusi”. Dia mengakui berbagai keadaan dapat menimbulkan berbagai interpretasi bergantung pada gaya atribusinya (*style of attribution*).¹⁵ Misalnya, Anda adalah orang yang memiliki sifat optimis dan pemikiran positif, maka Anda akan menilai karyawan yang tiba-tiba giat bekerja itu sebagai orang yang ingin memperbaiki dirinya (*self-improvement*). Namun jika Anda percaya seseorang melakukan sesuatu karena memiliki maksud atau motif tertentu maka dimensi atribusi lainnya akan saling berinteraksi.

Jika Anda berpikir bahwa seseorang melakukan sesuatu dengan maksud tertentu maka Anda akan mengenal dua atribut yang menyertainya, yaitu kemampuan dan motivasi. Misalnya, seorang teman yang diundang pada suatu acara ternyata tidak muncul maka Anda akan berpikir penyebab ketidakhadirannya adalah karena ia tidak mampu (tidak mempunyai kemampuan) atau tidak mencoba (tidak memiliki motivasi). Jika ia tidak mampu, maka mungkin ada sesuatu yang salah dengannya (misalnya sakit),

¹⁵ Heider menggunakan istilah *perceptual styles*.



atau ada hal lain yang menghalanginya untuk datang (misalnya, mobilnya mogok). Dalam hal ia tidak mencoba, maka kemungkinan ia memang tidak ingin datang (atribusi kehendak) atau terlalu malas (atribusi pelaksanaan). Dengan demikian, Anda akan menyimpulkan penyebab perilaku teman Anda itu berdasarkan keseluruhan pengalaman, makna, faktor situasional dan gaya atribusi Anda.

Penelitian menunjukkan bahwa orang sering kali bersikap tidak logis dan bias dalam menentukan atribusi, yaitu penilaian mengapa orang berperilaku tertentu. Orang tidak selalu objektif dalam menyimpulkan hubungan sebab akibat, baik mengenai diri sendiri maupun orang lain. Individu sering kali terlalu cepat menyimpulkan berdasarkan petunjuk yang tersedia yang biasanya tidak lengkap atau bahkan berdasarkan faktor-faktor emosional saja. Penelitian menunjukkan penilaian yang sudah dimiliki atau tertanam di benak seseorang sebelumnya adalah sulit untuk dilepaskan, tidak peduli betapa pun kuatnya bukti yang ada yang mungkin menyatakan sebaliknya.

Beberapa penelitian menunjukkan bahwa orang dapat mengolah informasi yang diterimanya baik dengan cara logis maupun tidak logis (*logical and illogical ways*). Cara apa yang akan digunakan bergantung pada motivasinya. Jika motivasi untuk mendukung diri sendiri lebih kuat, misalnya untuk menyelamatkan muka, maka orang cenderung mencari pembenaran bagi dirinya sendiri, hal ini merupakan atribusi situasional. Jika Anda terlambat untuk datang pada suatu pertemuan, maka Anda akan mencari alasan bagi keterlambatan Anda. Sebaliknya, bila seseorang memiliki motivasi untuk mengontrol keadaan, maka terdapat kemungkinan ia menjadi bias terhadap atribusi tanggung jawab personal. Jika pimpinan memberikan pujian terhadap pekerjaan Anda maka Anda mungkin akan berpikir bahwa Anda adalah satu-satunya orang yang bekerja dengan baik di kantor padahal mungkin pujian itu berlaku bagi semua karyawan di kantor itu.

Contoh di atas menggambarkan apa yang disebut dengan “kesalahan atribusi fundamental” (*fundamental attribution error*), yaitu kecenderungan untuk menyalahkan orang lain sebagai penyebab terjadinya suatu peristiwa, yaitu suatu perasaan bahwa orang secara pribadi bersalah terhadap apa yang terjadi terhadap diri mereka. Singkatnya, orang cenderung menjadi tidak sensitif terhadap berbagai faktor lingkungan atau situasional sebagai penyebab suatu peristiwa atau keadaan jika peristiwa atau keadaan itu menimpa orang lain namun orang akan menjadi lebih sensitif terhadap faktor lingkungan atau situasional jika peristiwa atau keadaan itu terjadi pada diri sendiri. Dengan kata lain, kita cenderung menyalahkan orang lain atas apa yang terjadi pada diri mereka namun kita akan menyalahkan situ-



asi, keadaan atau lingkungan (hal-hal yang berada di luar kontrol kita) atas peristiwa yang menimpa diri kita. Jika orang lain tidak lulus ujian kita akan dengan mudah menilai orang itu tidak belajar dengan baik namun jika diri kita sendiri yang gagal ujian, maka kita mungkin akan mengatakan bahwa soal ujian itu terlalu sulit. Dengan demikian jelaslah, kehidupan sosial selalu diisi dengan berbagai evaluasi dan atribusi. Kini mari kita membahas mengenai proses penilaian sosial.

3.2.2 Teori Penilaian Sosial

Jika teori atribusi menunjukkan kepada kita bahwa penilaian interpersonal merupakan proses yang penting dalam komunikasi, maka teori penilaian sosial atau *social judgement theory* memberikan perhatian bagaimana seseorang memberikan penilaian mengenai segala pernyataan yang dide-ngarnya.¹⁶ Misalnya, seorang teman dekat Anda menyatakan mendukung atau menyukai sesuatu yang sangat Anda benci. Apa yang akan Anda lakukan? Bagaimana Anda mengatasi hal ini? Bagaimana pengaruh pernyataan teman Anda itu terhadap kepercayaan Anda?

Teori penilaian sosial disusun berdasarkan penelitian Muzafer Sherif yang berupaya memperkirakan bagaimana seseorang menilai suatu pesan dan bagaimana penilaian yang dibuat tersebut dapat memengaruhi sistem kepercayaan yang sudah dimiliki sebelumnya.¹⁷

Pandangan Sherif dipengaruhi oleh riset yang telah dilakukan sebelumnya di bidang medis yaitu “riset penilaian fisik” (*physical judgement research*). Dalam riset ini sejumlah orang diuji kemampuannya dalam menilai sesuatu hal misalnya berat suatu benda atau tingkat intensitas cahaya. Hal ini dilakukan dengan asumsi bahwa proses serupa dapat dilakukan juga terhadap rangsangan (stimuli) nonfisik.

Proses penilaian ini dapat dijelaskan sebagai berikut. Misalkan Anda diminta untuk mengukur berat lima benda tanpa menggunakan timbangan. Bagaimanakah Anda menentukan berat ke lima benda itu. Dalam hal ini, Anda mungkin membutuhkan referensi yaitu dengan memilih salah satu benda yang mana Anda cukup yakin dengan beratnya, misalnya satu kilogram. Anda cukup yakin karena Anda sering belanja beras atau gula ke warung seberat satu kilogram. Anda kemudian mengukur berat keempat benda lainnya dengan menggunakan benda seberat satu kilogram tadi sebagai acuan atau referensinya (*anchor*). Menurut Sherif kita selalu membuat

¹⁶ Dalam kamus bahasa Inggris, kata *judgement* sendiri merupakan sinonim dari kata *opinion*, sehingga teori ini sebenarnya juga membahas bagaimana individu beropini terhadap sesuatu.

¹⁷ Muzafer Sherif dan Carl L. Hovland, *Social Judgement*, Yale University Press, 1961.



acuan seperti ini sepanjang hidup kita. Kita sering menduga panjang sesuatu tanpa alat pengukur panjang, menentukan waktu atau jam berdasarkan intensitas cahaya matahari atau menentukan usia seseorang berdasarkan penampilan fisiknya.

Menurut Sherif, proses yang sama juga berlaku dalam menilai pesan komunikasi. Hal ini disebutnya dengan persepsi sosial. Dalam kehidupan sosial, acuan atau referensi tersimpan di dalam kepala kita serta berdasarkan pengalaman sebelumnya. Kita mengandalkan pada referensi internal atau disebut *reference point*.

Dalam melakukan penelitian mengenai penilaian sosial ini, sejumlah responden diminta pendapatnya terhadap sejumlah pernyataan mengenai berbagai topik (isu). Mereka kemudian diminta untuk mengelompokkan berbagai pernyataan itu berdasarkan kesamaannya. Responden kemudian diminta menandai kelompok pernyataan mana yang bisa diterimanya, pernyataan mana yang ditolak dan pernyataan mana yang netral (tidak setuju namun juga tidak menolak).

Tingkat penerimaan atau penolakan seseorang terhadap suatu isu dipengaruhi oleh suatu variabel penting yaitu adanya “keterlibatan ego” (*ego involvement*) yang diartikan sebagai *sense of the personal relevance of an issue*¹⁸ (adanya hubungan personal dengan isu bersangkutan). Misalnya, Anda sudah cukup sering membaca mengenai maraknya pembalakan liar (*illegal logging*) hutan di Indonesia. Jika Anda tidak merasakan akibat langsung pembalakan liar ini, misalnya rumah Anda tidak mengalami banjir atau tidak ada tanah longsor di lingkungan Anda, maka Anda akan menganggap isu ini tidak penting karena keterlibatan ego Anda rendah. Sebaliknya, jika Anda pernah mengalami bencana kehilangan harta benda sebagai akibat pembalakan atau Anda tinggal di kawasan rawan longsor maka sangat mungkin Anda akan menjadikan isu itu sebagai sesuatu yang penting.

Apa peran teori penilaian sosial terhadap komunikasi? *Pertama*, kita telah mengetahui dari penelitian Sherif bahwa seorang individu memberikan penilaian untuk menerima atau menolak pesan berdasarkan dua hal yaitu acuan internal dan keterlibatan ego. Namun demikian proses penilaian ini dapat menimbulkan distorsi (penyimpangan). Misalnya dalam contoh pembalakan liar, orang dapat mengalami distorsi dalam penilaiannya dengan cara membuat efek pertentangan (*contrast effect*) atau dengan membuat efek asimilasi (*assimilation effect*). Efek pertentangan terjadi bila individu menilai suatu pesan menjadi lebih jauh atau bertentangan dengan pan-

¹⁸ Littlejohn, h. 70.



dangannya sendiri daripada yang seharusnya. Adapun efek asimilasi terjadi bila orang menilai suatu pesan menjadi lebih dekat dengan pandangannya sendiri daripada yang seharusnya.

Jika suatu pesan secara relatif mendekati pandangan sendiri maka pesan itu akan diasimilasikan, namun sebaliknya suatu pesan yang relatif jauh dari pendapat sendiri akan dikontraskan. Efek asimilasi dan efek kontras ini semakin diperkuat dengan keterlibatan ego yang dimiliki orang bersangkutan. Jika misalnya Anda percaya bahwa perusahaan perabotan rumah tangga seharusnya dilarang memproduksi perabotan dari kayu agar tidak terjadi pembalakan hutan secara liar, maka setiap pernyataan yang muncul yang mendukung pandangan Anda itu, walaupun hanya sedikit, akan tampak sebagai suatu dukungan yang kuat. Sebaliknya, setiap pernyataan yang muncul yang menentang pandangan Anda, walaupun hanya sedikit, akan tampak sebagai suatu perlawanan atau pertentangan yang kuat. Jika Anda memiliki keterlibatan ego yang tinggi terhadap isu tersebut, maka kedua efek tersebut bahkan menjadi jauh lebih kuat.

Hal lain mengenai teori penilaian sosial yang membantu kita memahami komunikasi adalah mengenai perubahan sikap. Teori penilaian sosial menyatakan bahwa:

- a. Pesan yang berada dalam “wilayah penerimaan” (*latitude of acceptance*) akan dapat mendorong perubahan sikap. Suatu argumen yang masuk dalam wilayah penerimaan akan lebih mampu membujuk dibandingkan dengan argumen yang berada di luar wilayah penerimaan. Dengan demikian, jika Anda berpandangan sebaiknya tidak ada satu industri mebel pun yang diizinkan memproduksi perabotan kayu sebagai cara mencegah pembalakan liar, maka Anda mungkin masih bisa mengubah pandangan (terbujuk) dengan argumen atau pesan yang menyatakan bahwa produsen mebel masih tetap diperbolehkan memproduksi mebel kayu asalkan menggunakan kayu yang diperoleh secara legal, maka argumen ini masuk dalam wilayah penerimaan Anda.
- b. Jika Anda menilai suatu argumen atau pesan masuk dalam wilayah penolakan (*latitude of rejection*), maka perubahan sikap akan berkurang atau bahkan tidak ada. Jika Anda mendengar berbagai pendapat pro dan kontra mengenai penutupan industri kayu dan mebel, maka hal itu malah memperkuat pandangan bahwa industri kayu dan mebel memang seharusnya ditutup.
- c. Jika berbagai argumen yang Anda terima berada antara wilayah penerimaan dan wilayah di mana Anda berpandangan netral (*noncommitment*), maka kemungkinan perubahan sikap Anda akan dapat terjadi



walaupun berbagai argumen itu berbeda dengan argumen sendiri. Suatu pernyataan atau argumen yang berbeda jauh dengan sikap sendiri kemungkinan akan dapat menyebabkan perubahan sikap dibandingkan dengan argumen yang tidak berbeda jauh dengan pandangan sendiri selama ia berada di antara kedua wilayah tersebut. Namun sekali argumen itu menyentuh wilayah penolakan Anda, maka perubahan sikap tidak akan terjadi.

- d. Semakin besar keterlibatan ego Anda dalam suatu isu, semakin luas wilayah penolakan, semakin kecil wilayah netral maka akan semakin kecil perubahan sikap. Orang-orang dengan keterlibatan ego yang tinggi sangat sulit untuk diubah pandangannya. Mereka cenderung akan menolak segala bentuk pernyataan dalam skala yang lebih luas dibandingkan dengan mereka yang tidak memiliki keterlibatan ego dalam suatu isu (kelompok moderat). Secara umum dapat dikatakan perubahan sikap jauh lebih mudah dilakukan terhadap individu yang tidak memiliki keterlibatan ego dalam suatu isu dibandingkan dengan mereka yang memiliki keterlibatan ego di dalamnya.

3.2.3 Teori Kemungkinan Elaborasi

Teori penilaian sosial yang telah dijelaskan sebelumnya memberikan petunjuk bahwa kita tidak selalu sadar sepenuhnya ketika memberikan suatu penilaian terhadap suatu argumen atau isu yang kita terima. Terkadang kita memberikan perhatian yang serius terhadap suatu masalah, namun hanya memberikan perhatian selintas terhadap masalah lain. Mengapa kita terkadang sangat mempertimbangkan suatu hal, kita memikirkannya dengan sangat matang sementara untuk hal lain kita dapat mengatakan “ya” atau “tidak” dengan sangat cepat, bahkan kita tidak menyadari mengapa kita menyetujui atau menolaknya. Teori yang memberikan perhatian terhadap masalah ini dinamakan “teori kemungkinan elaborasi” (*elaboration likelihood theory*), disingkat ELT, yang dikembangkan oleh Richard Petty dan John Cacioppo.¹⁹

Teori ELT pada dasarnya adalah teori mengenai persuasi karena mencoba memperkirakan kapan dan bagaimana seseorang akan dapat atau tidak dapat mengubah pendapatnya (dibujuk) oleh adanya suatu pesan atau argumen yang diterimanya. Teori ini menjelaskan berbagai cara yang dilakukan orang ketika ia mengevaluasi informasi yang diterimanya. Terkadang orang

¹⁹ Ricahard E. Petty dan John T. Cacioppo, *Communication and Persuasion: Central and Peripheral Routes to Attitude Change*, Springer-Verlag, New York, 1986.



menevaluasi suatu informasi dengan cara yang rumit dengan menggunakan pemikiran kritis, namun terkadang informasi dievaluasi dengan cara yang sederhana dengan tidak atau kurang menggunakan pemikiran kritis. Terkadang orang sangat memikirkan suatu argumen, tapi terkadang tidak.

Teori elaborasi memberikan prediksi apakah seseorang akan memberikan pemikiran kritisnya terhadap suatu isu atau tidak. ELT merupakan variabel yang terdiri atas tingkatan mulai dari kecil hingga besar. Menurut teori ini, cara orang memproses suatu informasi terdiri atas dua cara. Pertama, membawa informasi itu melalui jalur sentral atau jalur pusat (*central route*), atau kedua, membawa informasi itu melalui jalur periferal atau jalur pinggiran (*peripheral route*). Kedua jalur itu berada di dalam otak manusia. Elaborasi atau pemikiran kritis terjadi pada jalur sentral pada otak manusia, sedangkan pemikiran yang kurang kritis terjadi pada jalur periferal.

- a. **Jalur sentral.** Ketika Anda mengolah informasi yang Anda terima melalui jalur sentral, maka Anda akan secara aktif memikirkan informasi itu dan mempertimbangkannya dengan memperhatikan informasi lain yang sudah Anda miliki sebelumnya. Jika Anda menggunakan jalur sentral maka Anda akan mempertimbangkan suatu argumen atau informasi dengan hati-hati, dan jika pada akhirnya pandangan Anda berubah karena informasi atau argumen yang Anda terima maka hal itu terjadi setelah melalui “perjuangan” panjang yang terjadi di dalam otak. Perubahan pandangan ini bersifat lebih permanen dan biasanya akan diikuti dengan perubahan tingkah laku.
- b. **Jalur periferal.** Jika Anda mengolah suatu informasi melalui jalur periferal maka Anda akan menjadi kurang kritis terhadap informasi yang Anda terima itu, selain itu perubahan yang terjadi akan bersifat sementara (*temporal*). Pengaruhnya terhadap perubahan tingkah laku sangat minimal. Bilamanakah seseorang akan menggunakan pemikiran kritis atau tidak terhadap suatu informasi? Menurut teori ini, seseorang menggunakan pemikiran kritis bergantung pada dua faktor umum, yaitu: motivasi dan kemampuan.
 - 1) *Motivasi.* Jika Anda sangat termotivasi dengan suatu hal maka Anda akan cenderung menggunakan pemikiran kritis yang berada pada jalur sentral, sedangkan jika motivasi Anda rendah maka Anda akan menggunakan jalur periferal. Jika Anda adalah anggota masyarakat yang memiliki pendapatan pas-pasan maka argumentasi pro kontra mengenai perlu tidaknya pemerintah menaikkan bahan bakar minyak (BBM) akan menerima pemikiran kritis Anda dibandingkan dengan argumentasi pro kontra mengenai, misalnya, per-



lu tidaknya penghapusan hukuman mati. Motivasi pada dasarnya memiliki tiga faktor, yaitu:

- (a) Keterlibatan atau relevansi pribadi terhadap suatu topik. Semakin penting suatu isu yang menyangkut kepentingan Anda, maka akan semakin besar kemungkinan Anda menggunakan pemikiran kritis Anda.
 - (b) Keberagaman argumen. Anda akan cenderung berpikir kritis jika terdapat berbagai pandangan berbeda yang dikemukakan orang terhadap suatu isu. Jika Anda mendengar sejumlah orang berbicara dan mengemukakan pandangan berbeda mengenai suatu isu maka Anda tidak akan mudah menentukan secara cepat pandangan mana yang paling tepat sehingga Anda menggunakan pemikiran kritis Anda.
 - (c) Kecenderungan pribadi untuk memiliki pemikiran kritis. Orang-orang tertentu cenderung untuk mempertimbangkan segala hal dengan cermat sehingga mereka lebih sering menggunakan pemikiran kritisnya dibandingkan orang lain. Orang-orang yang memiliki sifat argumentatif, sebagaimana yang telah dijelaskan pada bagian sebelumnya, pada umumnya adalah orang-orang yang lebih sering menggunakan pemikiran kritis.
- 2) *Kemampuan*. Bagaimanapun termotivasinya seseorang, namun ia tidak akan dapat menggunakan pemikiran kritisnya kecuali ia memiliki pemahaman atau pengetahuan terhadap isu yang tengah dihadapinya. Jika Anda tidak termotivasi dan tidak memiliki kemampuan untuk mengelola pesan pada jalur sentral maka Anda akan cenderung kembali menggunakan jalur periferal. Jika Anda termotivasi dan mampu memproses informasi pada jalur sentral, maka informasi itu akan dibandingkan dengan pengetahuan yang sudah Anda miliki sebelumnya. Jika pengetahuan yang dimiliki ternyata tidak memadai dalam membuat penilaian terhadap suatu informasi, maka informasi itu dikeluarkan dari jalur sentral untuk dikembalikan ke jalur periferal.

Ketika otak mengolah pesan atau informasi pada jalur sentral maka pesan tersebut diolah dengan hati-hati. Pesan yang dinilai sesuai dengan sikap yang dimiliki sebelumnya akan mendapatkan efeknya di sini. Pesan yang lebih sesuai atau cocok dengan pandangan sendiri yang sudah ada sebelumnya akan dievaluasi secara lebih positif dibandingkan dengan pesan



yang tidak sesuai. Kekuatan argumentasi suatu pesan akan mendapatkan perhatian pada saat pesan itu diproses pada jalur sentral di otak. Hal ini disebabkan karena argumentasi itu diolah secara kritis. Otak mengidentifikasi mana argumen yang bagus atau kuat dan mana argumen yang jelek atau lemah dan orang akan cenderung lebih terpengaruh pada argumen yang bagus.

Pada proses di bagian periferal, orang tidak akan terlalu memperhatikan mana argumen yang kuat dan lemah. Dalam hal ini Anda harus memberikan penilaian yang cepat apakah harus memercayai apa yang Anda dengar atau baca dengan menggunakan petunjuk yang sederhana. Pada kebanyakan proses berpikir periferal ini orang banyak menggunakan berbagai petunjuk sederhana yang dapat digunakannya. Misalnya, jika seorang pembicara memiliki kredibilitas tinggi, misalnya seorang akademisi atau pejabat, maka Anda akan cenderung memercayai apa pun yang dikemukakannya tidak peduli apakah argumentasinya kuat atau lemah. Kredibilitas menjadi petunjuk bagi Anda untuk memercayai perkataannya. Dengan kata lain Anda merasa tidak terlalu perlu mengkritisi argumentasinya. Begitu pula, orang akan cenderung lebih percaya pada perkataan orang-orang yang disukainya dan cenderung menolak ucapan orang-orang yang kurang disukainya, tidak peduli betapa pun bagus argumentasi yang dikemukakan orang itu. Kesukaan Anda pada orang itu menjadi petunjuk bagi Anda untuk memercayainya, atau mungkin Anda akan bergantung pada sejumlah argumen yang berasal dari sumber lain untuk menentukan apakah Anda akan menerima atau menolak suatu ide atau pesan tanpa merasa perlu berpikir secara kritis.

Richard Petty dan John Cacioppo²⁰ melakukan eksperimen untuk menunjukkan bagaimana proses bagian sentral dan periferal bekerja dalam otak manusia. Keduanya melakukan eksperimen terhadap 150 mahasiswa yang diminta mendengarkan suatu rekaman suara percakapan berisi argumentasi mengenai perlunya diterapkan metode baru ujian menggantikan metode lama yang berlaku di suatu perguruan tinggi. Rekaman itu dibuat dalam dua versi, satu versi dengan memasukkan argumen-argumen yang kuat dan versi lainnya dibuat dengan argumen-argumen yang lemah.

Setengah dari mahasiswa itu (kelompok I) diberitahu bahwa metode baru itu akan segera diterapkan pada ujian tahun depan, sedangkan setengah lagi (kelompok II) diberitahu bahwa metode baru itu akan diterapkan 10 tahun lagi. Mahasiswa kelompok I tentu saja menilai rencana penerap-

²⁰ Richard E. Petty, John T. Cacioppo dan Rachel Goldman, *Personal Involvement As A Determinant of Argument-Based Persuasion*, *Journal of Personality and Social Psychology* 41, 1981 dalam Littlejohn, h. 73.



an metode ujian itu sangat penting karena mereka akan segera mengikuti ujian dengan metode baru tahun depan. Hal ini mendorong mereka untuk mencermati rekaman perdebatan itu dengan serius dan hati-hati.

Berdasarkan teori pemikiran kritis (ELT) dapat diperkirakan bahwa mahasiswa kelompok I akan menggunakan bagian sentral otaknya untuk mengolah informasi yang diterimanya. Untuk menguji teori ini, peneliti kemudian membagi dua masing-masing kelompok. Kelompok I dibagi dua bagian menjadi kelompok Ia dan kelompok Ib, sementara kelompok II menjadi Iia dan kelompok Iib. Peneliti kemudian mengatakan kepada kelompok Ia dan Iia, bahwa rekaman itu berisi pandangan dari guru-guru di sebuah sekolah menengah (SMA), sedangkan pada kelompok Ib dan Iib dikatakan bahwa rekaman itu berisi pandangan dari komisi pendidikan nasional yang anggotanya terdiri dari para pakar perguruan tinggi. Dengan demikian, kelompok Ia dan Iia mendengarkan pandangan orang-orang yang dipandang memiliki kredibilitas rendah sedangkan kelompok Ib dan Iib mendengarkan pandangan dari orang-orang dengan kredibilitas tinggi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa mahasiswa kelompok I ternyata lebih memperhatikan kualitas argumentasi tidak peduli siapa pun yang mengatakan, apakah guru SMA atau para pakar dari perguruan tinggi. Dengan kata lain mereka akan mendukung argumentasi guru SMA jika mereka menilai argumentasi itu berkualitas. Adapun mahasiswa kelompok II ternyata lebih terpengaruh pada argumentasi yang dikemukakan para pakar tanpa terlalu memperhatikan kualitas argumentasinya. Petty, Cacioppo dan rekan melakukan beberapa kali eksperimen dengan mahasiswa lainnya dengan hasil yang tetap sama. Pelajaran yang dapat kita petik dari teori ini adalah, bahwa kita harus selalu melatih diri kita untuk sering-sering menggunakan pemikiran kritis dalam memberikan penilaian pada setiap informasi dan pesan yang diterima tidak peduli siapa pun yang mengatakannya.

3.2.4 Teori Integrasi Informasi

Pada bagian ini kita akan membahas dua teori yang berada dalam kelompok pemikiran atau tradisi sibernetika, yaitu teori integrasi informasi (*information-integration theory*) dan teori konsistensi. Menurut kamus Longman, *cybernetic* memiliki pengertian: *the scientific study of the way in which information is moved and controlled in machines, the brain and the nervous system* (studi ilmiah mengenai cara bagaimana informasi berpindah dan dikontrol di dalam mesin, otak, dan sistem saraf). Dengan demikian dapat dikatakan bahwa tradisi sibernetik adalah suatu paham yang sangat intensif memahami komunikasi berdasarkan proses yang terjadi dalam otak dan



sistem saraf manusia. Teori pertama yang akan kita bahas di sini adalah teori integrasi informasi.²¹

Teori integrasi informasi memusatkan perhatian pada cara komunikator mengumpulkan dan mengatur informasi mengenai orang lain, benda-benda, situasi serta ide-ide untuk membentuk sikap (*attitudes*). Sikap adalah *predispositions to act in a positive or negative way toward some object*²² (kecenderungan untuk bertindak secara positif maupun negatif terhadap suatu objek). Pendekatan yang diajukan teori integrasi informasi merupakan salah satu model pendekatan yang paling populer yang menjelaskan bagaimana pembentukan dan perubahan sikap dapat terjadi.

Menurut teori ini, *cognition* atau kognisi adalah suatu proses untuk mengetahui, memahami, dan mempelajari sesuatu, merupakan suatu sistem interaksi yang mana informasi memiliki potensi memengaruhi kepercayaan atau sikap individu. Suatu sikap merupakan kumpulan informasi mengenai suatu objek, orang, situasi, atau pengalaman. Perubahan sikap terjadi karena informasi baru memberikan tambahan terhadap sikap, atau informasi tersebut mampu mengubah penilaian mengenai bobot (*weight*) atau arah informasi lainnya. Setiap satu informasi biasanya tidak akan langsung memberikan pengaruh pada sikap karena sikap terdiri atas sejumlah kepercayaan yang dapat menolak informasi baru.

Perubahan sikap dipengaruhi oleh dua variabel penting. Pertama, valensi (*valence*) atau arah yang mengacu pada apakah informasi yang diterima itu mendukung atau menentang kepercayaan yang sudah Anda miliki. Jika informasi itu mendukung kepercayaan Anda, maka informasi itu memiliki valensi positif. Sebaliknya, jika informasi itu bertentangan dengan kepercayaan Anda maka informasi itu memiliki valensi negatif. Jika misalnya Anda mendukung gagasan perlunya disusun rancangan undang-undang antipornografi dan pornoaksi (RUU APP) guna mencegah pornografi di media dan pornoaksi di masyarakat, maka segala pernyataan yang menolak RUU APP dinilai sebagai negatif dan segala pernyataan yang menerima RUU APP dianggap sebagai positif.

Valensi memberikan efek bagaimana informasi memengaruhi sistem kepercayaan Anda, sementara bobot menentukan seberapa besar kekuatan pengaruh itu terhadap sistem kepercayaan Anda. Misalnya, Anda memiliki dua teman yang salah satunya mendukung RUU APP sementara teman lainnya menolak RUU APP. Pada suatu saat, Anda dengan kedua teman itu bersama-sama menonton berita di televisi mengenai pemerkosaan yang

²¹ Littlejohn, h. 74.

²² Littlejohn, h. 74.



dilakukan seorang remaja. Berita menyebutkan pemerkosaan dilakukan setelah remaja itu menonton tayangan televisi yang berbau erotis. Bagaimanakah berita tersebut akan memengaruhi sikap kedua teman Anda itu.

Mari kita mulai dengan teman yang menolak RUU APP. Berita itu merupakan valensi negatif bagi dirinya. Jika ia memberikan bobot rendah pada berita tersebut dalam arti ia tidak percaya adanya hubungan langsung antara tindakan pemerkosaan dengan menonton program erotis sebagaimana yang diberitakan media, maka berita itu tidak akan memengaruhi sistem kepercayaannya untuk menolak RUU APP. Namun sebaliknya, jika ia percaya berita itu benar, maka ia akan memberikan bobot yang besar kepada informasi tersebut dan akan memengaruhi sistem kepercayaannya. Kombinasi dari bobot yang besar serta valensi negatif ini akan mengubah sikapnya untuk tidak terlalu “ngotot” menolak RUU APP.

Sekarang kita lihat pada teman yang mendukung RUU APP. Sekali lagi, jika ia memberikan bobot rendah pada berita tersebut maka hal itu tidak akan memengaruhi apa pun. Namun jika ia percaya dan memberikan bobot yang besar pada berita tersebut maka hal itu akan membuatnya semakin yakin untuk mendukung RUU APP. Kombinasi dari bobot yang besar serta valensi positif terhadap suatu informasi akan memperkuat keyakinannya.

Kita tidak dapat mengharapkan teman yang menolak RUU APP untuk mengubah pandangannya secara drastis menjadi mendukung RUU APP, karena ia memiliki keyakinan atau kepercayaan lain yang sudah ada sebelumnya. Dengan kata lain, ia memiliki sejumlah alasan lain untuk menolak RUU APP dan walaupun televisi menyajikan berita yang melemahkan argumentasinya namun ia tidak terlalu terpengaruh dengan berita pemerkosaan itu. Misalnya, ia berargumentasi bahwa pemerkosaan itu bersifat kasuistik yaitu hanya berlaku kepada remaja itu saja namun pada umumnya kebanyakan remaja tidak terpengaruh dengan berita itu. Ini adalah ide dasar teori informasi-integrasi.

Salah satu pemuka teori informasi integrasi yang paling terkenal dan paling disegani adalah Martin Fishbein. Ia menyoroti kompleksitas sikap dan mengemukakan teorinya yang disebut dengan “teori nilai harapan” (*expectancy-value theory*).

3.2.5 Teori Nilai Harapan

Martin Fishbein, salah seorang pendukung teori informasi-integrasi yang disegani, menilai bahwa “sikap” muncul melalui proses yang kompleks. Ia menyoroti kompleksitas sikap melalui teori lain yang dikembangkan yang disebut dengan “teori nilai harapan” atau *expectancy-value*



theory.²³ Dalam menjelaskan teorinya, Fishbein terlebih dahulu membedakan antara kepercayaan (*belief*) dan sikap (*attitudes*).

Menurutnya, ada dua jenis kepercayaan. *Pertama*, “percaya pada sesuatu”. Jika Anda percaya pada sesuatu maka Anda akan mengatakan bahwa sesuatu itu ada. *Kedua*, “kepercayaan mengenai” atau *belief about* yang diartikan Fishbein sebagai *your sense of the probability that particular relationship exists between two things* (perasaan yang dimiliki mengenai adanya hubungan khusus antara dua hal). Dengan demikian kepercayaan jenis kedua ini menunjukkan adanya kemungkinan hubungan antara dua hal atau objek. Misalnya Anda percaya bahwa manusia kemungkinan akan mengalami penderitaan pada masa tuanya yang disebabkan kondisi fisik yang semakin melemah seperti penyakit, pikun dan keterbatasan fisik lainnya. Dengan kata lain, Anda percaya akan adanya penderitaan pada masa tua. Namun Anda juga percaya bahwa teknologi kedokteran dan kesehatan akan memungkinkan manusia terhindar dari penderitaan tersebut pada masa tuanya.

Menurut Fishbein, sikap terbentuk sebagai gabungan dari berbagai elemen yang merupakan konsep-konsep tertentu mengenai suatu hal atau objek. Dengan demikian, suatu sikap yang mendukung terhadap RUU APP sebagaimana yang dicontohkan sebelumnya akan terdiri atas sejumlah sikap lain, misalnya, mengenai: erotisme, agama, pemerkosaan, hukuman, dan media massa. Konsep sikap oleh Fishbein ini dapat dirumuskan ke dalam persamaan matematis sebagai berikut:

$$A_o = \sum_i^N B_i a_i$$

Di mana, A_o adalah sikap terhadap objek o ; B_i adalah kekuatan kepercayaan i mengenai o yaitu kemungkinan atau ketidakmungkinan bahwa o terkait dengan konsep lain yaitu x ; a_i adalah aspek evaluatif dari B , yaitu evaluasi terhadap x ; dan N adalah jumlah kepercayaan terhadap o . Dengan demikian, suatu sikap terhadap suatu objek adalah sama dengan jumlah dari setiap kepercayaan mengenai objek dikalikan dengan evaluasinya. Menurut Fishbein, *attitudes are function of a complex combination of belief and evaluations* (sikap adalah fungsi dari kombinasi yang kompleks antara kepercayaan dan evaluasi).

²³ Martin Fishbein, ed., *A Behavior Theory Approach to the Relations Between Beliefs About an Object and the Attitude Toward the Object* dalam Littlejohn, h. 75.



Untuk memudahkan pemahaman kita terhadap pandangan Fishbein ini kita perhatikan contoh dalam tabel berikut ini. Tabel ini menjelaskan mengenai sikap apa saja yang muncul terhadap olahraga lari pagi atau jogging. Di sini, olahraga jogging diasosiasikan (dihubungkan) dengan kepercayaan (*belief about*) mengenai enam konsep yaitu: kesehatan jantung, penyakit, kegemukan, kesehatan mental, persahabatan, dan fisik. Masing-masing konsep ini diasosiasikan dengan suatu kepercayaan, dan masing-masing kepercayaan memiliki valensi positif dan negatif. Pada contoh ini, jika Anda menjumlahkan seluruh kepercayaan dan mengalikannya dengan evaluasi, maka Anda akan mendapatkan suatu sikap yang sangat positif terhadap olahraga jogging.

Menurut teori nilai harapan ini, perubahan sikap dapat terjadi karena tiga faktor. *Pertama*, faktor informasi, dalam hal ini informasi dapat mengubah tingkat atau bobot kepercayaan yang sudah ada sebelumnya. *Kedua*, informasi dapat mengubah valensi dari suatu kepercayaan. *Ketiga*, informasi juga dapat menambahkan kepercayaan baru ke dalam struktur sikap.

SKEMA 3.1 CONTOH SEDERHANA HIERARKI SIKAP MENURUT MODEL FISHBEIN

Objek sikap (o) → jogging N = 6 (jumlah kepercayaan dalam sistem)

Konsep yang Diasosiasikan (X_i)	Kemungkinan Asosiasi (B_i)	Evaluasi (a_i)
<ul style="list-style-type: none"> • X_1 : Kesehatan jantung • X_2 : Penyakit • X_3 : Kegemukan • X_4 : Kesehatan mental • X_5 : Persahabatan • X_6 : Fisik 	<ul style="list-style-type: none"> • B_1 : Joging mendorong kesehatan jantung • B_2 : Joging mengurangi munculnya penyakit • B_3 : Joging mengurangi berat badan • B_4 : Joging mendorong kesehatan pikiran • B_5 : Joging memberikan kesempatan untuk bertemu teman baru • B_6 : Joging menjadikan bentuk badan menjadi lebih baik 	<ul style="list-style-type: none"> • a_1 : Jantung sehat adalah baik • a_2 : Penyakit adalah buruk • a_3 : Kegemukan adalah buruk • a_4 : Pikiran sehat adalah baik • a_5 : Persahabatan adalah penting • a_6 : Badan bagus adalah menarik

3.2.6 Teori Tindakan Beralasan

Icek Ajzen dan Martin Fishbein mengembangkan teori nilai harapan di atas dengan mengemukakan pandangan bahwa tindakan atau tingkah laku (*behavior*) terjadi disebabkan adanya niat atau kehendak (*intention*) yang merupakan hasil dari sikap.²⁴ Argumentasi ini kemudian menjadi dasar

²⁴ Icek Ajzen dan Martin Fishbein, *Understanding Attitudes and Predicting Social Behavior*, Englewood



bagi pengembangan teori lain yang disebut “teori tindakan beralasan” atau *theory of reasoned action*. Menurut teori ini, niat atau kehendak seseorang untuk melakukan tindakan tertentu ditentukan oleh sikapnya terhadap tindakan itu sendiri serta seperangkat kepercayaan mengenai bagaimana orang lain menginginkan ia bertindak.

Untuk lebih memahami teori ini kita ambil satu contoh sederhana sebagai berikut. Seorang mahasiswa, sebut saja namanya Rudi, mengalami kemunduran dalam kuliahnya. Ia gagal pada beberapa mata pelajaran dan secara umum prestasinya di bawah rata-rata. Rudi mempertimbangkan apakah ia harus terus kuliah hingga mendapatkan gelar sarjana ataukah ia harus cuti kuliah sementara untuk bekerja? Rudi harus memilih tindakan mana yang akan dilakukannya.

Menurut teori tindakan beralasan, apa yang akan dilakukan Rudi bergantung pada sikap Rudi terhadap kuliah itu sendiri dan pandangan Rudi mengenai pendapat orang lain mengenai apa yang harus dilakukannya. Masing-masing faktor tersebut, yaitu sikap Rudi dan pendapat orang lain, diukur bobotnya berdasarkan tingkat kepentingannya. Terkadang orang menilai sikapnya adalah yang paling penting, namun terkadang seseorang menilai pendapat orang lainlah yang paling penting, dan terkadang sikap sendiri dan pendapat orang lain adalah sama pentingnya. Faktor-faktor tersebut kemudian dirumuskan dalam persamaan matematis sebagai berikut:

$$BI_o = A_g w_1 + (SN) w_2$$

di mana:

- BI = Niat untuk bertingkah laku
- A_g = Sikap terhadap tingkah laku
- SN = Pendapat orang lain
- w_1 = Bobot sikap sendiri
- w_2 = Bobot sikap orang lain

Dari rumusan di atas, maka dapat dijelaskan bahwa niat atau keinginan seseorang untuk melakukan suatu tindakan (bersikap atau bertingkah laku), adalah sama dengan sikap orang itu sendiri terhadap tindakan itu dikalikan dengan bobot sikap sendiri ditambah pendapat orang lain dikalikan bobot pendapat orang lain itu.

Mari kita kembali ke contoh Rudi tadi. Jika Rudi memiliki sikap negatif (*poor attitude*) terhadap kuliah, sementara orangtua dan teman-teman Rudi mendorong Rudi untuk cuti kuliah supaya bisa bekerja maka Rudi ke-



ungkinan besar akan melakukan tindakan itu (cuti kuliah dan bekerja). Sebaliknya, jika orangtua dan teman-teman Rudi berpendapat bahwa Rudi sebaiknya meneruskan kuliahnya sampai selesai dan Rudi menganggap penting pendapat mereka itu maka kemungkinan besar Rudi akan meneruskan kuliahnya walaupun sikapnya sendiri negatif terhadap kuliah. Jika Rudi menilai pendapat orangtua dan teman-temannya tidak terlalu penting, maka sikap Rudi sendirilah yang akan menang dan kemungkinan besar Rudi akan melakukan niatnya untuk cuti kuliah dan bekerja.

Formula yang dikemukakan Ajzen dan Fishbein tersebut di atas merupakan perkiraan mengenai keinginan seseorang untuk bertindak atau bertingkah laku dan bukan perkiraan mengenai tindakan yang betul-betul akan dilakukan orang. Hal ini disebabkan orang tidak selalu bertindak dan bertingkah laku sesuai dengan keinginan atau niat semula. Menurut Ajzen dan Fishbein, manusia memiliki kecenderungan untuk bertindak yang berlawanan dengan niat atau keinginannya semula, betapa pun kuatnya keinginan itu. Seorang yang gemar merokok (perokok berat) berkeinginan untuk berhenti merokok karena kesehatannya menurun, namun ia tidak melakukan hal itu karena ia sudah ketagihan merokok. Rudi berkeinginan untuk cuti kuliah, namun karena orangtuanya mengancam akan menghentikan uang jajan dan fasilitas lainnya jika ia meneruskan niatnya membuat Rudi membatalkan rencananya untuk cuti kuliah.

Sebelum kita meneruskan pembahasan ini, mari kita berpikir sejenak mengenai bagaimana teori integrasi informasi menjadi bagian dari tradisi sibernetika. Harap diingat bahwa teori-teori sibernetika menekankan pada hubungan-hubungan (*interrelationship*) di antara bagian-bagian dari suatu sistem. Dalam sistem kognitif manusia (proses berpikir) terdapat satu kelompok variabel yang terdiri atas sejumlah variabel seperti variabel sikap terhadap objek, sikap terhadap tingkah laku, variabel bobot kepercayaan, kemungkinan kepercayaan (*belief probability*), evaluasi, keinginan bertindak, bobot sikap, pendapat subjektif serta variabel terhadap bobot pendapat subjektif. Apa yang orang pikirkan mengenai suatu tindakan atau isu dan bagaimana ia bertindak terhadap isu itu sangat bergantung pada berbagai interaksi di antara variabel-variabel tersebut. Penelitian Fishbein dan Ajzen telah membantu kita melihat berbagai hubungan itu. Pada bagian berikut ini, kita akan melihat bagaimana berbagai variabel tersebut berupaya untuk mencari keseimbangan yang menghasilkan teori lain yang disebut dengan “teori konsistensi”.



3.2.7 Teori Disonansi Kognitif

Tidak diragukan lagi sebagian besar penelitian yang terkait dengan sikap, perubahan sikap dan persuasi masuk dalam kelompok teori yang dinamakan teori konsistensi. Seluruh teori yang berada di bawah payung teori konsistensi memiliki ide yang sama yaitu, bahwa manusia akan selalu merasa lebih nyaman dengan sesuatu yang tetap (konsisten) daripada hal-hal yang tidak tetap (inkonsisten). Konsistensi merupakan prinsip penting dan teratur yang ada dalam proses kognitif, dan perubahan sikap terjadi sebagai akibat adanya informasi yang mengganggu keteraturan ini. Walaupun istilah atau konsep yang digunakan pada beberapa teori berbeda, namun asumsi dasar mengenai konsistensi tetap menjadi acuan utama teori-teori itu.

Menurut teori-teori konsistensi, manusia selalu mencari keseimbangan (*homeostasis*) dan sistem kognitif yang dimiliki manusia menjadi alat utama untuk mencapai keseimbangan ini. Kita akan meninjau dua teori yang sangat terkenal mengenai konsistensi kognitif ini yaitu teori “ketidaksesuaian kognitif” (*cognitive dissonance*) oleh Leon Festinger dan teori mengenai “kepercayaan, sikap, dan nilai” yang dikemukakan oleh Milton Rokeach. Kita memilih dua teori ini karena memberikan penjelasan yang relatif cukup lengkap mengenai proses konsistensi kognitif.²⁵ Kita mulai dengan teori disonansi kognitif.

Teori yang dikemukakan Leon Festinger mengenai disonansi kognitif atau *cognitive dissonance* (ketidaksesuaian kognitif) merupakan salah satu teori terpenting dalam ilmu psikologi sosial, namun demikian teori ini juga menjadi bagian dalam kelompok teori sibernetika karena membahas sistem berpikir manusia. Selama bertahun-tahun teori disonansi kognitif ini telah mendorong para ahli melakukan sejumlah besar penelitian yang menghasilkan berbagai interpretasi, perkiraan, dan juga kritik.

Menurut Festinger dalam teorinya, manusia membawa berbagai macam unsur (elemen) kognitif dalam dirinya, seperti elemen sikap, persepsi, pengetahuan, dan elemen tingkah laku (*behavior*). Masing-masing elemen itu tidak terpisah satu sama lain namun saling memengaruhi dalam suatu sistem yang saling berhubungan. Masing-masing elemen akan memilih salah satu jenis hubungan dari tiga jenis hubungan yang mungkin ada dengan masing-masing elemen lainnya.

Jenis hubungan pertama disebut dengan hubungan nihil atau tidak relevan (*irrelevant*). Jenis hubungan ini tidak memberikan pengaruh apa-

²⁵ Littlejohn h. 77.



apa kepada masing-masing elemen yang terdapat dalam sistem. Hubungan kedua, adalah hubungan konsisten, atau disebut juga konsonan, yaitu hubungan yang terjadi dengan salah satu elemen yang memperkuat elemen lainnya. Jenis hubungan ketiga adalah hubungan yang tidak sesuai atau inkonsisten atau disonansi (*dissonance*). Hubungan inkonsisten atau disonansi ini terjadi bila *one element would not be expected to follow from the other*²⁶ (salah satu elemen tidak diharapkan untuk mengikuti elemen yang lain).

Jika Anda percaya bahwa makanan berlemak tidak bagus untuk kesehatan karena dapat menimbulkan kegemukan atau kolesterol tinggi, maka memakan daging yang mengandung banyak lemak merupakan tindakan yang inkonsisten. Namun hubungan konsonan dan disonansi antara satu orang dengan orang lain adalah tidak sama. Orang lain mungkin berpendapat daging mengandung banyak protein yang berharga untuk tubuh sehingga ia tetap makan daging walaupun ia tahu daging juga mengandung lemak.

Dalam hal ini, terdapat dua ide penting yang menjadi dasar teori disonansi kognitif ini. *Pertama*, keadaan disonansi menghasilkan ketegangan atau stres yang memberikan tekanan untuk berubah. *Kedua*, jika kondisi disonansi ini muncul, maka orang akan berupaya untuk tidak hanya mengurangnya namun juga akan berupaya untuk menghindarinya. Misalnya, semakin inkonsisten diet yang dilakukan seseorang dengan pengetahuannya mengenai bahaya kolesterol bagi kesehatan maka semakin besar tekanan yang dirasakan orang itu untuk melakukan sesuatu guna mengurangi disonansi yang terjadi.

Inkonsistensi atau disonansi itu sendiri muncul karena adanya dua variabel yaitu: (a) bobot dari elemen kognitif; dan (b) jumlah elemen yang terlibat dalam hubungan yang inkonsisten itu. Dengan kata lain, jika Anda memiliki sejumlah hal yang inkonsisten dan semuanya merupakan hal yang penting bagi Anda, maka Anda akan merasakan tekanan yang semakin besar. Misalnya, jika kesehatan bukan menjadi hal yang penting bagi Anda, maka pengetahuan Anda mengenai sejumlah lemak tertentu yang berbahaya bagi kesehatan tidak akan memberikan pengaruh pada kebiasaan makan Anda.

Festinger membayangkan sejumlah metode yang digunakan manusia untuk mengatasi masalah ketidaksesuaian kognitif ini. *Pertama*, Anda mungkin akan mengubah satu atau lebih elemen kognitif yang ada. Misalnya elemen tingkah laku (tindakan) dan/atau elemen sikap. Misalnya,

²⁶ Littlejohn dan Foss, h. 77.



ketika terjadi inkonsistensi antara makan daging berlemak dengan pengetahuan Anda mengenai bahaya lemak bagi kesehatan maka Anda berupaya mengatasi masalah ini dengan menjadikan diri Anda vegetarian setelah makan daging, atau Anda mulai percaya bahwa lemak tidak terlalu berpengaruh bagi kesehatan (kegemukan) tetapi faktor genetiklah yang lebih berpengaruh.

Kedua, menambahkan elemen baru dalam hubungan yang inkonsisten itu. Misalnya Anda mulai membeli dan mengonsumsi obat-obatan antikolesterol dan/atau produk kesehatan lain seperti multivitamin dan sebagainya setelah Anda makan daging *steak* lezat tetapi berlemak. *Ketiga*, Anda mungkin akan mempertimbangkan kembali bahwa disonansi yang terjadi bukanlah sesuatu yang penting. Misalnya, Anda menilai apa yang Anda makan tidaklah sepenting kondisi pikiran sebagai faktor utama dalam menunjang kesehatan.

Keempat, Anda berupaya mencari informasi lain yang mendukung tindakan Anda makan daging berlemak. Misalnya Anda akan mencari artikel atau literatur yang menjelaskan manfaat atau keuntungan makan daging berlemak bagi kesehatan. *Kelima*, Anda mulai mengurai disonansi yang terjadi dengan mendistorsi atau menyalahartikan informasi yang terlibat. Hal ini dapat terjadi jika Anda berpandangan bahwa walaupun daging mengandung lemak yang tidak baik bagi kesehatan, namun daging memiliki unsur lain yang bermanfaat seperti zat besi dan protein.

Tidak peduli metode apa pun yang Anda gunakan dalam mengatasi inkonsistensi tersebut namun metode tersebut di atas membuat Anda merasa lebih baik berkenaan dengan sikap, kepercayaan, dan tindakan Anda. Banyak teori dan riset mengenai disonansi kognitif yang mengemukakan berbagai situasi atau keadaan yang memungkinkan disonansi dapat terjadi. Situasi yang bisa mendorong munculnya disonansi, antara lain: (a) saat membuat keputusan (*decision making*); (b) kepatuhan yang dipaksakan (*forced compliance*); (c) memasuki kelompok baru (*initiation*); (d) dukungan sosial (*social support*); dan (e) usaha atau daya upaya (*effort*).

Seseorang yang telah memutuskan untuk membeli suatu produk terkadang diliputi perasaan menyesal karena ia menilai keputusan membeli produk itu adalah suatu kesalahan. Cukup sering terjadi konsumen secara mendadak membatalkan pembelian barang, bahkan pada saat barang itu sudah siap untuk dikirimkan ke alamat pembeli. Kondisi ini disebut dengan *postdecisional dissonance* atau *buyers remorse* yaitu adanya perasaan menyesal karena telah mengambil keputusan yang salah.

Pada 1970-an, sebuah eksperimen dilakukan terhadap sejumlah kon-



sumen otomotif yaitu mereka yang sudah memesan mobil dan tinggal menunggu pengiriman (*delivery*) mobil yang mereka beli. Sebelum mobil dikirimkan, sebagian dari pembeli itu dipanggil oleh pihak *dealer* (penjual) untuk memastikan bahwa mereka akan jadi membeli mobil, sedangkan sebagian pembeli lainnya *control group* tidak dipanggil. Sebagaimana diharapkan maka banyak pembeli yang tidak dipanggil ini membatalkan pesanan mereka untuk membeli mobil dibandingkan dengan mereka yang dipanggil.

Tingkat disonansi atau penyesalan yang dialami seseorang yang terkait dengan pengambilan keputusan ini bergantung pada empat variabel, sebagai berikut:

- a. Bobot keputusan yang diambil. Keputusan untuk tidak sarapan karena harus buru-buru menghadiri rapat pagi bukanlah suatu keputusan yang penting (bobot rendah) dan hanya akan menghasilkan disonansi tingkat rendah, sedangkan keputusan membeli mobil (bobot tinggi) dapat menimbulkan tingkat disonansi yang tinggi.
- b. Tingkat daya tarik dari alternatif yang dipilih. Semakin tidak menarik alternatif yang Anda pilih maka akan semakin besar tingkat disonansi yang Anda alami. Anda mungkin akan merasakan tingkat disonansi yang tinggi ketika harus membeli barang yang jelek dibandingkan dengan membeli barang yang bagus dan bermutu.
- c. Semakin besar daya tarik alternatif yang tidak terpilih, maka semakin tinggi disonansi yang dirasakan. Jika Anda menginginkan untuk menggunakan uang tabungan Anda untuk membeli mobil namun Anda ternyata membeli rumah maka Anda akan mengalami disonansi.
- d. Semakin besar tingkat kemiripan atau tingkat tumpang-tindih (*overlap*) di antara alternatif, maka semakin rendah tingkat disonansinya. Jika Anda harus memilih untuk membeli satu produk di antara sejumlah produk yang hampir sama (misalnya sama-sama mobil), maka keputusan untuk membeli mobil itu tidak akan menimbulkan disonansi yang signifikan, namun jika Anda harus memilih antara membeli mobil atau membeli rumah maka Anda akan dapat mengalami disonansi yang cukup signifikan.

Situasi lain yang dapat menimbulkan disonansi adalah “kepatuhan yang terpaksa” (*forced compliance*) atau terbujuk untuk melakukan atau mengatakan sesuatu yang bertentangan dengan kepercayaan atau nilai-nilai yang Anda miliki. Situasi ini biasanya terjadi jika melibatkan penghargaan (*rewards*) untuk kepatuhan yang dilakukan atau hukuman (*punishment*) un-



tuk pembangkangan. Misalnya, seorang atasan di kantor meminta bawahannya untuk melakukan pekerjaan yang tidak disukai bawahannya, maka dalam hal ini teori disonansi menyatakan bahwa semakin kecil tekanan untuk patuh maka akan semakin tinggi tingkat disonansi yang dialami bawahan itu. Jika Anda diminta untuk melakukan sesuatu yang tidak Anda sukai namun Anda dijanjikan bonus satu kali gaji, maka Anda akan merasa mendapatkan pembenaran (justifikasi) dibandingkan jika Anda hanya mendapatkan ucapan terima kasih dari bos Anda.

Pada suatu eksperimen yang cukup populer sejumlah mahasiswa diminta untuk mengerjakan suatu tugas yang membosankan, namun mereka diminta untuk mengatakan kepada mahasiswa lainnya bahwa tugas yang mereka lakukan adalah sangat menyenangkan.²⁷ Sebagian peserta dibayar \$1 untuk melakukan kebohongan itu, sedangkan peserta lainnya dibayar \$20. Sebagaimana yang diharapkan, karena mereka mengalami disonansi yang lebih besar maka mahasiswa yang dibayar \$1 cenderung untuk mengubah pendapatnya mengenai tugas yang mereka lakukan. Mereka menjadi betul-betul percaya bahwa tugas yang mereka kerjakan menyenangkan, sedangkan mahasiswa yang dibayar \$20 cenderung untuk mempertahankan kepercayaan mereka bahwa tugas yang diberikan membosankan namun mereka mencari pembenaran untuk tetap melakukan tugas karena mereka akan mendapatkan uang banyak.

Semakin sedikit pembenaran eksternal, misalnya hadiah atau hukuman yang dilibatkan maka orang akan semakin terfokus pada inkonsistensi internal yang ada dalam diri orang itu (semakin besar tingkat disonansi). Ini adalah alasan mengapa, menurut para teoretisi disonansi, orang akan cenderung untuk tetap bekerja di tempat di mana ia mendapat gaji tinggi walaupun ia tidak menyukai pekerjaan itu. Dengan kata lain, gaji tinggi menjadi kompensasi terhadap disonansi yang terjadi dalam diri orang itu.

Teori disonansi juga membuat beberapa perkiraan lainnya. Teori ini memperkirakan, misalnya, semakin sulit seseorang untuk bisa bergabung ke dalam suatu kelompok baru maka semakin besar komitmen orang itu pada kelompok itu. Semakin besar dukungan sosial yang diterima seseorang dari teman-temannya terhadap suatu ide atau tindakan maka semakin besar tekanan baginya untuk memercayai ide atau tindakan itu. Semakin besar upaya yang harus dilakukan seseorang untuk menyelesaikan suatu pekerjaan, maka semakin besar keinginannya untuk merasionalkan nilai pekerjaan itu. Pernahkah Anda melakukan pekerjaan yang tidak Anda sukai namun

²⁷ Leon Festinger and James M. Carlsmith, *Cognitive Consequences of Forced Compliance* dalam Littlejohn, h. 78.



setelah Anda menyelesaikan pekerjaan itu Anda kemudian malah menjadi menyukainya.²⁸

3.2.8 Teori Kepercayaan, Sikap, dan Nilai

Salah satu teori konsistensi yang paling komprehensif adalah teori yang dikemukakan Milton Rokeach karena berhasil mengembangkan suatu penjelasan yang luas mengenai tingkah laku manusia berdasarkan kepercayaan (*belief*), sikap (*attitudes*), dan nilai (*values*).²⁹ Teorinya dibangun berdasarkan penelitian sebelumnya mengenai sistem kognitif manusia dan kemudian ia mengembangkan kompleksitas sistem kognitif tersebut.

Menurut teorinya, setiap manusia memiliki sistem kepercayaan, sikap, dan nilai yang sangat terorganisasi yang membimbing tingkah laku atau sikap tindak manusia (*behavior*). Menurut Rokeach, kepercayaan adalah pernyataan yang jumlahnya sangat banyak (mencapai ratusan ribu) yang dibuat seseorang mengenai dirinya dan lingkungannya. Kepercayaan dapat bersifat umum atau khusus. Kepercayaan disusun dalam suatu sistem berdasarkan tingkat atau bobot kepentingannya terhadap ego. Pada pusat dari sistem kepercayaan ini terdapat sejumlah kepercayaan yang relatif mapan dan tidak mudah berubah yang merupakan inti sistem kepercayaan. Pada bagian pinggiran sistem kepercayaan terdapat sejumlah kepercayaan yang tidak signifikan atau perifer yang dapat berubah dengan mudah. Anak-anak yang melihat kedua orangtuanya hidup rukun akan memiliki kepercayaan bahwa kehidupan rumah tangga orangtuanya bahagia. Kepercayaan semacam ini pada umumnya terletak pada pusat sistem kepercayaan anak karena kepercayaan ini memberikan pengaruh pada banyak aspek dalam kehidupan si anak. Jika Anda merasa rambut Anda terlalu panjang dan ingin memotongnya maka Anda percaya bahwa Anda harus memotong rambut ke salon atau ke tukang cukur. Namun kepercayaan seperti ini adalah perifer.

Semakin sentral posisi kepercayaan dalam suatu sistem maka akan semakin sulit kepercayaan itu untuk berubah, namun semakin besar dampak yang ditimbulkannya terhadap sistem jika kepercayaan itu mengalami perubahan. Dengan kata lain, jika salah satu dari kepercayaan yang berada pada posisi sentral (kawasan inti) itu berubah maka akibat yang ditimbulk-

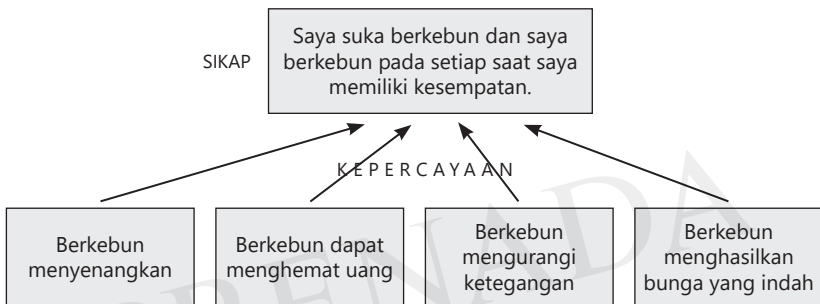
²⁸ Kita dapat mengambil contoh lain, misalnya, banyak murid tidak menyukai pelajaran matematika karena mereka tidak mengerti, tetapi setelah mereka mulai mengerti, tentunya setelah proses pembelajaran yang menarik, banyak murid yang justru kemudian menyukainya.

²⁹ Milton Rokeach, *Belief, Attitudes and Values: A Theory of Organization and Change*, Jossey-Bass, San Francisco, 1969.



kannya akan bersifat mendalam yang pada akhirnya dapat mengubah cara berpikir seseorang terhadap banyak hal. Ini adalah alasan mengapa banyak anak mengalami guncangan pada jiwanya ketika mengetahui orangtuanya bercerai.

Sikap adalah kelompok-kelompok kepercayaan yang tersusun di sekitar suatu objek perhatian yang mendorong seseorang untuk bertindak atau bertingkah laku menurut cara-cara tertentu terhadap objek tersebut. Seseorang memiliki ratusan ribu kepercayaan dan mungkin ribuan sikap. Masing-masing sikap terdiri atas sejumlah kepercayaan mengenai objek sikap. Gambar berikut ini memberikan ilustrasi yang sangat disederhanakan mengenai organisasi sikap.



Menurut Rokeach, kepercayaan dan sikap adalah dua hal penting yang harus dilihat bersama-sama. Sikap terdiri atas dua hal, yaitu “sikap terhadap objek” (*attitude toward object*) dan “sikap terhadap situasi” (*attitude toward situation*). Tingkah laku seseorang pada situasi tertentu merupakan fungsi dari kedua sikap tersebut. Jika pada situasi tertentu Anda tidak bertingkah laku sesuai dengan sikap Anda maka hal itu bisa jadi karena sikap Anda terhadap situasi mencegah atau menghalangi hal itu terjadi. Contoh untuk ini adalah bila Anda sebagai tamu diundang makan malam oleh tuan rumah namun Anda tidak menyukai makanan yang dihidangkan. Dalam hal ini, Anda memiliki sikap negatif terhadap makanan (sikap terhadap objek) namun memiliki sikap positif terhadap situasi karena tuan rumah menghargai Anda sebagai tamu yang diundang. Dengan demikian, tingkah laku adalah fungsi kompleks dari berbagai perangkat sikap, dan sistem terdiri atas banyak kepercayaan mulai dari yang sangat penting hingga sangat tidak penting.

Menurut Rokeach, dari tiga konsep tersebut, yaitu kepercayaan, sikap, dan nilai, maka konsep yang terakhir adalah yang paling penting. Nilai



adalah jenis atau tipe khusus dari kepercayaan yang menjadi pusat sistem dan bertindak sebagai panduan hidup. Misalnya nilai mengenai “kerja keras” dan “kesetiaan” dapat menjadi tuntunan hidup bagi sebagian orang, bahkan menjadi nilai yang sangat penting yang disebut dengan “nilai instrumental” (*instrumental values*). Nilai instrumental merupakan panduan dalam hidup dan menjadi acuan bagi setiap tingkah laku atau sikap tindak seseorang yang menjunjung nilai tersebut setiap harinya.

Selain nilai instrumental terdapat pula nilai terminal (*terminal values*) yaitu tujuan akhir (*ultimate values*) dari hidup yang menjadi dasar, misalnya mengapa orang harus bekerja. Contoh nilai terminal yang menjadi dasar orang bekerja antara lain kekayaan dan kebahagiaan.

Komponen lain di dalam sistem kepercayaan-sikap-nilai yang sangat penting adalah “konsep diri” (*self-concept*), yaitu kepercayaan seseorang terhadap dirinya sendiri, ini merupakan upaya untuk menjawab pertanyaan “siapakah saya?” Konsep diri memiliki peran penting dalam sistem karena menjadi motivasi utama yang didukung oleh seluruh elemen lainnya yang terdapat pada sistem kognitif manusia. Jadi, jika kepercayaan, sikap, dan nilai menjadi bagian-bagian dalam suatu sistem maka konsep diri akan memberitahu ke mana arah atau tujuan yang ingin dicapai.

Rokeach menyimpulkan bahwa manusia dipandu oleh kebutuhannya untuk selalu konsisten karena keadaan inkonsisten selalu menimbulkan tekanan untuk berubah. Ia percaya bahwa inkonsistensi yang paling penting pada sistem psikologi manusia adalah hal-hal yang terkait dengan pemahaman mengenai diri. Hanya bila inkonsistensi itu sudah melibatkan konsepsi diri maka perubahan yang akan terjadi bersifat signifikan dan bertahan lama. Alasan untuk ini adalah bahwa kontradiksi meningkatkan ketidakpuasan diri (*self-dissatisfaction*). Karena mempertahankan konsep diri adalah tujuan utama dari sistem psikologi maka sudah sewajarnya perubahannya akan bertahan lama.

Teori yang dikemukakan Rokeach dan juga teori-teori konsistensi lainnya menunjukkan kepada kita bahwa kita perlu bertingkah laku dan berpikir dengan cara yang konsisten dan jelas. Sering kita melihat bahwa kurangnya konsistensi kerap menimbulkan masalah bagi kita.

3.2.9 Teori Integrasi Bermasalah

Kelompok teori sibernetika yang membahas mengenai komunikator menunjukkan bahwa integrasi kognitif merupakan hal yang sentral atau penting bagi kehidupan manusia. Pikiran manusia (*mind*) terdiri atas serangkaian sikap, kepercayaan, dan nilai yang bergerak atau berpindah de-



ngan arah atau tujuan untuk meningkatkan integrasi atau konsistensi ini. Austin Babrow menjelaskan peranan komunikasi dalam membantu individu mengelola apa yang disebutnya “integrasi bermasalah” atau *problematic integration* (PI).³⁰

Teori ini bersandar pada tiga ide dasar. *Pertama*, manusia memiliki kecenderungan alami untuk mendukung harapannya (apa yang Anda pikirkan akan terjadi) dan juga evaluasinya (apa yang Anda inginkan untuk terjadi). Ide pertama menjelaskan bahwa orang akan mengalami tekanan untuk mendukung harapannya dengan nilai-nilainya. Dengan kata lain, sebagai suatu aturan, orang akan merasa lebih nyaman jika ia menyukai sesuatu yang menurutnya dapat dimiliki, dan orang cenderung mengharapkan sesuatu yang disukainya itu. Misalnya, Anda merasa tidak mungkin tertarik dan menjalin hubungan asmara dengan seorang bintang film terkenal yang wajahnya selalu Anda lihat melalui layar lebar atau televisi. Hal yang lebih mungkin adalah Anda akan lebih tertarik kepada orang-orang yang ada di sekitar Anda karena hal itu lebih memungkinkan bagi Anda untuk menjalin hubungan asmara.

Kedua, upaya mengintegrasikan harapan dan evaluasi tersebut tidaklah mudah dan dapat menimbulkan masalah. Masalah integrasi dapat terjadi dalam empat kondisi, yaitu:

- a. Adanya perbedaan antara harapan dan evaluasi. Di sini evaluasi dan harapan Anda tidak bertemu. Hal ini bisa terjadi, misalnya, Anda mendapatkan nilai yang bagus untuk matakuliah yang Anda sangat tidak sukai.
- b. Adanya ambiguitas, yaitu tidak ada atau kurangnya kejelasan mengenai apa yang diharapkan. Misalnya, Anda merasa sangat tertarik dengan olahraga tenis lapangan, namun tidak jelas bagi Anda apakah Anda akan berhasil jika Anda menekuni olahraga tersebut.
- c. Adanya ambivalen atau evaluasi bertentangan. Misalnya Anda mendapat kenalan baru yang terus-menerus mengajak Anda untuk berpatungan dalam suatu usaha atau bisnis, Anda menyukai gagasan itu, namun Anda tidak yakin apakah Anda akan menyukai orang itu atau tidak.
- d. Jika kesempatan bagi sesuatu hal untuk terjadi tidak mungkin bisa terwujud. Integrasi bermasalah keempat ini merupakan hal yang menarik karena memberikan nilai pada sesuatu yang kita tahu hal itu tidak akan bisa terwujud. Hal ini dapat menjadi sumber keheranan dan misteri.

³⁰ Austin S. Babrow, *Communication and Problematic Integration: Understanding Diverging Probability and Value, Ambiguity, Ambivalence dan Impossibility* dalam Littlejohn, h. 80.



Pada dasarnya suatu integrasi bermasalah (PI) merupakan sesuatu yang tidak terlalu penting (minor) bagi kehidupan manusia. Namun PI dapat menjadi problem jika terdapat evaluasi bermasalah dan juga harapan bermasalah yang terikat dengan kuat pada jaringan kepercayaan, nilai dan perasaan yang kukuh di dalam sistem kognitif seseorang. Semakin sentral posisi evaluasi dan harapan pada sistem kognitif maka semakin besarlah integrasi bermasalah yang muncul.

Ketiga, integrasi bermasalah mencakup juga komunikasi. Hal ini sebagian benar karena orang mengalami integrasi bermasalah melalui komunikasi. Misalnya, jika Anda belum menikah maka adalah wajar jika Anda tertarik dengan lawan jenis Anda dan mengharapkan hubungan romantis dengannya. Namun jika Anda diberitahu bahwa teman yang Anda sukai itu ternyata sudah bertunangan dengan orang lain dan akan segera menikah, maka Anda akan mengalami integrasi bermasalah.

Komunikasi juga merupakan cara untuk mengatasi dan mengelola integrasi bermasalah. Misalnya, Anda dapat mencoba melalui komunikasi untuk mengubah sesuatu hal dengan cara membujuk orang lain untuk melakukan apa yang Anda inginkan. Anda dapat mengatur sedemikian rupa hal-hal yang sudah terjadi sehingga hal lain yang akan terjadi akan tampak lebih baik. Dalam hal integrasi bermasalah yang disebabkan kondisi ambiguitas atau ambivalen maka Anda dapat bertanya untuk memperjelasnya.

Anda mungkin mencari informasi untuk mengubah bagian-bagian lain dari sistem kognitif Anda sehingga harapan dan evaluasi dapat lebih mudah diintegrasikan. Teori integrasi bermasalah adalah salah satu dari banyak teori yang membantu kita memahami bagaimana cara komunikator individu berpikir. Bagaimana mereka mengintegrasikan dan mengelola informasi yang memengaruhi sikap, kepercayaan, nilai, dan tingkah laku mereka.

3.3 DIRI INDIVIDU

Bagaimana Anda memandang diri Anda sebagai komunikator? Apakah Anda memandang diri Anda sebagai individu terpisah yang berkomunikasi dengan individu lain yang juga otonom atau apakah Anda memandang diri Anda sebagai salah satu anggota dari suatu kelompok sosial yang memengaruhi bagaimana Anda berkomunikasi? Mana yang lebih dahulu terjadi apakah Anda sebagai individu atautkah Anda sebagai anggota kelompok? Jawaban atas pertanyaan tersebut menjadi pembeda di antara berbagai kelompok teori atau tradisi yang akan kita bahas pada bagian ini.

Kelompok teori sosiopsikologi dan sibernetika yang membahas me-



ngeni komunikator memiliki pandangan bahwa berbagai perbedaan di antara individu memang sudah ada sebelum individu saling berkomunikasi, sedangkan tradisi sosiokultural memiliki pandangan yang sebaliknya. Tradisi sosiokultural berpendapat hubungan sosiallah yang menimbulkan perbedaan di antara individu.

Teori-teori sosial dan kultural menunjukkan bagaimana komunikator memahami diri mereka sebagai individu dengan berbagai perbedaan yang ada dan bagaimana perbedaan itu dikonstruksikan atau dibentuk secara sosial dan bukan ditentukan oleh mekanisme biologi dan psikologi yang bersifat tetap. Penganut teori-teori sosial berpandangan bahwa pengalaman interaksi sosial yang dialami individu merupakan alat untuk mengubah ide atau pandangan mereka mengenai diri mereka berdasarkan situasi di mana mereka berada. Dengan kata lain, melalui interaksi, kita membentuk rasa diri (*sense of self*) yang menyatu namun fleksibel. Pada bagian ini kita akan meninjau empat teori yang terkait dengan diri atau *self* yaitu interaksi simbolis, konstruksi sosial diri, konstruksi sosial emosi, dan penyajian diri.

3.3.1 Teori Interaksi Simbolis

Paham mengenai interaksi simbolis (*symbolic interactionism*) adalah suatu cara berpikir mengenai pikiran (*mind*), diri dan masyarakat yang telah memberikan banyak kontribusi kepada tradisi sosiokultural dalam membangun teori komunikasi. Dengan menggunakan sosiologi sebagai fondasi, paham ini mengajarkan bahwa ketika manusia berinteraksi satu sama lainnya, mereka saling membagi makna untuk jangka waktu tertentu dan untuk tindakan tertentu.

George Herbert Mead dipandang sebagai pembangun paham interaksi simbolis ini. Ia mengajarkan bahwa makna muncul sebagai hasil interaksi di antara manusia baik secara verbal maupun nonverbal. Melalui aksi dan respons yang terjadi, kita memberikan makna ke dalam kata-kata atau tindakan, dan karenanya kita dapat memahami suatu peristiwa dengan cara-cara tertentu. Menurut paham ini, masyarakat muncul dari percakapan yang saling berkaitan di antara individu. Karena pentingnya percakapan bagi paham interaksi simbolis, kita akan membahas paham ini secara lebih detail pada bagian tersendiri pada bab berikutnya. Pada bagian ini, kita hanya akan membahas satu konsep interaksi simbolis yang berhubungan dengan komunikator yaitu mengenai diri (*self*).

Menurut paham interaksi simbolis, individu berinteraksi dengan individu lainnya sehingga menghasilkan suatu ide tertentu mengenai diri yang berupaya menjawab pertanyaan siapakah Anda sebagai manusia? Manford



Kuhn menempatkan peran diri sebagai pusat kehidupan sosial.³¹ Menurutnya, rasa diri seseorang merupakan jantung komunikasi. Diri merupakan hal yang sangat penting dalam interaksi. Seorang anak bersosialisasi melalui interaksi dengan orangtua, saudara, dan masyarakat sekitarnya. Orang memahami dan berhubungan dengan berbagai hal atau objek melalui interaksi sosial.

Suatu objek dapat berupa aspek tertentu dari realitas individu apakah itu suatu benda, kualitas, peristiwa, situasi, atau keadaan. Satu-satunya syarat agar sesuatu menjadi objek adalah dengan cara memberikannya nama dan menunjukkannya secara simbolis. Dengan demikian suatu objek memiliki nilai sosial sehingga merupakan objek sosial (*social objects*). Menurut pandangan ini, realitas adalah totalitas dari objek sosial dari seorang individu. Bagi Kuhn, penamaan objek adalah penting guna menyampaikan makna suatu objek.

Menurut Kuhn, komunikator melakukan percakapan dengan dirinya sendiri sebagai bagian dari proses interaksi. Dengan kata lain, kita berbicara dengan diri kita sendiri di dalam pikiran kita guna membuat perbedaan di antara benda-benda dan orang. Ketika seseorang membuat keputusan bagaimana bertingkah laku terhadap suatu objek sosial maka orang itu menciptakan apa yang disebut Kuhn “suatu rencana tindakan” (*a plan of action*) yang dipandu dengan sikap atau pernyataan verbal yang menunjukkan nilai-nilai terhadap mana tindakan itu akan diarahkan. Misalnya, seorang mahasiswa yang ingin melanjutkan kuliah harus terlebih dahulu membuat rencana tindakan yang dipandu oleh seperangkat nilai-nilai (sikap) positif dan negatif terhadap kuliah. Jika nilai positif lebih kuat maka ia akan melanjutkan kuliah, namun jika nilai-nilai negatif yang lebih dominan maka ia tidak akan melanjutkan kuliah.

Menurut pandangan interaksi simbolis, makna suatu objek sosial serta sikap dan rencana tindakan tidak merupakan sesuatu yang terisolasi satu sama lain. Seluruh ide paham interaksi simbolis menyatakan bahwa makna muncul melalui interaksi. Orang-orang terdekat memberikan pengaruh besar dalam kehidupan kita. Mereka adalah orang-orang dengan siapa kita memiliki hubungan dan ikatan emosional seperti orangtua atau saudara. Mereka memperkenalkan kita dengan kata-kata baru, konsep-konsep tertentu, atau kategori-kategori tertentu yang kesemuanya memberikan pengaruh kepada kita dalam melihat realitas. Orang terdekat membantu kita belajar membedakan antara diri kita dan orang lain sehingga kita terus

³¹ C.A. Hickmann dan Manford Kuhn, *Individuals, Group, and Economic Behavior*, New York, 1956 dalam Littlejohn, h. 82.



memiliki *sense of self*.

Konsep diri merupakan objek sosial penting yang didefinisikan dan dipahami berdasarkan jangka waktu tertentu selama interaksi antara kita dengan orang-orang terdekat. Konsep diri Anda tidak lebih dari rencana tindakan Anda terhadap diri Anda, identitas Anda, ketertarikan, kebencian, tujuan, ideologi, serta evaluasi diri Anda. Konsep diri memberikan acuan dalam menilai objek lain. Seluruh rencana tindakan ini berawal dari konsep diri.

Kuhn melakukan semacam tes yang disebutnya dengan “tes 20 pernyataan” (*twenty statements test*) untuk mengukur berbagai aspek mengenai diri. Ia meminta peserta untuk memberikan 20 jawaban terhadap pertanyaan, “Siapakah saya?” dalam waktu yang dibatasi. Peserta diminta untuk memberikan jawaban seolah-olah jawaban itu diberikan untuk dirinya sendiri dan bukan untuk orang lain, selain itu peserta diminta menjawab pertanyaan berdasarkan urutan peristiwa yang dialami dan bukan berdasarkan tingkat kepentingan jawaban.

Terdapat sejumlah cara untuk menganalisis jawaban dari tes tersebut. Setiap jawaban memberikan petunjuk mengenai berbagai aspek diri yang berbeda. Urutan jawaban yang diberikan menunjukkan tingkat bobot atau pentingnya identifikasi diri yang ditunjukkan peserta. Misalnya, jika peserta meletakkan kata “orang Islam” jauh di atas kata “ayah” maka hal ini dapat menunjukkan bahwa peserta bersangkutan menunjukkan kedekatan kepada agama (religius) dibandingkan kepada hubungan keluarga. Cara lain untuk menilai tes tersebut adalah dengan menggunakan variabel tempat (*locus variable*) yang membantu menunjukkan apakah peserta tes memiliki kecenderungan untuk menunjukkan identifikasi dirinya sebagai bagian dari kelompok umum, misalnya “orang Jawa” daripada identifikasi yang bersifat subjektif kualitatif yang tidak umum seperti “pemalu” atau “penakut.”

Dalam memberikan penilaian terhadap sikap diri (*self attitude*), Anda dapat menempatkan pernyataan dalam dua kategori yaitu pernyataan konsensual jika pernyataan itu mengacu pada suatu kelompok tertentu atau identifikasi kelas dalam masyarakat (*class identification*) seperti: “mahasiswa”, “wanita”, “suami”, “orang Islam”, “asal Palembang”, “mahasiswa komunikasi”, “anak perempuan”, “anak tertua”, dan “semester dua”. Kategori kedua adalah pernyataan subkonsensual yaitu pernyataan yang bersifat tidak umum seperti: “senang”, “bosan”, “cantik”, “mahasiswa baik”, “agak gemuk”, “menarik”, dan “anak penurut”. Jumlah pernyataan konsensual yang diberikan peserta tes merupakan nilai dari *locus variable*-nya.



3.3.2 Teori Konstruksi Sosial Diri

Teori konstruksi sosial realitas merupakan ide atau prinsip utama dalam tradisi sosiokultural. Ide ini menyatakan bahwa dunia sosial kita tercipta karena adanya interaksi antara manusia. Cara bagaimana kita berkomunikasi sepanjang waktu mewujudkan pengertian kita mengenai pengalaman, termasuk ide kita mengenai diri kita sebagai manusia dan sebagai komunikator. Dengan demikian, setiap orang pada dasarnya memiliki teorinya masing-masing mengenai kehidupan. Teori itu menjadi model bagi manusia untuk memahami pengalaman hidupnya. Teori berkembang dan diperbaiki terus-menerus sepanjang waktu kehidupan manusia melalui berbagai interaksi.

Di antara para ahli sosial kontemporer yang membuat banyak asumsi mengenai konstruksi sosial adalah Rom Harre.³² Ia mengakui bahwa manusia memiliki aspek individual dan sosial, dan seperti pengalaman lainnya, diri manusia dibentuk oleh teori pribadinya. Orang pada dasarnya mencoba untuk memahami dirinya dengan menggunakan ide atau teori mengenai manusia (*personhood*) dan teori mengenai diri (*selfhood*).

Menurut Harre, manusia adalah makhluk yang terlihat atau diketahui secara publik serta memiliki sejumlah atribut dan sifat yang terbentuk di dalam kelompok budaya dan sosial. Misalnya, masyarakat berkebudayaan Barat (Eropa dan Amerika) pada umumnya memandang manusia sebagai makhluk otonom yang membuat pilihannya sendiri untuk mencapai tujuannya. Adapun diri adalah ide atau pandangan pribadi yang bersangkutan sebagai manusia. Dengan demikian terdapat dua ide dalam hal ini, yaitu ide “saya sebagai manusia” yang bersifat publik dan ide mengenai “diri” yang bersifat pribadi atau privat.

Menurut pandangan ini, sifat manusia diatur oleh kebudayaan sedangkan sifat diri diatur oleh teori yang dimiliki orang bersangkutan mengenai dirinya sendiri sebagai salah satu anggota suatu kebudayaan. Dengan demikian manusia sebagai makhluk pribadi (*personal being*), memiliki dua sisi yaitu sisi sebagai makhluk sosial dan sisi lainnya sebagai makhluk pribadi (diri).

Banyak masyarakat di dunia dengan kebudayaan tradisionalnya memiliki konsep tersendiri mengenai manusia yang dipandang sebagai perwujudan dari perannya dalam masyarakat, seperti ibu, ayah, pendeta, petani, dan dukun. Manusia secara umum dipandang sebagai manifestasi

³² Rom Harre, *Social Being: A Theory for Social Behavior*, Littlefield, Adams, 1979, lihat juga *Personal Being: A Theory for Individual Psychology*, Cambridge, MA, Harvard University Press, 1984.



dari peran-peran tersebut. Adapun setiap orang akan memberikan sifat, perasaan dan karakter tertentu terhadap dirinya, sebagai individu di dalam suatu peran: “Saya bapaknya Yusuf, saya adalah seorang petani. Saya bapak yang baik dan petani yang baik.”

Teori mengenai diri dipelajari melalui pengalaman berinteraksi dengan orang lain. Seluruh pemikiran, keinginan, dan emosi dipelajari melalui interaksi sosial. Namun teori mengenai diri ini berbeda-beda antara satu masyarakat dan masyarakat lainnya yang disebabkan kondisi sosial dan kebudayaan yang juga berbeda. Misalnya, pada budaya masyarakat Barat terdapat teori mengenai diri yang menekankan pada keseluruhan, tidak terbagi serta independen. Sebaliknya, orang Jawa melihat diri mereka menjadi dua bagian yang independen, yaitu perasaan yang berada di dalam diri serta tingkah laku luar yang dapat diamati. Orang Maroko di Afrika utara memiliki teori berbeda mengenai diri yaitu perwujudan dari tempat dan situasi. Dengan demikian, identitas mereka selalu terikat kepada situasi di mana mereka berada.

Menurut teori ini, “diri” terdiri atas seperangkat elemen yang dapat ditinjau ke dalam tiga dimensi. Dimensi pertama adalah “dimensi penunjukan” (*display*), yaitu apakah aspek dari diri itu dapat ditunjukkan kepada pihak luar (*public*) atau merupakan sesuatu yang pribadi atau privat. Misalnya, orang dapat menganggap emosinya sebagai sesuatu yang pribadi sementara kepribadiannya (*personality*) adalah berdimensi publik. Pada kebudayaan lain, emosi dapat dinilai sebagai memiliki dimensi publik.

Dimensi kedua adalah realisasi atau sumber, yaitu tingkatan atau derajat pada bagian atau wilayah tertentu dari “diri” yang dipercaya berasal dari dalam individu sendiri atau berasal dari luar. Dengan demikian, terdapat elemen pada diri yang berasal dari internal ataupun eksternal. Elemen diri yang dipercaya berasal dari internal disebut dengan istilah *individually realized* atau “disadari sendiri”, sedangkan elemen diri yang dipercaya berasal dari hubungan orang itu dengan kelompoknya disebut dengan *collectively realized* atau “disadari bersama”. Misalnya, kata “tujuan” dapat dianggap sebagai sesuatu yang disadari sendiri karena merupakan sesuatu yang dimiliki individu. Sebaliknya kata “kerja sama” dapat dianggap sebagai sesuatu yang disadari bersama karena merupakan sesuatu yang hanya dapat dilakukan sebagai anggota dari suatu kelompok.

Dimensi ketiga disebut dengan “agen” (*agency*), yaitu derajat atau tingkatan dari kekuatan aktif yang ditimbulkan oleh diri. Elemen aktif merupakan tindakan yang dilakukan orang seperti “berbicara” atau “mengendarai kendaraan.” Kebalikan dari elemen aktif adalah elemen pasif seperti “men-



dengarkan radio” atau “menonton televisi”. Diri seseorang bisa berbeda dengan diri orang lain karena berbagai aspek yang berbeda seperti emosi, kepribadian, tujuan, dan kerja sama yang diberi makna secara berbeda di dalam tiga skema dimensi tadi. Misalnya, masyarakat Anglo-Saxon di Eropa Utara cenderung untuk memperlakukan emosi mereka sebagai sesuatu yang diperlihatkan secara pribadi (*privately displayed*), disadari sendiri dan menjadikan emosi sebagai elemen pasif. Dengan kata lain, mereka percaya bahwa emosi hanya terjadi kepada mereka dan di dalam diri mereka saja. Sebaliknya, masyarakat di Eropa Selatan memandang emosi sebagai bersifat publik, kolektif, dan aktif. Dengan kata lain, mereka percaya bahwa emosi adalah sesuatu yang mereka ciptakan sebagai suatu kelompok dan ditunjukkan bersama-sama.

Seluruh teori mengenai diri yang kita bahas tersebut memiliki tiga elemen yang sama. Pertama, semua teori itu membahas mengenai kesadaran diri (*self-consciousness*), ini berarti bahwa orang memikirkan dirinya sebagai suatu objek. Jika orang memikirkan mengenai dirinya atau berbicara mengenai dirinya maka ia menunjukkan kesadaran dirinya. Dengan demikian terdapat dua hal dari kata “saya” yang harus diketahui, yaitu “saya” sebagai diri yang “mengetahui” dan “saya” sebagai diri yang “diketahui” (*known about*). Perhatikan pernyataan berikut: “Saya¹ tahu bahwa saya² takut.” Saya yang pertama menunjukkan rasa menyadari (*sense of being aware*) dan saya kedua menunjukkan rasa menjadi orang yang takut.

Bagian penting dari konsepsi kita mengenai diri adalah konsistensi yang kita gunakan untuk menentukan dan menjalankan Saya¹ dan Saya² sebagaimana yang dicontohkan sebelumnya. Harre menamakan hal ini sebagai “prinsip singularitas ganda” (*double singularity principle*).³³ Teori-teori mengenai diri harus memperlakukan masing-masing “saya” sebagai suatu unit yang konsisten. Anda harus memiliki kesadaran diri terus-menerus sebagai manusia yang satu karena jika tidak Anda akan dinilai abnormal atau sakit jiwa. Dengan kata lain, Anda harus melihat diri Anda sebagai “Anda”. Anda juga harus memiliki rasa yang menyatu atau koheren (*sense of coherence*) serta konsisten di antara berbagai atribusi diri yang Anda miliki. Kegagalan melakukan hal tersebut akan menciptakan masalah bagi Anda dan orang lain. Contoh untuk ini adalah kemunafikan atau hipokrit yang dipandang sebagai sesuatu yang tidak koheren dan keadaan tidak bermoral karena mengatakan sesuatu hal namun melakukan hal yang lain.

Hal lain yang perlu ditambahkan mengenai ide tentang kesadaran diri

³³ Rom harre, *Is There Still a Problem About The Self?* Communication Yearbook, ed Stanley Deetz, Thousand Oak, sage 1994 dalam Littlejohn, h. 84.



atau *self-consciousness* ini adalah mengenai bagian diri yang terdiri atas dua bagian yang disebut dengan “agen” dan “autobiografi”. Diri selalu dilihat memiliki kekuatan tertentu untuk melakukan berbagai hal. Manusia memandang diri mereka sebagai agen yang mampu memiliki keinginan dan dapat melakukan tindakan. Autobiografi adalah suatu rasa memiliki pengalaman sejarah dan masa depan. Agen berperan ketika seseorang merencanakan sesuatu, dan autobiografi berperan ketika orang itu menceritakan mengenai dirinya kepada orang lain.

Harre menggunakan masyarakat Eskimo sebagai contoh mengenai konstruksi diri. Orang Eskimo memandang dirinya dalam suatu jaringan hubungan dengan orang lain. Orang Eskimo memiliki perasaan pribadi, namun perasaan itu tidak dianggap penting. Bagi mereka, diri biasanya ditentukan jika terjadi hubungan dengan orang lain. Misalnya, orang Barat biasa mengatakan, “Saya mendengarkan dia.” Namun orang Eskimo akan mengatakannya seperti ini, “Dia sedang membuat suara yang ditujukan kepada saya.”

Pada masyarakat tertentu, emosi seseorang baik yang positif maupun negatif dianggap sebagai sesuatu yang dapat ditunjukkan kepada publik daripada sebagai perasaan pribadi yang tersembunyi. Orang luar sering melihat orang Eskimo cenderung untuk memperlihatkan emosinya sebagai suatu kelompok. Mereka suka tertawa bersama atau menangis bersama. Kebanyakan orang Eskimo memiliki sifat sangat sosial sehingga dapat mempertahankan komunitas mereka secara keseluruhan. Masyarakat Eskimo tidak memiliki konsep kreativitas individual. Mereka hanya percaya bahwa mereka membebaskan sesuatu yang sudah ada pada material atau objek. Jika mereka memahat sebatang kayu maka bentuk kayu hasil pahatan dianggap sebagai sesuatu yang dikeluarkan oleh kayu itu sendiri dan bukan sebagai hasil kreasi si pemahat.

3.3.3 Teori Konstruksi Sosial Emosi

Contoh pada masyarakat Eskimo sebelumnya menunjukkan pada kita bahwa ungkapan emosi (*emotional display*) bervariasi bergantung pada kebudayaan. Kebanyakan orang beranggapan bahwa emosi bukanlah sesuatu yang dapat dibentuk atau dikonstruksikan, namun Harre menyatakan bahwa emosi adalah konsep yang dikonstruksikan sebagaimana aspek lainnya dari pengalaman manusia karena emosi ditentukan oleh bahasa serta aturan moral dari suatu kelompok sosial dan budaya.

Salah seorang peneliti yang dikenal karena karyanya mengenai



konstruksi sosial emosi adalah James Averill.³⁴ Menurut Averill, emosi adalah sistem kepercayaan yang akan memandu definisi seseorang mengenai situasi yang dihadapinya. Emosi terdiri dari norma-norma sosial internal serta aturan tentang bagaimana mengatur perasaan. Berbagai norma dan aturan ini memberikan petunjuk kepada seseorang bagaimana menentukan dan merespons emosi. Emosi memiliki unsur atau komponen psikologi di dalamnya, namun mengidentifikasi serta memberi label pada perasaan merupakan hal yang dipelajari secara sosial di dalam kebudayaan. Dengan kata lain, kemampuan untuk memahami emosi itu adalah dikonstruksikan secara sosial.

Bagaimana suatu emosi diberi label merupakan hal yang sangat penting dalam menentukan bagaimana mengalami atau merasakan emosi. Orang dapat memberi makna berbeda terhadap respons psikologis yang sama bergantung pada, misalnya, apakah ia menamakannya “kemarahan” (*anger*) atau “ketakutan” (*fear*). Orang akan merasakan emosi satu arah ketika ia menyebutnya “kecemburuan” (*jealously*) yang agak berbeda ketika ia menyatakan “kesepian” (*loneliness*). Kita mempunyai aturan mengenai apakah itu kemarahan, ketakutan, kecemburuan, serta kesepian. Kita juga memiliki aturan bagaimana memberikan respons atau tanggapan terhadap berbagai perasaan ini. Aturan-aturan itu dikonstruksikan dalam interaksi sosial sepanjang hidup manusia.

Menurut Averill tidak ada respons tunggal yang mampu untuk menentukan suatu emosi, karena seluruh respons yang muncul harus dilihat secara bersama-sama. Ia menyebut kondisi ini sebagai sindrom emosi (*emotions syndromes*), yaitu satu perangkat atau satu set respons yang muncul bersama-sama. Sindrom emosi dikonstruksikan secara sosial karena orang belajar melalui interaksi dalam menentukan respons atau tingkah laku yang mana yang akan digunakan untuk memaknai suatu emosi serta bagaimana menunjukkan emosi itu. Emosi ditunjukkan dengan cara-cara khusus yang dipelajari melalui komunikasi. Bagaimanakah kesedihan itu ditunjukkan dapat berbeda pada masyarakat berbeda. Orang harus belajar di dalam kebudayaannya masing-masing bagaimana mengenali dan menjalankan perannya sebagai orang yang sedang bersedih, marah, atau cemburu.

Setiap emosi memiliki objek yaitu kepada apa atau siapa emosi itu diarahkan. Setiap emosi memiliki jangkauan dan objek yang terbatas. Jika Anda marah, maka Anda marah pada seseorang. Jika Anda cemburu, maka Anda cemburu terhadap suatu prestasi atau kepemilikan. Jika Anda ber-

³⁴ James Averill, *A Constructivist View of Emotion* dalam *Theories of Emotion* ed. K. Plutchik dan H. Kellerman, New York, 1980 dalam Littlejohn, h. 85.



sedih, maka Anda bersedih karena kehilangan dan seterusnya. Menurut Averill, seseorang tidak dapat merasa bangga dengan, misalnya, keindahan bintang-bintang di langit karena rasa bangga hanya digunakan untuk suatu prestasi. Orang dapat mengatakan mencintai negaranya, namun orang itu tidak dapat betul-betul “jatuh cinta” kepada negara.

Averill pernah melaksanakan suatu studi yang menarik untuk mengetahui sikap orang terhadap sejumlah emosi. Ia mengajukan 500 daftar kata dan istilah yang menggambarkan emosi seseorang. Hasil studi yang dilakukannya menunjukkan bahwa ternyata jauh lebih banyak kata atau istilah yang diberi label atau dipandang sebagai negatif (misalnya marah, cemburu dan lain-lain) dibandingkan positif (keberanian, kesenangan, dan kebahagiaan).

Averill memiliki penjelasan mengapa orang cenderung berpandangan negatif terhadap kata-kata yang menggambarkan emosi. Menurutnya, orang akan cenderung memberikan label positif kepada emosi yang berorientasi pada tindakan atau aksi, dan label negatif kepada emosi yang muncul di luar kontrol atau kemampuan seseorang. Jadi, misalnya, keberanian merupakan emosi sebagai hasil dari tindakan yang berani, sedangkan kecemburuan merupakan akibat dari situasi yang tidak menguntungkan. Lebih jauh, emosi secara umum cenderung dipandang masyarakat sebagai sesuatu yang berada di luar kontrol, sesuatu yang hanya terjadi begitu saja. Jadi adalah logis jika emosi yang dipandang positif tadi bukanlah sebagai emosi dan lebih dipandang sebagai suatu tindakan, sedangkan emosi negatif lebih sering dianggap sebagai emosi yang sesungguhnya. Hal ini menjadi alasan mengapa kata atau istilah mengenai emosi lebih banyak dipandang negatif daripada positif. Pada kebudayaan yang berbeda, hasil dari studi Averill itu bisa menjadi berbeda.

Menurut Averill terdapat empat aturan yang mengatur emosi. Pertama adalah aturan mengenai penilaian (*rules of appraisal*). Aturan ini memberitahu apakah emosi itu, kepada siapa emosi diarahkan serta apakah emosi itu positif ataukah negatif? Aturan tingkah laku (*rules of behavior*) memberitahu bagaimana memberikan respons kepada perasaan, apakah perasaan itu harus disembunyikan atau diungkapkan secara pribadi atau ditunjukkan secara terbuka kepada publik. Aturan mengenai pendapat (*rules of prognosis*) menentukan kemajuan dan arah emosi: Berapa lama emosi harus dipertahankan, bagaimana memulai dan mengakhirinya, bagaimana tahapannya dan seterusnya? Aturan mengenai atribusi (*rules of attribution*) menentukan bagaimana suatu emosi harus dijelaskan atau dibenarkan. Apa yang Anda katakan kepada orang lain mengenai emosi itu? Bagaimana



mengungkapkannya secara publik.

Jika Anda marah kepada seseorang, aturan penilaian memberitahu kepada Anda, apakah emosi yang sedang dialami itu dan siapa target yang menjadi sasaran emosi itu. Aturan ini juga memberitahu apakah emosi itu sebagai positif yaitu perasaan marah karena Anda menilai adanya situasi yang tidak benar atau tidak adil ataukah negatif (misalnya, mengamuk). Aturan tingkah laku akan memandu sikap tindak Anda, termasuk bagaimana mengekspresikan kemarahan. Apakah Anda akan memukul seseorang ataukah hanya diam, apakah harus menyerang ataukah mundur. Aturan mengenai pendapat akan memandu Anda mengenai berapa lama kemarahan itu harus bertahan serta tahapan-tahapan kemarahan yang harus dilalui. Terakhir, aturan atribusi yang akan membantu Anda menjelaskan kemarahan (“dia bertingkah laku seperti orang bodoh dan membuat saya marah”).

Jadi emosi bukanlah sesuatu yang muncul begitu saja. Emosi ditentukan dan ditangani menurut apa yang telah dipelajari dalam interaksi sosial dengan orang lain. Kita belajar aturan-aturan mengenai emosi semenjak masa anak-anak dan sepanjang hidup kita. Menurut Averill manusia secara emosional dapat berubah. Jika Anda memasuki suatu situasi kehidupan baru, Anda akan mempelajari cara-cara lain dalam memahami emosi sehingga perasaan, ekspresi, dan cara Anda mengelola emosi juga akan berubah.

3.3.4 Teori Presentasi Diri

Erving Goffman adalah seorang sosiolog terkenal pada abad ke-20 yang menggambarkan kehidupan sebagai perumpamaan pentas pertunjukan drama (*theatrical*). Situasi atau *setting* dalam kehidupan sehari-hari dapat diumpamakan sebagai panggung pertunjukan dan manusia adalah para aktor yang menggunakan pertunjukan drama itu untuk memberikan kesan kepada para penonton. Jika Anda berada pada suatu situasi maka Anda sebenarnya tengah melakukan pertunjukan. Anda harus memutuskan bagaimana Anda menempatkan diri Anda, apa yang harus dikatakan dan bagaimana bertindak.

Goffman memulai teorinya dengan asumsi bahwa manusia harus berupaya memahami setiap peristiwa atau situasi yang tengah dihadapinya.³⁵ Interpretasi yang diberikan terhadap situasi yang tengah dihadapi meru-

³⁵ Erving Goffman, *Frame Analysis: An Essay on the Organization of Experience*, Harvard University Press, 1975.



pakan definisi dari situasi tersebut. Ketika Anda memasuki suatu situasi, Anda akan bertanya kepada diri Anda: “Apa yang sedang terjadi di sini?” Jawaban yang Anda berikan terhadap pertanyaan merupakan definisi situasi tersebut. Adakalanya definisi pertama kurang memadai sehingga terjadi kesalahan atau salah paham maka Anda harus membaca ulang situasi tadi.

Menurut Goffman, definisi dari satu situasi dapat dibagi ke dalam “garis” (*strip*) dan “bingkai” (*frames*). Suatu garis adalah urutan aktivitas, seperti membuka pintu lemari pendingin (kulkas), mengambil botol air, menuangkan air ke gelas, meminum air, dan meletakkan gelas di meja. Suatu bingkai adalah suatu pola terorganisasi yang digunakan untuk menentukan garis. Garis kegiatan tersebut, misalnya, dapat dibingkai dengan nama “mengambil air minum”.

Analisis bingkai (*frame analysis*) dengan demikian merupakan proses untuk menentukan bagaimana individu manusia mengatur dan memahami tingkah lakunya dalam situasi tertentu. Analisis bingkai memungkinkan Anda untuk mengidentifikasi dan memahami peristiwa, memberikan makna kepada peristiwa dan segala kegiatan hidup manusia. Analisis bingkai terdiri atas bingkai kerja natural (*natural framework*), yaitu peristiwa alam yang tidak terduga yang harus bisa diatasi oleh manusia, seperti hujan badai, gempa bumi, dan sebagainya. Sebaliknya “bingkai kerja sosial” (*social framework*) adalah hal yang dapat dikontrol yang dibimbing oleh kecerdasan manusia, misalnya rencana untuk potong rambut. Kedua tipe bingkai kerja tersebut masing-masing saling berhubungan karena bingkai kerja sosial pada dasarnya bertindak dan dipengaruhi oleh fenomena alam. Rencana Anda ke tukang cukur rambut tertunda karena hujan lebat turun. Bingkai kerja, kemudian menjadi model yang kita gunakan untuk memahami pengalaman kita.

Kegiatan komunikasi, sebagaimana kegiatan lainnya, dapat dipandang dalam konteks analisis bingkai ini. Suatu pertemuan tatap muka terjadi bila beberapa orang saling berinteraksi satu sama lainnya dengan cara yang terfokus. Dalam pertemuan tatap muka, Anda memiliki satu fokus perhatian dan juga aktivitas untuk saling berinteraksi. Dalam suatu interaksi yang tidak terfokus, misalnya, di tempat umum, Anda menyadari kehadiran orang lain namun Anda tidak memberikan perhatian pada setiap individu di sekitar Anda. Hal ini terjadi, misalnya, jika Anda sedang berbaris antre di depan loket untuk membeli karcis. Dalam situasi di mana Anda tidak memiliki fokus perhatian, diri Anda akan terbuka bagi suatu percakapan jika ada orang lain di dekat Anda yang mengajak bicara. Sekali percakapan dimulai, suatu interaksi akan terus berlangsung hingga selesai. Pertemuan



tatap muka dilakukan baik secara verbal maupun nonverbal. Tanda-tanda yang ditunjukkan masing-masing individu menjadi hal yang penting dalam memberikan makna sifat hubungan dan juga memberikan definisi bersama atas situasi yang tengah berlangsung.

Menurut Goffman, orang yang terlibat dalam suatu percakapan tatap muka pada dasarnya menyajikan drama kepada lawan bicaranya. Mereka memilih karakter tertentu dan menunjukkan karakter itu pada situasi dan lawan bicara yang sesuai dengan karakter yang telah dipilih. Dalam hal ini, seseorang harus membuat daftar dari berbagai situasi di mana ia akan menyajikan bermacam karakter berbeda yang dimilikinya. Karakter atau tingkah laku seorang pemuda tidak akan sama ketika ia berinteraksi dengan kawan akrabnya dengan saat ia berkomunikasi dengan orangtuanya di rumah. Begitu pula tingkah laku seorang mahasiswa akan berbeda ketika ia berhadapan dan berbicara dengan dosennya dibandingkan tingkah lakunya ketika menghadiri pesta ulang tahun temannya. Pada setiap situasi di mana Anda berada maka Anda akan memilih suatu peran atau karakter tertentu dan memainkannya.

Dalam upaya untuk menjelaskan situasi, Anda tidak hanya memberikan informasi mengenai diri Anda, namun Anda juga mendapatkan informasi dari orang lain mengenai situasi yang berlangsung. Proses pertukaran informasi ini memungkinkan orang untuk mengetahui apa yang diharapkan orang lain dari diri mereka. Pertukaran juga dapat terjadi secara tidak langsung yang dilakukan melalui pengamatan tingkah laku satu pihak kepada pihak lainnya.

Orang berupaya untuk mengolah tingkah lakunya agar orang lain terkesan kepadanya. Ketika orang menyajikan atau mempresentasikan dirinya maka ia mencoba untuk membuat orang lain terkesan. Menurut Goffman: *self-presentation is very much a matter of impression management* (penyajian diri terkait erat dengan persoalan pengelolaan kesan). Jika misalnya seseorang (misalnya A) bertingkah laku tertentu dengan tujuan agar orang lain (misalnya B) menilai diri A hebat, maka A berusaha menciptakan kesan atas dirinya, atau jika misalnya A mengharapkan agar B berpikir bahwa A menilai hebat B atau agar B berpikir mengenai perasaan A yang sesuai dengan keinginan A, juga merupakan upaya untuk menciptakan kesan.

Karena setiap individu yang terlibat dalam komunikasi berupaya membuat kesan mengenai dirinya masing-masing maka muncullah suatu definisi umum yang diterima semua pihak atas situasi yang ada pada saat itu. Sekali definisi sudah ditetapkan maka terciptalah tekanan moral untuk mempertahankannya dengan menekan setiap penolakan dan keraguan.



Orang boleh memperkaya definisi yang sudah tercipta namun tidak boleh menentang atau menggugatinya. Pada umumnya organisasi di masyarakat berdiri di atas prinsip ini.

Dari uraian di atas dapat disimpulkan, bahwa peran atau karakter yang dipilih seseorang bukanlah sesuatu yang sepele namun betul-betul menentukan diri seorang komunikator ketika ia berhubungan dengan orang lain. Dengan demikian, komunikator merupakan wakil dari diri (*self*) dan setiap individu dapat saja memiliki lebih dari satu diri (*selves*) tergantung pada bagaimana cara ia menyajikan dirinya dalam berbagai situasi yang dihadapinya dalam hidup.

3.4 IDENTITAS INDIVIDU

Pada pembahasan sebelumnya kita telah mempelajari beberapa teori yang menunjukkan bagaimana rasa diri kita muncul dari interaksi sosial yang kita lakukan dengan orang lain. Namun banyak ahli percaya bahwa penjelasan yang hanya melulu melihat pada aspek diri saja tidaklah cukup bagi kita untuk mendapatkan gambaran lengkap mengenai siapa diri kita sebagai individu. Pada bagian ini, kita akan melihat sejumlah pemikiran yang berada dalam tradisi kritis, yang memusatkan perhatian pada apa yang disebut dengan “politik diri” (*politics of self*), yaitu cara-cara yang kita gunakan untuk memosisikan atau menempatkan diri kita secara sosial.

Teori politik identitas (*identity politics*) sama-sama memiliki pandangan kritis mengenai identitas dengan implikasi penting bagi komunikator. Titik awal bagi teori identitas adalah munculnya berbagai gerakan sosial yang muncul di Amerika Serikat pada 1960-an seperti gerakan hak-hak sipil, gerakan kaum negro, gerakan kaum homo dan lesbian. Secara umum, berbagai gerakan ini memiliki asumsi yang sama mengenai kategori identitas yaitu:

1. Para anggota dari masing-masing gerakan itu pada umumnya memiliki pandangan sama bahwa mereka menerima perlakuan tidak adil dari masyarakat.
2. Perlakuan tidak adil itu menjadi identitas utama bagi anggota gerakan ini.
3. Berdasarkan identitas tersebut mereka membuat persekutuan di antara mereka.

Ketiga asumsi tersebut menghasilkan harapan tertentu bagaimana orang terlibat dalam gerakan ini serta bertingkah laku berdasarkan pan-



dangan bagaimana mereka membentuk identitas mereka. Analisis ini mengasumsikan, misalnya, bahwa jika Anda adalah seorang wanita maka Anda akan lebih menerima dan mendukung pandangan para penulis wanita atau pengamat wanita mengenai kondisi wanita di suatu negara. Dengan demikian Anda mempertimbangkan status Anda sebagai wanita sebagai kategori identitas utama. Selain itu, Anda juga mengharapkan wanita lain memberikan dukungan yang sama sebagaimana yang Anda lakukan.

Inti dari asumsi ini yaitu konsep identitas sebagai kategori yang stabil, utuh, dan jelas berdasarkan berbagai penanda (*markers*) yang ada seperti jenis kelamin, ras, dan kelas sosial. Ketiga dimensi ini ada di dalam diri setiap individu. Tidak saja bahwa identitas dipahami sebagai sesuatu yang tetap, namun terdapat pula pemahaman bahwa salah satu aspek identitas menjadi sangat penting bagi seseorang. Misalnya identitas sebagai wanita atau identitas karena memiliki warna kulit tertentu. Asumsi ketiga dari perspektif identitas ini adalah adanya jurang pemisah (*gap*) di antara berbagai kategori identitas yang ada. Perbedaan ini tidak saja substansial tetapi juga signifikan.

Pandangan bahwa identitas sebagai kategori yang stabil dan tetap telah mendorong munculnya berbagai teori yang menekankan pada perbedaan. Para ahli mulai mengakui bahwa tidak ada karakteristik esensial yang dapat membedakan seluruh wanita atau seluruh pria atau seluruh orang Asia atau orang Latin. Ide mengenai perbedaan mulai ditekankan, dan seluruh penanda dari identitas yang menjadi karakteristik seseorang dikumpulkan dan diamati. Istilah gay sebagai satu penanda orientasi seksual kemudian dibagi menjadi gay dan lesbian yang kemudian lebih diperinci lagi menjadi gay, lesbian, biseksual, serta waria (transgender). Semua kategori itu menunjukkan kategori identitas yang ditinjau dari perbedaan orientasi seksual. Namun demikian pendekatan terhadap isu identitas dan politik identitas juga memiliki keterbatasannya. Hal ini memberikan peluang bagi teori lain yang mengakui bahwa identitas sebagai kesatuan-kesatuan sehingga teori identitas perlu membahas identitas sebagai konstruksi yang berlapis namun tetap sebagai kesatuan.

Kita akan membahas tiga teori pada bagian ini, yaitu teori pandangan (*standpoint theory*), teori mengenai identitas yang dikonstruksikan dan dijalankan (*identity as constructed and performed*), dan teori homo (*queer theory*). Ketiga teori dari tradisi kritis ini sangat penting dalam membantu kita memahami identitas dengan cara yang lebih kompleks dan menantang.



3.4.1 Teori Pandangan (*Standpoint Theory*)

Teori pandangan (*standpoint theory*) memberikan perhatian pada bagaimana kondisi atau keadaan hidup individu memengaruhi bagaimana individu itu memahami dan mengonstruksikan masyarakat sekitarnya (*social world*). Menurut teori ini, langkah awal untuk memahami pengalaman adalah pada cara-cara yang berbeda yang digunakan setiap individu dalam mengonstruksikan berbagai kondisi atau situasi di mana ia berada. Secara epistemologi, teori pandangan ini sangat memperhatikan berbagai perbedaan atau variasi komunikasi yang terjadi di antara individu dengan memahami berbagai pandangan yang dibawa individu bersangkutan ketika ia berkomunikasi serta bagaimana mereka menerapkan pandangan tersebut dalam kehidupan nyata.

Hal penting lainnya dalam teori pandangan ini adalah ide mengenai pandangan berlapis. Ini artinya bahwa individu memiliki banyak identitas yang saling tumpang-tindih sehingga menghasilkan pandangan yang unik. Contoh identitas yang tumpang-tindih ini, misalnya percampuran (*intersection*) yang terdapat pada ras, kelas sosial, jenis kelamin, serta orientasi seksual individu di antara banyak segi identitas yang ada. Contoh untuk ini adalah Gloria Anzaldua, seorang tokoh pejuang hak-hak perempuan (*feminist*) yang menggambarkan dirinya sebagai "*athird world lesbian feminist with Marxist and mystic leaning*"³⁶ (tokoh pejuang lesbian dunia ketiga dengan kecenderungan pada Marxisme dan mistik).

Anzaldua menggunakan ungkapan *mestiza consciousness* untuk menandai perspektif atau pandangan yang dimilikinya dalam melihat dunia. Dengan ungkapan itu, Anzaldua tidak hanya menunjukkan posisinya sebagai individu yang memiliki banyak identitas namun juga menunjukkan kekuatan dari posisi yang dimilikinya itu. Identitasnya yang banyak dan saling kait mengait itu memungkinkannya untuk mengonstruksikan suatu pandangan yang menawarkan banyak toleransi terhadap berbagai ambiguitas serta kesadaran terhadap berbagai kemungkinan identitas lain daripada seorang individu yang hanya memiliki satu identitas. Menurut teori ini, individu tidak perlu harus dipaksa untuk hanya memilih satu identitas saja namun ia seharusnya bebas untuk menggunakan berbagai identitas menurut pilihannya.

Teori pandangan juga memperkenalkan elemen kekuasaan (*power*) dalam isu identitas ini. Menurut teori ini, orang-orang yang tertindas atau yang hidupnya termarginalkan, pada umumnya adalah orang-orang yang

³⁶ Gloria Anzaldua dalam Littlejohn dan Foss, h. 89-90.



mempunyai banyak identitas. Mereka memandang dunia melalui banyak “kacamata” yang berbeda, bahkan juga melalui kacamata mereka yang berkuasa yang menindas mereka yang lemah. Namun pandangan ini mendapat kritikan, karena mereka yang berkuasa tidak merasa perlu untuk melihat identitas mereka yang tertindas; mereka merasa tidak perlu untuk belajar dari kaum tertindas agar tetap dapat bertahan.

Sebuah novel dari Nadine Gordimer berjudul *July's People* adalah contoh yang bagus terkait dengan teori pandangan ini. Dengan latar belakang negara Afrika Selatan, July yang berkulit hitam bekerja sebagai pelayan pada sebuah keluarga kulit putih. Ketika revolusi meletus, July membawa majikan dan ketiga anak mereka ke desanya untuk menyelamatkan diri. Di desa yang asing itu keluarga kulit putih harus belajar siapa sebenarnya si pelayan dan harus bergantung untuk pertama kali kepadanya dan dunianya.

Marsha Houston mengembangkan epistemologi teori pandangan ini dari perspektif kaum feminis Amerika kulit hitam (*African American*). Dia menyatakan adanya kesulitan untuk melakukan dialog antara wanita kulit hitam dan wanita kulit putih di Amerika mengingat berbagai perbedaan epistemologi kedua kelompok tersebut yang disebabkan perbedaan pengalaman mereka masing-masing. Ia juga menjelaskan adanya budaya perlawanan (*culture of resistance*) sebagai kekuatan yang menjadi ciri dari kehidupan wanita kulit hitam termasuk juga berbagai penindasan yang mereka alami. Berbagai kondisi ini pada akhirnya membentuk pandangan dan identitas kaum wanita kulit hitam Amerika. Hal inilah yang menjadi perbedaan pokok di antara para teoretisi komunikasi yang berada dalam aliran ini dengan para teoretisi yang berada pada tradisi lainnya.

3.4.2 Teori Konstruksi Identitas

Dalam upaya untuk memahami identitas sebagai kategori yang terdiri dari identitas yang saling berkaitan (*interlocking identities*), teori-teori yang berada dalam kelompok “politik identitas” (*identity politics*) memiliki kepentingan yang sama dalam hal konstruksi dan pelaksanaan (*performance*) dari berbagai kategori identitas. Teori identitas kontemporer (*contemporary identity theories*) menyatakan, bahwa tidak ada kategori identitas yang berada di luar konstruksi sosial oleh budaya yang lebih besar. Kita mendapatkan sebagian besar identitas kita dari konstruksi yang ditawarkan dari berbagai kelompok sosial di mana kita menjadi bagian di dalamnya seperti keluarga, komunitas, subkelompok budaya, dan berbagai ideologi berpengaruh. Tidak peduli apakah hanya ada satu dimensi atau beberapa dimensi identitas gender, kelas sosial, ras, jenis kelamin maka identitas itu



dijalankan atau dilaksanakan menurut atau berlawanan dengan norma-norma dan harapan terhadap identitas bersangkutan. Hal ini menunjukkan bahwa identitas kita adalah selalu berada dalam “proses untuk menjadi” (*the process of becoming*) yaitu ketika kita memberikan tanggapan terhadap konteks dan situasi yang mengelilingi kita. Sebagaimana dikemukakan Mendoza-Halualani: “*Identity politics now is seen as an effort to set identities “in motion”* (politik identitas sekarang dipandang sebagai suatu upaya untuk menentukan identitas “dalam gerak”). Identitas merupakan tindakan yang selalu berubah setiap saat. Sebagai contoh Barbara Ponse menjelaskan langkah-langkah yang dilakukan seseorang dalam mengungkapkan identitas dirinya, misalnya, sebagai penyuka sejenis (lesbian, gay) atau penyandang HIV-AIDS lebih merupakan suatu bentuk pengaturan diri agar dapat diterima (*reconfiguration of the self*).

3.4.3 Teori Queer

Judith Butler mengemukakan pandangannya yang sangat kuat mengenai identitas sebagai sesuatu yang dikonstruksikan dan dijalankan. Teori yang dikemukakannya memberikan dampak besar dalam pemikiran mengenai identitas dalam disiplin ilmu komunikasi. Teori yang dikemukakan Butler dalam bukunya *Gender Trouble* sering kali disebut-sebut sebagai faktor pendorong utama pengembangan teori *queer* (*queer* berarti homoseksual). Teori ini mempertanyakan dan menentang identifikasi gender dengan mengemukakan argumen bahwa tidak hanya gender (maskulin dan feminin) tetapi juga jenis kelamin (pria/wanita) merupakan konstruksi sosial. Dengan demikian, gender merupakan kategori yang selalu berubah (*shifting category*), dan menurut Butler, gender tidak musti harus dipahami sebagai identitas yang stabil (tetap) atau pusat agen (*locus of agency*) yang merupakan asal dari semua perbuatan namun gender adalah identitas yang terbentuk oleh waktu dan dilembagakan melalui tindakan yang berulang-ulang.

Teori homo ini secara sengaja menentang segala hal yang bersifat berpasangan (*binary*) dalam segala bentuknya, misalnya pria/wanita, maskulin/feminin, gay/lesbian dan lain lain, dengan menawarkan gagasan bahwa identitas adalah lebih dari sekadar kategori kaku yang bersifat dikotomis. Mereka yang menganut identitas homo menolak konsep heteroseksual dan homoseksual, karena menurut mereka tidak mungkin lagi membuat kategorisasi atas dasar perbuatan seksual.



Bab 4

INDIVIDU DAN PESAN

Pembahasan pada bab ini diawali dengan suatu contoh sebagai berikut.¹ Katakanlah Anda ingin meminjam uang kepada seorang teman untuk suatu keperluan. Alasan Anda meminjam uang mungkin tidak terlalu penting namun Anda cukup yakin teman Anda akan bersedia meminjamkannya. Bagaimana caranya Anda meminta pinjaman uang ini? Anda mungkin mulai berpikir merancang bahasa yang akan Anda gunakan memilih kata dan kalimat. Bagaimana Anda akan menyampaikan pesan? Tanda nonverbal dan perilaku seperti apa yang sesuai dengan kata-kata yang akan disampaikan?

Dalam hal meminjam uang kepada seseorang maka Anda akan melakukan sesuatu dengan kata-kata Anda, tidak sekadar menyampaikan makna atau arti. Dengan kata lain, pesan Anda memiliki nilai sebagai tindakan, tepatnya suatu permintaan. Banyak cara untuk meminjam uang dan Anda mempersiapkan strategi agar berhasil. Anda merancang pesan sedemikian rupa agar bisa mendapatkan hasil, tetapi hasil seperti apa yang Anda inginkan? Jelas, Anda membutuhkan uang, tetapi Anda mungkin juga punya tujuan lain. Anda tentunya menginginkan teman Anda tetap berpikiran positif kepada Anda, ia tetap merasa senang ketika memberikan uangnya; tidak cemberut, pokoknya ikhlas. Anda ingin agar hubungan Anda dengan teman itu tetap baik. Keinginan Anda untuk pinjam uang dapat saja merusak hubungan itu jika Anda tidak memiliki strategi yang jitu. Kesemua hal tersebut harus dapat diintegrasikan ke dalam pesan agar Anda dapat mencapai sejumlah tujuan secara bersamaan.

Ketika Anda mengemukakan permintaan untuk pinjam uang, maka teman Anda melakukan interpretasi terhadap pesan yang Anda sampaikan. Ia mungkin bertanya dalam hati, apa maksud permintaan Anda? Apakah permintaan itu sesuatu yang pantas? Apakah permintaan itu patut dihargai? Dengan kata lain, teman Anda mendengarkan apa yang Anda katakan, bagaimana Anda mengatakannya dan menginterpretasikan makna dari pe-

¹ Diadaptasi dari contoh sebagaimana dikemukakan oleh Stephen W. Littlejohn dan Karen A. Foss, *Theories of human Communication*, h. 99 dan seterusnya.



san yang Anda sampaikan. Bahkan jika Anda memutuskan untuk meminta pinjaman secara tidak langsung daripada secara langsung (*to the point*), teman Anda kemungkinan akan langsung mengetahui maksud Anda untuk meminjam uang, namun hal-hal apa saja yang akan dilihat teman Anda dalam pesan yang Anda sampaikan.

Harap diperhatikan bahwa berbagai pertanyaan tersebut memfokuskan perhatiannya pada aspek pesan. Setiap individu adalah komunikator yang menyampaikan pesan kepada lawan bicaranya. Bagaimana struktur suatu pesan, bagaimana penyampaiannya, simbol dan kata-kata seperti apa yang digunakan, dan bagaimana pesan itu diinterpretasikan. Berbagai pertanyaan tersebut akan dibahas pada bab ini, dan sejumlah besar teori telah dikemukakan para ahli untuk menjelaskan proses pesan. Salah satunya adalah tradisi semiotika yang membahas fungsi tanda dan simbol pada pesan.

Semiotika memiliki peran penting dalam membantu kita memahami bagaimana membuat pesan dan bagaimana menyusun struktur pesan. Teori ini juga membantu kita memahami bagaimana pesan menjadi makna. Jika Anda berbicara, maka mereka yang mendengarkan Anda akan memberikan perhatian pada kata-kata yang Anda ucapkan, tata bahasa yang Anda gunakan, nada suara dan gerak Anda, begitu pula kontak mata dan cara Anda memosisikan diri atau jarak Anda terhadap lawan bicara Anda. Teori semiotika tidak terlalu memfokuskan perhatian pada karakteristik atau kualitas diri Anda sebagai komunikator, pendengar hanya memberikan respons terhadap pesan Anda, atau pada situasi sosial dan budaya ketika Anda menyampaikan pesan Anda. Teori ini mengakui bahwa makna yang Anda dan pendengar Anda berikan terhadap setiap kata-kata dan gerak tubuh Anda tergantung pada sejumlah hal. Pada bagian ini kita akan membahas tiga jenis teori dalam tradisi semiotika yaitu: (1) teori simbol; (2) teori bahasa; dan (3) teori tanda nonverbal. Kita mulai dengan teori simbol.

4.1 TEORI SIMBOL

Teori simbol yang diciptakan Susanne Langer adalah teori terkenal dan dinilai bermanfaat karena mengemukakan sejumlah konsep dan istilah yang biasa digunakan dalam ilmu komunikasi. Sedemikian rupa, teori ini memberikan semacam standar atau tolok ukur bagi tradisi semiotika di dalam studi ilmu komunikasi. Langer yang seorang ahli filsafat menilai simbol sebagai hal yang sangat penting dalam ilmu filsafat, karena simbol menjadi penyebab dari semua pengetahuan dan pengertian yang dimiliki manusia. Menurut Langer, kehidupan binatang diatur oleh *feeling* (perasa-



an), tetapi perasaan manusia diperantarai oleh sejumlah konsep, simbol, dan bahasa. Binatang memberikan respons terhadap tanda, tetapi manusia membutuhkan lebih dari sekadar tanda, manusia membutuhkan simbol.²

Suatu “tanda” (*sign*) adalah suatu stimulus yang menandai kehadiran sesuatu yang lain. Misalnya, jika seseorang melatih anjing peliharaannya untuk duduk ketika ia mengatakan, “duduk!” maka kata itu adalah tanda bagi anjing untuk duduk. Dengan demikian, suatu tanda berhubungan erat dengan maksud tindakan yang sebenarnya (*actual signified action*). Awan mendung di langit dapat menjadi tanda hujan, tertawa adalah tanda bahagia, lampu lalu lintas menyala merah tanda kendaraan berhenti. Semua hubungan sederhana ini dinamakan signifikasi (*signification*) yaitu makna yang dimaksudkan dari suatu tanda.

Simbol, sebaliknya, bekerja dengan cara yang lebih kompleks yaitu dengan membolehkan seseorang untuk berpikir mengenai sesuatu yang terpisah dari kehadiran segera suatu tanda. Dengan kata lain, simbol adalah “suatu instrumen pikiran” (*instrument of thought*).³ Anjing tidak perlu berpikir lama dalam prosesnya untuk duduk setelah menerima perintah “duduk!” dari majikannya. Namun manusia membutuhkan waktu untuk memikirkan suatu simbol. Dan jika Anda mendengar seseorang berkata, “Saya sayang kamu,” maka di benak Anda muncul berbagai makna, dan respons yang Anda berikan menjadi sangat kaya dan kompleks.

Simbol menjadi sesuatu yang sentral dalam kehidupan manusia. Manusia memiliki kemampuan untuk menggunakan simbol dan manusia memiliki kebutuhan terhadap simbol yang sama pentingnya dengan kebutuhan terhadap makan atau tidur. Kita mengarahkan dunia fisik dan sosial kita melalui simbol dan maknanya.

Langer memandang “makna” sebagai suatu hubungan yang kompleks di antara simbol, objek, dan orang. Jadi, makna terdiri atas aspek logis dan aspek psikologis. Aspek logis adalah hubungan antara simbol dan referensinya, yang oleh Langer dinamakan “denotasi” (*denotation*). Adapun aspek atau makna psikologis adalah hubungan antara simbol dan orang, yang disebut “konotasi” (*connotation*). Jika Anda mengatakan, “Jaket adalah busana yang dipakai saat cuaca dingin atau hujan,” maka Anda tengah menyatakan aspek logis dari simbol “jaket,” yang merupakan makna denotasi. Sebaliknya jika Anda mengatakan, “Saya tidak suka memakai jaket karena saya sering merasa gerah, dan juga kota tempat saya tinggal bercuaca panas,” maka

² Susanne Langer, *Philosophy in New Key*, Harvard University Press, 1942 dalam Littlejohn dan Foss, h. 101-102.

³ Susanne Langer, *Philosophy in New Key*, *Ibid.*



Anda tengah menyatakan makna psikologis atau konotasi yang merupakan hubungan yang lebih kompleks antara diri Anda dan simbol bersangkutan.

Manusia menggunakan simbol yang terdiri atas satu kata, namun lebih sering kita menggunakan kombinasi sejumlah kata. Makna yang sesungguhnya dari bahasa terdapat pada wacana (*discourse*) di mana kita mengikat sejumlah kata ke dalam kalimat dan paragraf. Wacana menyatakan “preposisi” yaitu beberapa simbol bersifat kompleks yang menunjukkan gambaran dari sesuatu. Kata “anjing” menunjukkan suatu pengertian, namun kombinasi kata “anjing” dengan sejumlah kata lainnya memberikan suatu gambaran yang satu atau utuh: “anjing kecil putih itu menggosokkan badannya di kakiku.” Kemampuan bahasa untuk berkombinasi dan mengorganisasi diri menjadikan bahasa alat yang sangat kaya dan tak tergantikan bagi manusia. Melalui bahasa kita berpikir, merasa, dan berkomunikasi. Lantas, bagaimanakah simbol bekerja?

Setiap simbol atau seperangkat simbol menyampaikan suatu “konsep” yaitu suatu ide umum, pola, atau bentuk. Menurut Langer, konsep adalah makna bersama di antara sejumlah komunikator yang merupakan denotasi dari simbol. Sebaliknya gambaran personal (*personal image*), adalah pengertian yang bersifat pribadi (*private conception*). Stephen Littlejohn dan Foss memberikan contoh berikut ini, jika kita memperhatikan suatu lukisan, misalnya lukisan karya pelukis terkenal dunia Vincent van Gogh berjudul *Still Life with Open Bible*.⁴ Anda dan orang lain akan memberikan makna yang sama terhadap lukisan tersebut, namun Anda dapat pula memberikan makna subjektif yang bersifat pribadi terhadap lukisan tersebut. Dalam lukisan tersebut Anda melihat kitab Injil terletak di dekat lilin. Di dekat kitab Injil terdapat sebuah novel berjudul *The Joy of Living* oleh Emile Zola. Lukisan melakukan denotasi (*denote*) terhadap Injil, lilin, dan novel.

Namun bagi van Gogh sendiri lukisan itu memiliki konotasi personal yang lebih besar yang merupakan simbol dari hidup dan mati ayahnya yang adalah seorang pejabat (menteri). Injil adalah simbol ayah. Kematiannya disimbolkan melalui lilin. Judul novel merupakan simbol dari kehidupan masa tua van Gogh.

Langer menyatakan bahwa manusia memiliki kecenderungan yang melekat untuk melakukan abstraksi (*abstraction*), yaitu proses membentuk ide umum dari berbagai pengalaman konkret yang didasarkan atas denotasi dan konotasi simbol. Abstraksi adalah proses meninggalkan berbagai detail dalam menggambarkan suatu objek, peristiwa atau situasi ke dalam

⁴ Littlejohn, h. 102.



istilah yang lebih umum. Contoh, kata “anjing” dapat memiliki suatu konotasi tertentu, tetapi pengertiannya belumlah lengkap. Kata tersebut selalu meninggalkan sesuatu. Semakin abstrak suatu simbol maka semakin tidak utuh pengertiannya. Misalnya: anjing adalah mamalia yaitu binatang; seekor binatang adalah organisme yaitu sesuatu (*thing*). Setiap kata berikutnya dalam rangkaian kata tersebut (anjing - mamalia - binatang - organisme - sesuatu) meninggalkan lebih banyak detail dan karenanya menjadi lebih abstrak dari kata sebelumnya. Walaupun denotasi biasanya meninggalkan banyak detail, namun sebaliknya konotasi memasukkan lebih banyak detail mengenai makna simbol bagi individu.

Sejauh ini, kita telah mempelajari gagasan Langer mengenai bahasa yang disebutnya sebagai “simbolisme wacana” (*discursive symbolism*). Namun demikian, ia juga mengakui pentingnya “simbolisme nonwacana” (*nondiscursive symbolism*) atau “simbol presentasi” (*presentational symbols*). Sebagian dari pengalaman manusia yang paling penting adalah bersifat emosional dan cara terbaik untuk menyampaikannya adalah melalui bentuk-bentuk seperti pemujaan, seni, dan musik. Lukisan van Gogh merupakan bentuk simbol presentasi. Kini kita pindah ke beberapa teori lainnya yang memperkaya gagasan Susanne Langer mengenai linguistik dan bentuk-bentuk simbol nonverbal.

4.2 TEORI BAHASA

Studi mengenai bahasa dipengaruhi oleh semiotika dan sebaliknya, karena itu adalah penting bagi kita untuk mengetahui mengenai struktur bahasa karena struktur memengaruhi pesan. Ferdinand de Saussure, pendiri struktur linguistik modern yang berjasa memberikan sumbangan besar pada tradisi struktural dalam ilmu komunikasi, mengajarkan bahwa tanda (*sign*), termasuk bahasa, adalah bersifat acak (*arbitrary*).⁵ Ia menyatakan bahasa yang berbeda menggunakan kata-kata yang berbeda untuk menunjukkan hal yang sama, dan bahwa biasanya tidak ada hubungan fisik antara suatu kata dan referennya. Karena itu, tanda merupakan kesepakatan yang diarahkan oleh aturan (*signs are convention governed by rules*).

Asumsi ini tidak saja mendukung ide bahwa bahasa adalah suatu struktur, tetapi juga menegaskan adanya pandangan umum bahwa antara bahasa dan realitas adalah terpisah atau tidak memiliki hubungan. Saussure kemudian melihat bahasa sebagai suatu sistem terstruktur yang mewakili

⁵ Ferdinand de Saussure, *Course in General Linguistic* dalam Littlejohn dan Foss, h. 103-104.



realitas. Ia percaya bahwa peneliti bahasa harus memberikan perhatian pada bentuk-bentuk bahasa seperti bunyi ucapan, kata-kata, dan tata bahasa. Walaupun struktur bahasa bersifat acak namun penggunaan bahasa tidak sama sekali bersifat acak karena bahasa membutuhkan kesepakatan yang mapan (*established convention*). Anda tidak dapat memilih atau menggunakan kata-kata atau tata bahasa secara sembarangan.

Menurut Saussure, kunci untuk memahami struktur dari sistem bahasa adalah perbedaan (*difference*). Bunyi huruf “p” berbeda dengan huruf “b”; suatu kata berbeda dengan kata lainnya seperti “kucing” dan “anjing”; satu bentuk tata bahasa juga berbeda dengan tata bahasa lainnya “akan pergi” dan “telah pergi”. Sistem perbedaan ini membentuk struktur bahasa, baik dalam bahasa percakapan maupun tulisan. Saussure percaya bahwa pengetahuan manusia tentang dunia ditentukan oleh bahasa. Namun tidak seperti ahli semiotika lainnya Saussure tidak melihat tanda berfungsi sebagai referen. Menurutnya, tanda tidak memilih objek tetapi membentuk objek. Tidak ada objek yang terpisah dari tanda yang digunakan untuk menunjukkan objek bersangkutan.

Saussure membuat perbedaan tegas antara bahasa formal yang disebutnya *langue* (bahasa Perancis yang berarti “bahasa”) dan penggunaan bahasa yang sebenarnya dalam komunikasi yang disebutnya *parole* atau percakapan. Menurutnya, bahasa adalah suatu sistem formal yang dapat dianalisis secara terpisah dari penggunaan bahasa sehari-hari. Percakapan adalah penggunaan bahasa yang sesungguhnya untuk mencapai suatu tujuan. Dalam hal ini, komunikator tidak menciptakan berbagai aturan bahasa. Komunikator mempelajari aturan bahasa dalam periode waktu yang lama yang diterimanya selama proses sosialisasi dalam suatu masyarakat bahasa. Sebaliknya, komunikator menciptakan bentuk-bentuk percakapan sepanjang waktu.⁶ Singkatnya, ketika berbicara Anda menggunakan bahasa, tetapi Anda menyesuaikan bahasa Anda dengan percakapan agar dapat mencapai tujuan komunikasi Anda. Menurut Saussure, linguistik adalah studi mengenai bahasa bukan percakapan.

4.3 TEORI TANDA NONVERBAL

Para ahli komunikasi mengakui bahwa bahasa dan perilaku manusia sering kali tidak dapat “bekerja sama” dalam menyampaikan pesan, dan

⁶ Salah satu perbedaan antara *langue* dan *parole*, menurut Saussure adalah “stabilitas”. Bahasa memiliki ciri sinkroni (*synchrony*) yang berarti sangat sedikit sekali mengalami perubahan sedangkan percakapan, sebaliknya, memiliki ciri diakroni (*diachrony*) yang berarti selalu berubah dari waktu ke waktu.



karenanya “teori tanda nonverbal” (*theories of nonverbal signs*) atau komunikasi nonverbal merupakan elemen penting dalam tradisi semiotika. Namun apa yang dimaksud atau apa batasan komunikasi nonverbal sungguh sangatlah luas sebagaimana dikemukakan Randal Harrison berikut ini:

“Istilah “komunikasi nonverbal” telah digunakan pada berbagai peristiwa sehingga malah membingungkan. Segala hal mulai dari wilayah hewan hingga protokoler diplomatik. Dari ekspresi wajah hingga gerakan otot. Dari perasaan di dalam diri yang tidak dapat diungkapkan hingga bangunan monumen luar ruang milik publik. Dari pesan melalui pijatan hingga persuasi dengan pukulan tinju. Dari tarian dan drama hingga ke musik dan gerak tubuh. Dari perilaku hingga arus lalu lintas. Mulai dari kemampuan untuk mengetahui kejadian yang akan datang hingga kebijakan ekonomi blok-blok kekuasaan internasional. Dari mode dan hobi hingga arsitektur dan komputer analog. Dari bau semerbak bunga mawar hingga cita rasa daging steak. Dari simbol Freud hingga tanda astrologis. Dari retorika kekerasan hingga retorika penari bugil.”⁷

Pada bagian ini kita akan memfokuskan perhatian pada pendekatan struktural kode nonverbal yang akan membantu kita melihat bagaimana komunikasi nonverbal dikonstruksikan. Kode nonverbal adalah sejumlah perilaku yang digunakan untuk menyampaikan makna. Jude Burgoon menggambarkan sistem kode nonverbal sebagai memiliki sejumlah perangkat struktural. **Pertama**, kode nonverbal cenderung bersifat analog daripada digital. Sinyal digital bersifat terpisah (*discrete*) seperti angka dan huruf sedangkan sinyal analog bersifat bersambungan (*continuous*) yang membentuk suatu spektrum atau tingkatan, seperti tingkat suara dan tingkat terang cahaya. Karena itu, tanda nonverbal seperti ekspresi wajah dan intonasi vokal tidak dapat dikelompokkan ke dalam kategori yang terpisah tetapi lebih merupakan suatu gradasi.

Kedua, pada sebagian kode nonverbal berarti tidak semuanya terdapat faktor yang disebut *iconicity* yaitu kemiripan (*resemblance*). Kode nonverbal menyerupai objek yang tengah disimbolkan. Misalnya ketika Anda menggambarkan bentuk sesuatu di udara dengan menggunakan jari Anda. **Ke-tiga**, beberapa kode nonverbal menyampaikan makna universal. Misalnya tanda adanya ancaman serta ungkapan emosi yang bersifat biologis. Bagaimana perilaku universal yang ditunjukkan orang yang merasa ketakutan atau seseorang yang ingin *kebelet* ingin ke “belakang” (WC).

Keempat, kode nonverbal memungkinkan transmisi sejumlah pesan secara serentak: ekspresi wajah, tubuh, suara dan tanda lainnya serta bebe-

⁷ Randal Harrison, *Beyond Words: An Introduction to Nonverbal Communication*, Prentice Hall, 1974 dalam Littlejohn dan Foss, h. 104.



rapa pesan berbeda lainnya dapat dikirim sekaligus. **Kelima**, tanda nonverbal sering kali menghasilkan tanggapan otomatis tanpa berpikir. Misalnya, Anda menginjak rem mobil karena ada orang menyeberang jalan tiba-tiba. **Keenam**, tanda nonverbal sering kali ditunjukkan secara spontan. Misalnya ketika seseorang merasa cemas (*nervous*) sering kali ia bermain-main dengan rambutnya atau menggoyangkan kaki.

Menurut Burgoon, kode nonverbal memiliki tiga dimensi, yaitu dimensi semantik, sintaktik, dan pragmatik. **Semantik** mengacu pada makna dari suatu tanda. Misalnya: seorang ibu dengan wajah cemberut meletakkan jari telunjuknya di depan bibirnya meminta Anda yang sedang ngobrol untuk berhenti bicara karena anak bayinya sedang tidur. Adapun **sintaktik** mengacu pada cara tanda disusun atau diorganisasi dengan tanda lainnya di dalam sistem. Misalnya, orang yang meletakkan jari telunjuk di depan bibirnya itu tidak menunjukkan wajah cemberut tetapi malah tersenyum sambil berkata dengan suara lembut, “maaf, ada bayi yang sedang tidur.” Di sini gerak tubuh, tanda vokal (suara yang lembut), ekspresi wajah dan bahasa menyatu untuk menciptakan makna keseluruhan. Selanjutnya, **pragmatik** mengacu pada efek atau perilaku yang ditunjukkan oleh tanda, sebagaimana contoh orang yang meminta Anda diam, namun yang pertama Anda terima sebagai menunjukkan sikap tidak suka (*antipati*) kepada Anda, sedangkan lainnya diterima sebagai sikap yang ramah atau bersahabat.

Makna yang dibawa oleh bentuk-bentuk verbal dan nonverbal adalah terikat dengan konteks, atau sebagian ditentukan oleh situasi di mana bentuk-bentuk verbal dan nonverbal itu dihasilkan. Baik bahasa dan bentuk-bentuk nonverbal memungkinkan komunikator untuk menggabungkan sejumlah kecil tanda ke dalam berbagai ekspresi atau ungkapan makna yang kompleks tanpa batas.

4.3.1 Sistem Tanda Nonverbal

Sistem tanda nonverbal sering dikelompokkan menurut tipe aktivitas atau kegiatan yang digunakan di dalam tanda tersebut yang menurut Burgoon terdiri atas tujuh tipe, yaitu bahasa tubuh (*kinesics*), suara (*vocalics* atau *paralanguage*), tampilan fisik, sentuhan (*haptics*), ruang (*proxemics*), waktu (*chronemics*), dan objek (*artifacts*).⁸ Dua tipe yang paling sering diteliti adalah *kinesics* dan *proxemics*.

⁸ Burgoon, *Nonverbal Signals*, h. 232.



a. Kinesik

Pengagas studi mengenai kinesik (*kinesics*) adalah Ray Birdwhistel yang menggunakan linguistik sebagai model bagi studi kinesik.⁹ Istilah populer untuk kinesik adalah bahasa tubuh (*body language*), dan Birdwhistel membuat daftar tujuh asumsi yang menjadi dasar teorinya mengenai bahasa tubuh, sebagai berikut:¹⁰

- 1) Setiap gerakan tubuh memiliki potensi makna dalam konteks komunikasi. Orang selalu dapat memberikan makna terhadap setiap aktivitas tubuh.
- 2) Perilaku dapat dianalisis karena perilaku terorganisasi, dan organisasi perilaku ini dapat dianalisis secara sistematis.
- 3) Walaupun aktivitas tubuh memiliki keterbatasan biologis, namun penggunaan gerak tubuh dalam interaksi dianggap sebagai bagian dari sistem sosial. Kelompok masyarakat yang berbeda menggunakan gerakan tubuh yang juga berbeda.
- 4) Orang dipengaruhi oleh gerak tubuh orang lain yang dilihatnya.
- 5) Cara-cara gerak tubuh yang berfungsi dalam komunikasi dapat dipelajari.
- 6) Makna yang ditemukan dalam riset bahasa tubuh diperoleh melalui studi perilaku dan juga metode riset yang digunakan.
- 7) Gerak tubuh seseorang memiliki keunikan namun ia tetap menjadi bagian dari sistem sosial yang lebih besar yang diterima bersama.

Paul Ekman dan Wallace Friesen melakukan riset atas teori yang dikembangkan Birdwhistel sebelumnya sehingga menghasilkan model umum perilaku kinesik yang sangat bagus dengan memberikan fokus perhatian pada wajah dan tangan. Mereka menganalisis aktivitas nonverbal melalui tiga cara, yaitu:

1) Sumber asli perbuatan (*origin*)

Perilaku nonverbal *origin* dapat bersifat orisinal atau bawaan (*innate*) yang berasal dari: (a) sistem saraf; (b) perilaku umum yang dibutuhkan untuk bertahan hidup (*species-constant*); atau (c) varian lintas budaya, lintas kelompok, dan lintas individu. Contoh: kita dapat menduga orang yang menaikkan alis matanya sebagai tanda heran, dan gerakan menaikkan alis mata bersifat orisinal. Kegiatan menandai wilayah kekuasaan, misalnya membuat pagar atau patok di tanah, adalah *species-*

⁹ Birdwhistell, R. L. *Kinesics and Context*, 1970 dalam Littlejohn dan Foss, 2009.

¹⁰ Birdwhistell's, *Kinesics and Context* dalam Littlejohn dan Foss.



constant. Gerakan menggelengkan kepala untuk menyatakan “tidak” adalah varian lintas budaya (*culture specific*) karena menggelengkan kepala bisa memiliki arti berbeda pada budaya yang berbeda.¹¹

2) **Penandaan atau koding**

Penandaan atau koding adalah hubungan antara tindakan (*act*) dengan maknanya. Suatu tindakan adalah bersifat acak atau kebetulan (*arbitrary*) karena tidak ada makna yang menyatu dengan tanda itu sendiri. Contoh: melalui kesepakatan dalam budaya maka kita sepakat bahwa mengangguk menunjukkan tanda persetujuan, namun penandaan ini sepenuhnya kebetulan saja karena tidak ada makna yang menyatu dengan anggukan itu sendiri. Tanda nonverbal lainnya adalah bersifat ikonik (*iconic*) yaitu adanya kemiripan dengan objek yang diwakilinya. Misalnya, kita sering melukis di udara atau menggerakkan tangan untuk menunjukkan suatu bentuk tertentu guna memperjelas apa yang sedang kita bicarakan. Tanda nonverbal lainnya adalah bersifat intrinsik. Tindakan yang sudah ditandai secara intrinsik mengandung makna dalam dirinya sendiri dan sekaligus menjadi bagian dari apa yang ingin ditunjukkan. Menangis adalah contoh penandaan intrinsik. Menangis adalah suatu tanda emosi, tetapi menangis adalah juga bagian dari emosi itu sendiri.

3) **Penggunaan**

Cara ketiga untuk menganalisis perilaku adalah melalui penggunaan (*usage*), yaitu derajat tindakan nonverbal yang digunakan untuk menyampaikan informasi. Suatu tindakan komunikatif (*communicative act*) adalah tindakan yang secara sengaja digunakan untuk menyampaikan makna. Tindakan interaktif (*interactive acts*) adalah tindakan untuk memengaruhi perilaku peserta atau pihak lainnya. Suatu tindakan dikategorikan komunikatif sekaligus interaktif jika tindakan itu bersifat sengaja (*intentional*) dan memengaruhi (*influential*). Misalnya, jika Anda secara sengaja melambaikan tangan kepada seorang teman sebagai tanda sapaan dan teman Anda membalas lambaian tangan Anda maka tindakan ini dikategorikan komunikatif dan interaktif. Beberapa perilaku tidak bermaksud untuk komunikatif namun demikian dapat memberikan informasi bagi penerimanya. Tindakan ini disebut informatif. Contoh: jika suatu hari Anda merasa gundah mungkin Anda akan menghindari diri untuk berpapasan dengan teman di jalan, Anda mungkin berbelok mengambil jalan lain untuk menghindari teman

¹¹ Ross Buck dan C. Arthur VanLear, *Verbal and Nonverbal Communication* dalam Littlejohn dan Foss, h. 106.



Anda itu. Jika teman Anda melihat tindakan penghindaran itu maka perilaku Anda disebut dengan informatif walaupun Anda tidak bermaksud untuk berkomunikasi.

Menurut Ekman dan Friesen, semua perilaku nonverbal bisa dikelompokkan ke dalam satu dari lima tipe tergantung pada sumber perbuatan (*origin*), penandaan atau koding dan penggunaannya. Kelima tipe itu sebagai berikut:

- 1) **Emblem.** Tipe pertama adalah “emblem” yang secara verbal bisa diterjemahkan orang lain dengan makna yang agak tepat. Emblem digunakan dengan cara tertentu untuk menyampaikan suatu pesan tertentu. Misalnya, menunjukkan jari tangan sehingga membentuk huruf “V” adalah tanda “kemenangan” atau mengacungkan jempol sebagai tanda “bagus”. Emblem yang muncul dari budaya dapat bersifat acak atau memiliki kemiripan dengan objek yang diwakilinya.
- 2) **Ilustrator.** Tipe kedua disebut dengan “ilustrator” yang digunakan untuk menggambarkan apa yang dikatakan secara verbal, bersifat sengaja (*intentional*) walaupun kita tidak selalu menyadarinya secara langsung. Misalnya menggambarkan bentuk tertentu dengan jari di udara. Ilustrator dalam penggunaannya dapat bersifat informatif dan komunikatif dan terkadang interaktif.
- 3) **Adaptor.** Tipe ketiga perilaku nonverbal adalah “adaptor” yang berfungsi untuk membantu meredakan ketegangan tubuh, misalnya: menggaruk kepala atau menggoyangkan kaki. Dalam hal ini terdapat beberapa jenis adaptor, yaitu:
 - (a) Adaptor yang ditujukan kepada tubuh sendiri (*self-adaptor*), seperti menggaruk, menepuk, meremas, dan menggenggam.
 - (b) Adaptor pengganti (*alter-adaptor*) adalah perilaku yang ditujukan kepada tubuh orang lain, seperti menepuk punggung seseorang.
 - (c) Adaptor objek (*object-adaptor*), yaitu perilaku kepada benda seperti memainkan pena di jari-jari tangan.

Perilaku adaptor dapat bersifat ikonik atau intrinsik namun jarang bersifat disengaja, dan orang terkadang tidak sadar dengan perilakunya sendiri. Walaupun jarang bersifat komunikatif, namun kadang-kadang interaktif dan sering kali informatif.
- 4) **Regulator.** Tipe keempat perilaku nonverbal adalah “regulator” yang digunakan untuk mengontrol atau mengoordinasikan interaksi. Misalnya, kita menggunakan kontak mata dalam percakapan untuk menunjukkan perhatian kepada lawan bicara. Regulator utamanya bersifat



interaktif, intrinsik dan ikonik serta berasal dari pembelajaran budaya (*cultural learning*).

- 5) **Penunjukan perasaan.** Tipe terakhir, yaitu penunjukan perasaan (*affect display*) yaitu perilaku menunjukkan perasaan atau emosi. Wajah adalah sumber penunjukan perasaan yang kaya, namun bagian tubuh lainnya juga memiliki peran penting. Perilaku menunjukkan perasaan bersifat intrinsik, komunikatif, interaktif, dan selalu informatif.

b. Prosemik

Kategori kedua nonverbal yang telah menjadi objek studi mendalam di bidang ilmu komunikasi adalah prosemik (*proxemics*). Secara khusus, prosemik mengacu pada penggunaan ruang (*space*) dalam komunikasi, yaitu studi mengenai bagaimana manusia secara tidak sadar membuat struktur terhadap ruang di mana ia berada. Edward Hall, pendiri prosemik, menjelaskan prosemik sebagai jarak di antara orang-orang dalam melakukan transaksi atau tindakan sehari-hari, pengaturan ruangan (misalnya di rumah atau di kantor) hingga tata letak (*layout*) suatu kota.¹²

Menurut Hall, cara bagaimana ruangan diatur dan digunakan dalam interaksi merupakan masalah budaya. Perbedaan rasa atas indra (*sense*) seperti pandangan, penciuman, dan sebagainya adalah penting pada berbagai budaya yang berbeda. Di beberapa negara seperti Amerika Serikat, indra penglihatan dan pendengaran bersifat dominan. Di negara-negara Arab, penciuman merupakan hal penting, sedang pada kebudayaan lain sentuhan merupakan hal yang lebih penting. Secara umum, indra apa yang lebih dominan pada suatu budaya akan menentukan cara bagaimana mengatur dan menggunakan ruang. Budaya juga mempunyai definisi berbeda mengenai diri (*self*) yang memengaruhi bagaimana ruang didefinisikan dan digunakan. Masyarakat Barat belajar mengenal diri melalui kulit dan pakaian namun orang Arab meletakkan “diri” mereka jauh di dalam tubuh mereka.

Hall menentukan tiga tipe dasar ruang, sebagai berikut:

- 1) Anggota ruang tetap (*fixed-feature space*), yang terdiri atas benda-benda yang tidak bisa dipindahkan seperti dinding dan kamar.
- 2) Anggota ruang semitetapan (*semifixed-feature space*), yaitu benda-benda yang dapat dipindahkan seperti perabot.
- 3) Ruang informal (*informal space*), yaitu wilayah pribadi di sekujur tubuh yang bergerak mengikuti tubuh dan menentukan jarak di antara individu.

¹² Edward T. Hall, *A System for the Notation of Proxemic Behavior*, *American Anthropologist* 65, 1963 dalam Littlejohn dan Foss, h. 107.



Kebudayaan Anglo-American, misalnya, menggunakan empat tipe jarak, yaitu: intim (0-18 inci), personal (1-4 feet), sosial (4-12 feet), dan publik (di atas 12 feet). Ketika orang terlibat dalam percakapan, terdapat delapan faktor yang terlibat dalam hal bagaimana mereka menggunakan ruang, yaitu:

- 1) *Posture-sex factors*: mencakup jenis kelamin peserta percakapan (partisipasi) dan posisi tubuh mereka (berdiri, duduk, dan bering).
- 2) *Sociofugal-sociopetal axis*: kata *sociofugal* berarti memperlemah interaksi, sedangkan *sociopetal* berarti memperkuat interaksi. *Axis* adalah sudut bahu relatif terhadap lawan bicara. Mereka yang terlibat dalam percakapan bisa saling berhadapan-hadapan, saling membelakangi atau berada pada posisi lainnya. Beberapa posisi tertentu seperti berhadapan (*face to face*) akan mendorong interaksi, sedangkan posisi lainnya seperti saling membelakangi akan memperlemah interaksi.
- 3) Faktor *kinesthetic*: ini adalah kedekatan para individu dalam hal sentuhan. Para individu berada dalam jarak atau jangkauan yang dapat menimbulkan kontak fisik atau dalam jarak yang dekat.
- 4) Perilaku sentuhan: para individu melakukan belaian dan genggaman, membuat tekanan, sentuhan, dan sebagainya.
- 5) Tanda visual: misalnya melakukan kontak mata.
- 6) Tanda panas: penerimaan panas tubuh dari lawan bicara atau sebaliknya.
- 7) Tanda bau: jenis dan derajat bau yang diterima lawan bicara.
- 8) Kekerasan suara: kekerasan suara dapat memengaruhi ruang atau jarak antara individu.

Kini kita dapat memahami bahwa tradisi semiotika memiliki pandangan bahwa pesan terdiri atas bagian-bagian atau perangkat (*feature*) tertentu yang mencakup pesan verbal (*linguistic*) dan pesan nonverbal (*behavioral*) yang digunakan komunikator untuk menyampaikan atau menunjukkan makna. Kesemua hal tersebut merupakan esensi dari pemikiran semiotika, namun semiotika merupakan bagian yang sangat kecil dari wilayah komunikasi yang luas.

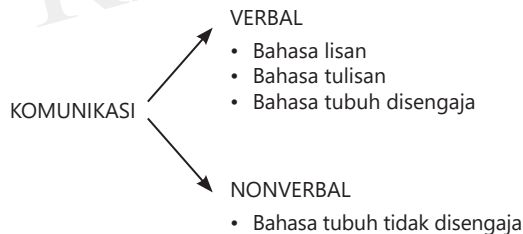
4.3.2 Komunikasi Verbal dan Nonverbal

Pembahasan sebelumnya mengenai komunikasi nonverbal menunjukkan bahwa para ahli komunikasi memandang komunikasi nonverbal sebagai proses pengiriman dan penerimaan pesan tanpa menggunakan kata-kata, baik lisan maupun tulisan (lihat pembahasan mengenai 'Proses



Komunikasi', Bab 1). Komunikasi nonverbal dipahami sebagai transfer informasi melalui penggunaan bahasa tubuh termasuk kontak mata, ekspresi wajah, gerak tubuh, dan banyak lagi. Rujukan populer untuk komunikasi nonverbal yaitu "bahasa tubuh" atau *body language*, tetapi menurut Patterson, istilah bahasa tubuh ini kurang tepat dan bahkan menyesatkan.¹³ Menurut Patterson, komunikasi nonverbal melibatkan lebih dari sekadar tubuh dan komunikasi nonverbal bukanlah bahasa.

Komunikasi verbal dapat didefinisikan sebagai kegiatan mengirimkan pesan secara sengaja dengan menggunakan tanda yang artinya telah disepakati bersama. Tanda dalam komunikasi verbal dapat berupa ucapan lisan, tulisan dan bahasa tubuh yang disengaja. Komunikasi nonverbal dapat didefinisikan sebagai pengiriman tanda yang artinya belum bisa dipastikan dengan menggunakan bahasa tubuh secara tidak disengaja dan tidak dapat dikontrol (lihat Gambar 4.1). Perhatikan bahwa dalam komunikasi verbal diperlukan niat dari komunikator sebelum ia menyampaikan tanda, sedangkan dalam komunikasi nonverbal niat itu tidak ada. Bahasa tubuh bisa menjadi tanda verbal jika disengaja atau tanda nonverbal jika tidak disengaja. Jadi tergantung pada apakah ada kesengajaan atau tidak ketika tanda itu ditunjukkan. Meneteskan air mata adalah tindakan tidak disengaja dan sering kali tidak bisa dikontrol bagi kebanyakan orang, tetapi bagi orang tertentu (misalnya pemain film) itu adalah perilaku disengaja.



GAMBAR 4.1 SKEMA KOMUNIKASI VERBAL DAN NONVERBAL

Orang sering salah memahami bahasa isyarat yang digunakan penderita tuna rungu sebagai salah satu contoh komunikasi nonverbal. Bahasa isyarat adalah contoh bahasa yang tidak diucapkan. Bahasa isyarat memang memiliki kosakata, dengan tanda-tanda tertentu memberikan makna tertentu. Meskipun melibatkan isyarat namun isyarat ini berfungsi seperti bahasa verbal. Ucapan, tulisan, dan bahasa isyarat memiliki fungsi yang

¹³ M.L. Patterson. *Nonverbal Communication*. University of Missouri, St. Louis, MO, United States, Elsevier Inc. 2017.



sama, yaitu sama-sama menunjukkan tanda. Ucapan merupakan tanda dalam bentuk bunyi atau suara, tulisan adalah tanda yang mewakili bunyi, dan karena tuna rungu tidak bisa berbicara maka isyarat tangan digunakan mewakili bunyi tetapi berbeda dengan tanda-tanda nonverbal seperti tatapan mata, ekspresi wajah, jarak antarpribadi, sentuhan dan sebagainya. Bahasa isyarat adalah bahasa verbal.

Untuk memperjelas, mari kita lihat pada bahasa. Dalam bahasa ada kosakata yang konsisten sebagaimana yang tercantum pada kamus bahasa. Kamus merupakan kumpulan kata (tanda verbal) yang memiliki arti yang telah disepakati bersama. Misalnya kata “kucing” dalam kamus memiliki arti “binatang yang rupanya seperti harimau kecil, dan biasa dipiara orang.”¹⁴ Dengan kata lain binatang yang rupanya seperti harimau kecil, dan biasa dipiara orang (suatu objek) direpresentasikan oleh kata “kucing”. Sebaliknya, apa arti air mata di pipi? Ini mungkin menunjukkan bahwa seseorang sedang sedih. Air mata di pipi bisa berarti bahwa seseorang sedang bahagia atau bisa juga matanya sedang kemasukan sesuatu (kelilipan). Contoh lain, kontak mata bisa berarti satu hal jika orang tersebut tersenyum dan santai dan bisa pula berarti lain jika dia sedang tegang sambil mengerutkan kening. Tidak seperti bahasa, tanda nonverbal bersifat kondisional. Artinya, interpretasi terhadap tanda nonverbal tergantung pada konteks sosial dan tanda yang ditunjukkannya.

Komunikasi nonverbal memiliki karakteristik yang berbeda dengan komunikasi verbal. Kekhasan komunikasi nonverbal sangat jelas jika dibandingkan dengan komunikasi verbal. Karakteristik pertama dan dasar dari komunikasi nonverbal adalah tanda nonverbal yang hanya ada dalam konteks atau lingkungan sosial tertentu yang mendorong munculnya tanda nonverbal. Misalnya, seseorang yang diminta berpidato atau seorang pelamar yang terlibat dalam wawancara kerja boleh jadi menunjukkan tanda nonverbal seperti gugup, berkeringat, atau pucat. Berbicara di depan orang banyak (berpidato) atau terlibat dalam wawancara kerja merupakan konteks yang menyebabkan orang tertentu gugup dan sebagai akibatnya memperlihatkan tanda-tanda nonverbal.

Karakteristik kedua dari komunikasi nonverbal adalah kebanyakan pesan nonverbal dikirim dan diterima secara otomatis dan di luar kesadaran. Tanda nonverbal muncul tanpa direncanakan sebelumnya (*unplanned*) dan tidak dapat dikontrol (*uncontrolable*). Seseorang yang berpidato tidak punya rencana sebelumnya untuk gugup, berkeringat atau pucat. Seseorang yang

¹⁴ Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI). <https://kbbi.web.id/kucing>.



menerima kabar bahagia atau sedih tidak punya niat sebelumnya untuk meneteskan air mata. Banyak orang sering tanpa sadar menggaruk-garuk kepalanya saat sedang berpikir atau bingung dalam menghadapi sesuatu.

Karakteristik ketiga adalah tanda nonverbal yang muncul akan dilihat orang lain sebagai pesan spekulatif. Berbeda dengan tanda verbal yang memiliki arti yang telah disepakati sebelumnya (kamus) maka tanda nonverbal memiliki arti yang tidak berdasarkan kesepakatan. Apakah ada kesepakatan terhadap arti dari tanda nonverbal seperti “muka memerah” atau “keringat dingin” atau “pucat pasi”. Seseorang yang berpidato dengan wajah pucat tidak selalu berarti dia grogi atau takut berhadapan dengan orang banyak, boleh jadi dia belum makan atau kurang sehat. Sebagaimana contoh sebelumnya, air mata di pipi mungkin menunjukkan bahwa seseorang sedang sedih atau bahagia atau kelilipan. Konteks terkadang dapat membantu dalam memaknai tanda nonverbal tetapi tidak selalu demikian halnya. Orang yang garuk-garuk kepala dapat diartikan bahwa dia sedang bingung tetapi bisa juga karena kepalanya memang sedang gatal.

Komunikasi nonverbal memberikan pengaruh sangat kuat dalam interaksi dan hubungan kita dengan orang lain. Meskipun komunikasi dengan menggunakan bahasa (linguistik), atau komunikasi verbal, adalah alat yang ampuh untuk menyampaikan berbagai informasi namun komunikasi nonverbal biasanya memiliki dampak yang lebih besar dalam kontak sosial kita dengan orang lain. Komunikasi nonverbal merupakan cara yang ampuh dan efisien untuk mengelola interaksi.

4.4 TEORI TINDAKAN BICARA

Apabila Anda membuat janji kepada seseorang maka Anda menyampaikan suatu maksud mengenai sesuatu yang akan Anda lakukan di waktu yang akan datang, tetapi yang lebih penting, Anda mengharapkan orang yang Anda janjikan itu mengetahui apa yang Anda inginkan. Jika Anda mengatakan, “Saya berjanji untuk membayar utang saya,” maka Anda mengasumsikan lawan bicara Anda mengetahui makna kata-kata yang Anda ucapkan. Namun mengetahui kata-kata tidaklah cukup. Lawan bicara yang mengetahui apa yang Anda maksudkan dengan kata-kata tersebut adalah vital. Teori tindakan bicara (*speech act theory*) atau untuk singkatnya disebut teori bicara yang dibangun oleh John Searle, dapat membantu kita memahami bagaimana orang mencapai sesuatu dengan kata-katanya.¹⁵

¹⁵ John Searle, *Speech Act: An Essay in the Philosophy of Language*, Cambridge University Press, 1969 dalam Littlejohn, h. 109.



Ketika Anda membuat suatu pernyataan seperti, “saya akan membayar kembali uang Anda,” maka Anda mencapai beberapa hal sebagai berikut:

- *Pertama*, Anda membuat satu wacana yang disebut “tindakan ucapan” (*utterance act*), yaitu suatu pengucapan sederhana dari kata-kata yang ada pada kalimat.
- *Kedua*, Anda menyatakan sesuatu mengenai dunia, atau melakukan suatu “tindakan pernyataan,” membuat pernyataan atau proposisi (*propositional act*). Dengan kata lain, Anda mengatakan sesuatu yang Anda percaya akan benar (terwujud), atau Anda mencoba agar orang lain percaya bahwa kata-kata Anda akan terwujud.
- *Ketiga*, hal yang paling penting dari tindakan bicara adalah bahwa Anda sedang memenuhi suatu maksud atau keinginan yang dinamakan “tindakan ilokusioner” (*illocutionary act*). Tindakan ilokusioner begitu penting dalam teori ini di mana kita akan membahasnya secara cukup mendalam pada bagian ini.
- *Keempat*, hal terakhir yang dapat Anda capai adalah “tindakan perlokusioner” (*perlocutionary act*) yang dirancang untuk menghasilkan efek terhadap perilaku orang lain.

Misalkan seorang teman lawan jenis Anda mengirim satu pesan singkat (SMS) di telepon seluler Anda yang menyatakan: “Aku mau jalan nih malam ini.” Kalimat pesan dari teman Anda itu adalah tindakan ucapan. Kedua, teman Anda mengungkapkan suatu pernyataan atau proposisi mengenai apa yang ingin dikerjakannya. Ketiga, pesan teman Anda itu merupakan tindakan ilokusioner karena pesan itu menghasilkan interpretasi sebagai suatu tawaran atau undangan yaitu ia meminta Anda pergi keluar bersamanya. Keempat, dia sedang mencoba meminta Anda untuk melakukan sesuatu, dan jika Anda menerima undangannya maka dia telah menyelesaikan suatu tindakan perlokusioner yang berhasil. Mari kita tegaskan perbedaan antara tindakan ilokusioner dan perlokusioner ini.

Tindakan ilokusioner adalah suatu tindakan yang dilakukan pembicara dengan fokus utama adalah agar lawan bicara memahami maksud atau tujuan pembicara (misalnya membuat janji, mengundang, dan meminta). Tindakan perlokusioner adalah suatu tindakan yang dilakukan pembicara yang mengharapakan lawan bicaranya tidak hanya memahami maksud atau tujuan pembicara, tetapi juga melakukan tindakan atau bertindak. Jika Anda mengatakan, “Saya haus,” dengan maksud agar saudara Anda mengerti bahwa Anda membutuhkan sesuatu untuk diminum maka Anda tengah melakukan tindakan ilokusioner. Jika Anda juga menginginkan agar sau-



dara Anda itu membawakan minuman ringan kesukaan Anda, maka Anda menunjukkan tindakan perlokusiner. Dalam kepustakaan bahasa, contoh ini dinamakan permintaan tidak langsung.

Sekarang mari kita perhatikan perbedaan antara pernyataan atau proposisi dan tindakan ilokusiner. Suatu proposisi menunjukkan sifat atau hubungan suatu objek, situasi, atau peristiwa. “Kue itu enak”, “Merokok berbahaya untuk kesehatan”, “Namanya Tuti”, semuanya adalah proposisi. Proposisi dapat dievaluasi dalam hal nilai kebenarannya, tetapi Anda hampir selalu menginginkan untuk menyampaikan sesuatu yang lebih dari sekadar kebenaran suatu proposisi. Anda ingin melakukan sesuatu yang lain dengan kata-kata Anda.

Dalam teori bicara, kebenaran tidak dianggap sebagai sesuatu yang sangat penting. Pertanyaan sebenarnya adalah apa yang diinginkan pembicara melalui pernyataannya itu. Karenanya proposisi harus selalu dipandang sebagai bagian dari konteks yang lebih luas, yaitu tindakan ilokusiner. Proposisi seperti: “Saya bertanya apakah kuenya enak”, “Saya mengingatkan Anda bahwa merokok berbahaya bagi kesehatan”, “Saya mengatakan namanya adalah Tuti”. Apa yang dilakukan pembicara dengan proposisi ini adalah tindakan bicara dalam contoh ini adalah “meminta”, “mengingatkan,” dan “mengatakan”.

Makna dari tindakan bicara justru terletak pada kekuatan ilokusionernya (*illocutionary act*). Misalnya, pernyataan, “Saya lapar,” dapat diartikan sebagai permintaan jika maksud pembicara agar lawan bicara memberinya makanan. Sebaliknya, pernyataan itu bisa diartikan sebagai suatu tawaran, jika pembicara bermaksud mengatakan bahwa ia akan mempersiapkan makan malam; atau, pernyataan itu disampaikan sekadar untuk menyampaikan informasi, tidak lebih dari itu. Menurut John Searle, kita mengetahui maksud di balik suatu pesan tertentu karena kita memiliki suatu “permainan bahasa yang sama” (*common language game*) yang terdiri atas seperangkat aturan yang membantu kita menentukan kekuatan ilokusiner dari suatu pesan.

Searle menegaskan bahwa berbicara dengan suatu bahasa melibatkan suatu bentuk perilaku yang dikontrol oleh aturan (*speaking a language is engaging in a rule-governed form of behavior*).¹⁶ Dalam hal ini terdapat dua tipe aturan yang penting, yaitu aturan konstitutif dan aturan regulatif. Aturan konstitutif menciptakan permainan; jadi, permainan diciptakan atau “dibentuk” melalui aturan. Contoh, adanya permainan sepakbola di-

¹⁶ John Searle, *Speech Act, Ibid.*



sebabkan oleh adanya aturan. Aturanlah yang membentuk permainan. Jika Anda mengamati sejumlah orang mengikuti seperangkat aturan tersebut maka Anda tahu permainan sepakbola sedang berlangsung. Aturan tersebut, karenanya, mengatakan kepada kita apa yang diinterpretasikan sebagai sepakbola, yang berbeda dengan olahraga lainnya seperti *baseball* atau *rugby*.

Saat berbicara, aturan konstitutif mengatakan kepada Anda apa yang diinterpretasikan sebagai “janji” yang berlawanan dengan “permintaan” atau “perintah”. Maksud seseorang sebagian besar dipahami oleh orang lain karena aturan konstitutif ini. Misalnya, bagaimana Anda mengetahui ucapan yang disampaikan seseorang adalah janji? Perbuatan berjanji melibatkan lima aturan dasar yaitu:

1. Suatu janji harus memiliki kalimat yang menunjukkan pembicara akan melakukan suatu perbuatan tertentu di masa depan.
2. Ucapan yang disampaikan hanya akan dinilai sebagai janji jika lawan bicara lebih menyukai pembicara melakukan perbuatan itu daripada tidak melakukan. Dengan kata lain, dalam konteks interaksi, lawan bicara mengharapkan suatu janji.
3. Suatu pernyataan disebut janji hanya jika perbuatan yang dijanjikan itu berada di luar situasi normal. Jika Anda melakukan apa yang biasanya Anda lakukan setiap hari maka janji tidak diperlukan.
4. Pembicara harus memiliki niat untuk melakukan perbuatan atau tindakan yang dijanjikan itu.
5. Suatu janji melibatkan pembentukan suatu kewajiban bagi pembicara untuk melakukan perbuatan. Lima aturan ini “membentuk” seperangkat kondisi yang cukup bagi suatu tindakan berbicara untuk dapat dikategorikan sebagai janji.

Menurut Searle, setiap perbuatan ilokusioner harus mempunyai dua perangkat aturan dasar, yaitu aturan konstitutif dan aturan regulatif. **Aturan konstitutif** mencakup empat ketentuan, sebagai berikut.

1. Aturan isi pernyataan (*propositional content rule*) menjelaskan kondisi objek yang direferensikan atau dituju. Dalam suatu janji, misalnya, pembicara harus mengatakan akan melakukan suatu perbuatan di masa depan, misalnya membayar utang.
2. Aturan persiapan (*preparatory rules*) melibatkan prakondisi yang sudah diperkirakan pihak pembicara dan lawan bicaranya yang diperlukan agar perbuatan yang dijanjikan dapat dilaksanakan. Misalnya, pada suatu janji, ucapan pemberi janji tidak akan memberikan arti apa-apa



kecuali lawan bicara lebih menyukai perbuatan itu dilakukan daripada tidak.

3. Aturan ketulusan hati (*sincerity rule*) meminta pembicara berniat untuk memenuhi janjinya. Anda harus tulus menyatakan berniat membayar utang Anda agar dapat dikategorikan sebagai janji.
4. Aturan esensi (*esential rule*) menyatakan bahwa janji tersebut menghasilkan kewajiban kontraktual antara pembicara dan lawan bicaranya.

Tipe aturan konstitutif ini dipercaya juga berlaku terhadap berbagai tindakan ilokusioner lainnya, seperti meminta, menyatakan, menanyakan, berterima kasih, menasihati, mengingatkan, memberi salam, dan mengucapkan selamat. Adapun **aturan regulatif** memberikan panduan tindakan dalam suatu permainan. Dalam hal ini, sejumlah perilaku sudah diketahui dan tersedia sebelum digunakan dalam permainan, dan perilaku itu mengatakan kepada kita bagaimana berbicara untuk mencapai maksud tertentu. Misalnya, jika saya menginginkan sesuatu maka saya membuat permohonan. Jika saya memohon sesuatu kepada Anda, maka Anda berkewajiban untuk menerima atau menolaknya.

Perbuatan berbicara tidak akan sukses apabila kekuatan ilokusionernya tidak dimengerti, dan tindakan berbicara itu dapat dievaluasi dengan mengukur seberapa jauh tindakan bicara menggunakan aturan tindakan bicara. Kalau proposisi dievaluasi dalam hal kebenaran atau validitasnya (*validity*), maka tindakan bicara dievaluasi dalam hal felisitasnya (*felicity*) yaitu derajat atau seberapa jauh syarat tindakan dipenuhi. Felisitas dari suatu janji ditentukan dari apakah aturan esensi untuk melaksanakan suatu janji telah dapat dipenuhi.

Walaupun banyak tindakan bicara bersifat langsung (*direct*) dengan menggunakan pernyataan kehendak yang jelas, namun sebagian dari tindakan bicara adalah bersifat tidak langsung (*indirect*). Untuk meminta agar seluruh anggota keluarga datang ke meja untuk makan malam, si bapak berkata: “Apakah ada yang lapar?” Dari luar apa yang diucapkan bapak adalah suatu pertanyaan, namun sebenarnya ucapan itu merupakan permintaan tidak langsung dan bahkan mungkin suatu perintah.

Searle mengemukakan lima tipe tindakan ilokusioner, yaitu:

1. Asertif (*assertive*), yaitu suatu pernyataan bahwa pembicara akan mendukung kebenaran suatu proposisi yang mencakup tindakan seperti: menyatakan, menegaskan, menyimpulkan, dan percaya.
2. Direktif (*directive*), yaitu tindakan ilokusioner yang mencoba mendorong lawan bicara melakukan suatu perbuatan, seperti perintah, per-



mintaan, doa, dan undangan.

- 3) *Komisif (commisive)*, yaitu tindakan untuk mendorong pembicara melakukan perbuatan di masa depan yang terdiri atas berjanji, membuat kontrak, dan menjamin.
- 4) *Ekspresif (expressive)*, yaitu tindakan untuk menyampaikan beberapa aspek dari kondisi psikologis pembicara, seperti berterima kasih, meminta maaf, mengucapkan selamat, menghibur, dan menyambut.
- 5) *Deklaratif*, yaitu tindakan yang dirancang untuk membuat suatu proposisi yang, melalui perkataan, menjadikannya demikian. Contohnya, menunjuk, menikahi, menembak, dan mengundurkan diri. Sekadar untuk memberikan gambaran; Anda belumlah sah menikah hingga seseorang yang diberi wewenang untuk itu mengucapkan kata-kata: "Saya nikahkan engkau Udin dengan anak saya Fatimah dengan emas kawin seperangkat alat shalat," atau "Saya nyatakan kalian suami dan istri."

Teori tindakan bicara memfokuskan perhatiannya pada elemen-elemen dari suatu pesan yang membentuk tindakan bicara tertentu. Seiring dengan semakin berkembangnya studi di bidang ini, maka teori ini pun berpindah ke dalam wilayah interaksi antara pembicara. Teori bicara ini mengidentifikasi apa yang harus dilakukan untuk membuat pernyataan yang sukses dan bagaimana agar maksud kita dapat dipahami. Namun tindakan bicara tidaklah berdiri sendiri (terisolasi), tetapi biasanya menjadi bagian dari proses percakapan yang tengah berlangsung. Pandangan Searle ini membantu kita memahami bagaimana komunikator memberikan makna terhadap tindakan bicara, namun apa yang dilakukan tindakan bicara dalam menjembatani para komunikator? Pada bagian berikut ini, kita akan melihat suatu teori terkenal yang membantu kita menjawab pertanyaan tersebut.

4.5 TEORI KUMPULAN TINDAKAN

Teori yang berada dalam kelompok sosiopsikologi ini memberikan perhatian pada bagaimana individu sebagai komunikator mengelola pesan yang hendak disampaikannya. Berbagai riset dan teori yang berada dalam tradisi ini cenderung berorientasi kognitif yang menjelaskan bagaimana manusia mengintegrasikan informasi dan merencanakan pesan. Tradisi pemikiran yang bersumber pada ilmu psikologi sosial ini berupaya mengamati pada berbagai pilihan dan strategi individu untuk mencapai tujuan-



tujuan pesan yang tertanam secara internal di dalam diri individu. Beberapa teori dalam tradisi ini melihat berbagai perbedaan individu dalam hal bagaimana kecenderungan atau orientasi individu dalam merencanakan dan mendesain pesan mereka.

Kita mulai bagian ini dengan suatu teori yang menjelaskan mengenai apa yang sesungguhnya dialami manusia untuk menghasilkan tindakan komunikasi. Teori kumpulan tindakan atau *action assembly theory* yang dikembangkan oleh John Greene membahas cara bagaimana kita mengelola pengetahuan di dalam pikiran dan menggunakannya untuk membuat pesan.¹⁷ Menurut teori ini, manusia membentuk pesannya dengan menggunakan apa yang disebut dengan “pengetahuan isi” (*content knowledge*) dan “pengetahuan prosedural” (*procedural knowledge*). Menurut Greene, orang mengetahui “mengenai” sesuatu yang merupakan pengetahuan isi, dan orang mengetahui *bagaimana melakukan* sesuatu yang merupakan pengetahuan prosedural. Dalam teori kumpulan tindakan, pengetahuan prosedural berada di tengah-tengah atau di pusat.

Untuk mendapatkan gambaran seperti apakah bentuk pengetahuan prosedural ini, Anda dapat membayangkan ingatan Anda dipenuhi dengan “elemen ingatan” yang saling berhubungan. Setiap elemen ingatan disebut dengan *node* atau simpul yang saling terhubung satu sama lainnya, mirip seperti suatu situs web (*web site*) yang terhubung dengan jaringan internet. Pengetahuan prosedural terdiri atas elemen ingatan yang berhubungan dengan perilaku, konsekuensi, dan situasi. Misalnya, Anda mungkin akan tersenyum ketika Anda menyapa seorang rekan dan mengatakan, “Halo, apa kabar?” Kemudian, orang lain itu menyapa balik dan mengatakan, “Baik, apa kabar?” Anda menyimpan peristiwa ini dalam ingatan sebagai seperangkat elemen ingatan yang saling berhubungan di mana terdapat hubungan antara situasi menyapa, senyuman, penggunaan kata-kata, dan penerimaan sapaan balasan. Walaupun contoh yang digunakan sangat sederhana, akan tetapi jaringan elemen ingatan Anda selalu berubah dalam suatu sistem yang kompleks namun bukan berarti tidak terorganisasi.

Pada waktunya, kelompok elemen ingatan yang paling sering digunakan akan menjadi semakin kuat dan membentuk ikatan sedemikian rupa sehingga elemen ingatan tertentu cenderung mengelompok menjadi apa yang disebut dengan “modul” yang oleh Greene dinamakan “catatan prosedural” (*procedural records*). Contoh peristiwa sapaan tadi adalah contoh sederhana dari catatan prosedural. Namun demikian, catatan prosedural

¹⁷ John O. Greene, Deanna Geddes, *An Action Assembly Perspective on Social Skill*, dalam Littlejohn, h. 115.



tidaklah tegas dalam arti tidak mempunyai batas yang jelas. Hal ini disebabkan berbagai elemen yang ada di dalamnya seperti senyuman, sapaan, bertanya mengenai kesehatan dan seterusnya adalah juga berhubungan dengan hal-hal lain, dengan demikian catatan prosedural bersifat tidak jelas dan tidak tegas.

Catatan prosedural adalah seperangkat hubungan antar-elemen ingatan dalam suatu jaringan tindakan. Sebagian dari hubungan antar-elemen ingatan ini merupakan hubungan otomatis jika Anda melakukan suatu perbuatan berulang-ulang sebagaimana orang yang mengangkat kaki dari gas dan menginjak kopling dengan kaki lainnya ketika mengendarai mobil.

Ketika Anda melakukan suatu tindakan maka Anda harus mengumpulkan prosedur yang sesuai. Dari seluruh tindakan yang ada dalam ingatan maka Anda harus memilih prosedur yang paling sesuai dengan situasi yang tengah dihadapi agar memperoleh hasil atau konsekuensi yang diinginkan dengan cara memilih suatu urutan tindakan (*action sequence*). Menurut teori ini, ketika Anda bertindak maka Anda harus mengumpulkan prosedur yang berhubungan dari berbagai catatan prosedural yang sesuai.

Adakalanya prosedur yang terkumpul menjadi saling terikat dengan sangat kuat karena sangat sering digunakan sehingga orang menjadi bergantung kepada prosedur bersangkutan sebagai suatu tindakan yang sudah terprogram yang disebut dengan “kumpulan bersatu” (*unitized assemblies*). Tindakan yang bersifat rutin ini tidak membutuhkan upaya besar untuk melakukannya. Anda tidak perlu banyak berpikir apa yang harus dilakukan karena seluruh urutan tindakan sudah tersedia di dalam ingatan Anda.

Ketika Anda memperkenalkan diri kepada seseorang maka pada dasarnya Anda ingin bertemu dengan orang lain, Anda ingin tampak baik dan Anda ingin menikmati pertemuan itu, semuanya dalam satu rangkaian tindakan. Anda mengumpulkan segala prosedur yang diperlukan untuk mencapai tujuan tersebut, dan hasilnya adalah suatu representasi mental dari seperangkat tindakan yang telah dikoordinasikan yang dinamakan “representasi keluaran” (*output representation*), yaitu “rencana” yang tersimpan di pikiran Anda mengenai apa yang akan Anda lakukan dalam situasi yang tengah Anda hadapi.

Kita ambil contoh lain. Anda melihat seorang teman yang tengah berjalan ke arah Anda. Anda tiba-tiba merasa bingung karena Anda tahu teman Anda itu baru saja kehilangan ibunya yang meninggal minggu lalu dan Anda membutuhkan kata-kata yang baik atau melakukan sesuatu yang pantas kepada teman Anda itu. Bagaimana pikiran Anda mengatasi situasi yang sulit ini. Pertama, situasi tersebut akan memicu atau mengaktifkan



berbagai catatan prosedural yang terkait dengan topik situasi yang tengah Anda hadapi, yaitu kematian, teman, sapaan, perasaan, bicara, gerakan tubuh, dan sebagainya.

Menurut Greene, setiap elemen ingatan yang diaktifkan tersebut pada awalnya menjadi bagian dari berbagai catatan prosedural, namun pikiran Anda mengambil keluar berbagai elemen yang diaktifkan itu untuk kemudian digabungkan menjadi “koalisi”. Jadi, pada saat Anda melihat teman Anda, pikiran Anda akan menarik keluar elemen ingatan untuk membentuk berbagai koalisi yang masing-masing akan menjadi sejumlah catatan prosedural baru, namun Anda kemungkinan tidak akan menggunakan semuanya. Dari koalisi tersebut, maka pikiran Anda secara cepat dan serentak akan menyusun kembali serangkaian tindakan yang akan Anda lakukan. Proses ini disebut dengan “representasi keluaran” (*output representation*), yaitu segala ingatan yang Anda butuhkan agar Anda dapat bertindak dengan tepat dan teratur, mulai dari yang paling mudah (*low level*), seperti mengucapkan kata-kata, hingga yang paling sulit (*high level*). Seluruh tindakan, misalnya bagaimana mengucapkan kata-kata hingga bagaimana menyatakan simpati saling berhubungan dengan ketat saat ini. Berbagai hubungan lain yang menjadi bagian dari catatan prosedural yang kurang relevan dengan situasi tersebut akan menyusut dalam suatu proses yang disebut dengan “pembusukan” (*decay*).

Dengan demikian jelaslah bahwa tidak ada satu tindakan yang dapat berdiri sendiri. Setiap tindakan akan melibatkan tindakan lainnya dan sebaliknya. Untuk memperkenalkan diri maka Anda harus menggunakan berbagai variasi tindakan mulai dari mengeluarkan kata-kata hingga menggerakkan tubuh. Untuk menulis sebuah paragraf, Anda harus menggabungkan berbagai tindakan mulai dari menyusun pengetahuan, menggunakan bahasa hingga menuliskan kata atau kalimat. Setiap pengetahuan yang telah Anda dapat adalah representasi dari sesuatu yang mungkin perlu Anda lakukan.

Proses kumpulan tindakan tidak hanya membutuhkan pengetahuan dan motivasi tetapi juga kemampuan untuk menemukan dan mengatur tindakan yang diperlukan secara cepat dan efisien. Jika Anda melakukan kesalahan atau mengalami kesulitan dalam melakukan sesuatu, walaupun Anda telah memiliki pengetahuan dan motivasi yang benar, berarti Anda tidak mampu menyatukan berbagai pengalaman atau tindakan terbaik yang pernah Anda lakukan. Misalnya, Anda tidak cukup berlatih sebelumnya sehingga Anda gagal dalam melakukan pekerjaan atau Anda tidak mampu memberikan perhatian terhadap berbagai aspek penting dari suatu situasi,



atau Anda mengalami pengalaman lain dalam proses kumpulan tindakan.

Kumpulan tindakan membutuhkan waktu dan upaya untuk melaksanakannya. Berpikir adalah kerja. Semakin kompleks tugas kumpulan tindakan semakin banyak waktu dan tenaga yang diperlukan. Tindakan memperkenalkan diri biasanya tidaklah sesulit mengungkapkan simpati terlebih pada situasi tidak terduga. Walaupun komunikator tampaknya memberikan tanggapan secara cepat terhadap situasi yang dihadapinya tanpa menunjukkan upaya, namun penelitian menunjukkan bahwa setiap tanggapan membutuhkan waktu walaupun hanya sepersekian detik. Tugas yang kompleks membutuhkan lebih banyak waktu daripada tugas sederhana. Bila orang membutuhkan waktu lama untuk mengatakan sesuatu, sering berhenti atau gagap, atau tampaknya bingung ketika berbicara, maka orang itu kemungkinan mengalami kesulitan dalam mengintegrasikan pengetahuan prosedural dan merumuskan tindakan. Namun ketika orang memberikan tanggapan yang cepat dan lancar, maka ia menunjukkan bahwa tugas kumpulan tindakan itu relatif mudah dilakukan pada situasi itu.

4.6 STRATEGI KOMUNIKASI

Teori kumpulan tindakan yang telah kita bahas sebelumnya bisa juga disebut dengan teori mikrokognitif, karena membahas proses operasional kognitif secara khusus. Sebaliknya, dua teori yang akan kita bahas berikut ini merupakan teori makrokognitif karena melihat bagaimana kita menyusun pesan pada level tindakan yang sulit. Barbara O'Keefe mengajukan dua pendekatan mengenai teori produksi pesan yang disebutnya dengan model "pilihan strategi" (*strategy choice*) dan "desain pesan" (*message design*).¹⁸ Model pilihan strategi melihat bagaimana komunikator memilih di antara berbagai strategi pesan untuk mencapai suatu tujuan, sedangkan model desain pesan memberikan perhatiannya pada bagaimana komunikator membangun pesan untuk mencapai tujuan.

4.6.1 Teori Mendapatkan Kepatuhan

Upaya agar orang lain mematuhi apa yang kita inginkan merupakan tujuan komunikasi yang paling umum dan paling sering digunakan. Mendapatkan kepatuhan (*gaining compliance*) adalah upaya yang kita lakukan agar orang lain melakukan apa yang kita ingin mereka lakukan atau agar

¹⁸ Barbara J. O'Keefe, *Variation, Adaptation, and Functional Explanation in the Study of Message Design* dalam *Developing Communication Theories*, ed. Gerry Philipsen, Suny Press, 1977 dalam Littlejohn dan Foss, h. 117.



mereka menghentikan pekerjaan yang tidak kita sukai. Pesan-pesan yang dibuat agar orang memiliki kepatuhan (*compliance gaining messages*), merupakan salah satu topik yang paling banyak diteliti dalam ilmu komunikasi.¹⁹ Banyaknya riset mengenai strategi memperoleh kepatuhan ini terutama didorong oleh terbitnya hasil penelitian dari Gerald Marwell dan David Schmitt.²⁰ Penelitian mereka berhasil mengidentifikasi 17 strategi yang umum digunakan orang untuk mendapatkan kepatuhan dari orang lain (lihat Skema 4.1).

SKEMA 4.1 STRATEGI MENDAPATKAN KEPATUHAN OLEH MARWELL DAN SCHMITT

1. **Janji.** Menjanjikan hadiah bagi kepatuhan.
2. **Ancaman.** Menunjukkan bahwa hukuman akan dikenakan bagi yang tidak patuh.
3. **Menunjukkan keahlian atas hasil positif.** Menunjukkan bagaimana hal-hal baik akan terjadi bagi mereka yang patuh.
4. **Menunjukkan keahlian atas hasil negatif.** Menunjukkan bagaimana hal-hal buruk akan terjadi terhadap mereka yang tidak patuh.
5. **Menyukai.** Menunjukkan keramahan.
6. **Memberi duluan.** Memberikan penghargaan sebelum meminta kepatuhan.
7. **Mengenakan stimulasi aversif.** Mengenakan hukuman hingga diperoleh kepatuhan.
8. **Meminta "utang".** Mengatakan kepada seseorang mengenai bantuan atau pertolongan yang pernah diterimanya pada masa lalu.
9. **Membuat daya tarik moral.** Menggambarkan kepatuhan sebagai hal yang baik dilakukan secara moral.
10. **Menyatakan perasaan positif.** Mengatakan kepada orang lain betapa senangnya dia jika terdapat kepatuhan.
11. **Menyatakan perasaan negatif.** Mengatakan kepada orang lain betapa tidak senangnya dia jika tidak ada kepatuhan.
12. **Perubahan peran secara positif.** Menghubungkan kepatuhan dengan orang-orang yang memiliki kualitas baik.
13. **Perubahan peran secara negatif.** Menghubungkan ketidakpatuhan dengan orang-orang yang memiliki kualitas buruk.
14. **Patuh karena peduli.** Mencari kepatuhan orang lain semata-mata sebagai bentuk bantuan atau pertolongan orang itu.
15. **Menunjukkan penghormatan positif.** Mengatakan kepada seseorang bahwa ia akan disukai orang lain jika ia patuh.
16. **Menunjukkan penghormatan positif.** Mengatakan kepada seseorang bahwa ia akan disukai orang lain jika ia patuh.
17. **Menunjukkan penghormatan negatif.** Mengatakan kepada seseorang bahwa ia akan kurang disukai orang lain jika tidak patuh.

Sumber Stephen W. Littlejohn dan Kares Foss, *Theories of Human Communication*, h. 117.

¹⁹ James B. Stiff, *Persuasive Communication*, Guilford, New York, 1994 dalam Littlejohn dan Foss, h. 117.

²⁰ Gerald Marwell dan David R. Schmitt, *Dimension of Compliance-Gaining Strategies: A Dimension Analysis*, *Sociometry* 30, 1967, *Ibid*, Littlejohn dan Foss.



Marwell dan Schmitt menggunakan pendekatan teori pertukaran. Menurut mereka, kepatuhan adalah suatu pertukaran dengan sesuatu hal lain yang diberikan oleh pencari kepatuhan. Jika Anda mengerjakan apa yang saya inginkan maka saya memberikan Anda sesuatu sebagai imbalannya seperti penghormatan, persetujuan, uang, pembebasan kewajiban, dan perasaan yang menyenangkan. Pendekatan berdasarkan pertukaran, yang sering digunakan dalam teori sosial, disusun berdasarkan asumsi bahwa orang bertindak untuk mendapatkan sesuatu dari orang lain sebagai pertukaran bagi hal lainnya. Model ini memiliki orientasi pada kekuasaan. Dengan kata lain, Anda akan memperoleh kepatuhan mereka jika Anda mempunyai sumber daya yang cukup untuk memberikan atau tidak memberikan sesuatu yang mereka inginkan.

Daftar panjang mengenai bagaimana membujuk orang lain sebagaimana dikemukakan Marwell dan Schmitt tidak menjelaskan hal lain selain apa yang sudah kita ketahui. Salah satu pertanyaan paling penting mengenai strategi mendapatkan kepatuhan adalah bagaimana mengurangi jumlah daftar strategi tersebut sehingga menjadi seperangkat strategi umum yang lebih mudah dikelola. Dengan kata lain, kita membutuhkan daftar yang lebih pendek yang mampu memperjelas berbagai strategi tersebut ke dalam kualitas, fungsi, tujuan atau dimensi-dimensi lain yang esensial yang membantu menjelaskan apa yang sebenarnya dicapai seseorang ketika mereka mencoba membujuk orang lain.

Dalam upaya untuk dapat menyusun sejumlah prinsip kepatuhan yang lebih ringkas, Marwell dan Schmitt kemudian meminta sejumlah orang untuk menerapkan ke-16 daftar tersebut ke dalam berbagai situasi yang memungkinkan orang untuk patuh agar mendapatkan imbalan tertentu. Hasilnya adalah lima strategi umum, atau lima kelompok taktik, yang mencakup:

- a. Pemberian penghargaan (termasuk di dalamnya memberikan janji).
- b. Hukuman (termasuk mengancam).
- c. Keahlian (menunjukkan pengetahuan terhadap penghargaan).
- d. Komitmen impersonal (misalnya daya tarik moral).
- e. Komitmen personal (misalnya utang).

Walaupun karya Marwell dan Schmitt cukup mendasar, namun memiliki keterbatasan dalam hal kemampuannya untuk menjelaskan mengenai faktor pesan untuk mendapatkan kepatuhan (*compliance-gaining messages*). Lawrence Wheelers dan rekan melakukan analisis komprehensif dengan melakukan kajian dan mengintegrasikan berbagai skema menda-



patkan kepatuhan.²¹ Menurutnya, cara terbaik untuk mengklasifikasikan pesan untuk mendapatkan kepatuhan adalah berdasarkan jenis kekuasaan yang digunakan komunikator ketika mencoba mendapatkan kepatuhan dari orang lain. Wheelles mengemukakan tiga tipe umum kekuasaan, yaitu:

- a. Kekuasaan dalam hal kemampuan untuk memanipulasi konsekuensi dari suatu arah tindakan tertentu (*ability "to manipulate the consequences of" a certain course of action*). Orangtua sering kali menggunakan kekuasaan jenis ini ketika menghukum atau memberikan penghargaan kepada anak-anak mereka. Jika seorang bapak mengatakan kepada anaknya bahwa ia akan membelikan mainan baru jika si anak mendapatkan nilai rapor yang bagus, maka bapak itu menggunakan kekuasaan jenis ini.
- b. Kekuasaan atau kemampuan untuk menentukan posisi hubungan (*relational position*) seseorang dengan orang lain. Di sini orang yang memiliki kekuasaan yang dapat mengidentifikasi elemen-elemen tertentu dari suatu hubungan yang dapat membawa kepatuhan. Misalnya, jika pasangan Anda berpikir bahwa Anda tidak terlalu serius menjalin hubungan dengannya maka kemungkinan Anda akan mendapatkan lebih banyak pengertian dan kerja sama darinya karena kemungkinan ia takut ditinggalkan ("Jangan macam-macam loh kalau tidak mau diputusin").
- c. Kekuasaan atau kemampuan untuk menentukan nilai, kewajiban, atau keduanya (*to define values, obligations, or both*). Di sini seseorang memiliki kredibilitas untuk mengatakan kepada orang lain berbagai norma tindakan yang diterima atau diperlukan. Membalas pertolongan orang lain yang pernah menolong kita adalah contoh yang bagus untuk ini. Contoh lain adalah berperilaku baik atau sensitif terhadap kebutuhan orang lain. Masing-masing contoh menunjukkan adanya satu komunikator yang menentukan apa yang baik dan benar, dan orang lain mematuhi dengan berperilaku sesuai dengan standar ini.

Dalam situasi untuk mendapatkan kepatuhan, Anda harus menilai seberapa besar kekuasaan yang ada pada Anda dan kemudian memilih taktik dengan menggunakan kekuasaan itu. Wheelles membuat daftar sejumlah taktik yang berhubungan dengan ketiga tipe kekuasaan. Misalnya, kemampuan untuk memengaruhi harapan dan konsekuensi seseorang akan mengarahkan Anda kepada taktik yang menggunakan janji, ancaman dan per-

²¹ Lawrence R. Wheelles, Robert Barraclough dan Robert Stewart, *Compliance-Gaining and Power in Persuasion*, Communication Yearbook 7, Sage, 1983.



ingatan. Kemampuan untuk memanipulasi hubungan akan mengarahkan Anda untuk menggunakan taktik, misalnya, Anda mengatakan menyukai orang lain, menunjukkan daya tarik emosional Anda, merayu, dan sebagainya. Kategori kekuasaan ketiga menentukan nilai dan kewajiban” akan mengarahkan Anda menggunakan daya tarik moral, utang, rasa salah, dan teknik sejenis lainnya.

Kepustakaan mengenai teori mendapatkan kepatuhan pada umumnya didominasi oleh daftar strategi yang dapat digunakan orang, namun kebanyakan dari strategi tersebut tidak terlalu membantu kita untuk memahami dasar pemilihan strategi. Namun teori berikut akan membantu mengisi kekosongan itu.

4.6.2 Teori Konstruktivisme

Teori konstruktivisme (*constructivism*) yang dikembangkan oleh Jesse Delia ini memberikan pengaruh besar terhadap perkembangan ilmu komunikasi. Teori konstruktivisme menyatakan bahwa individu melakukan interpretasi dan bertindak menurut berbagai kategori konseptual yang ada dalam pikirannya. Menurut teori ini, realitas tidak menunjukkan dirinya dalam bentuknya yang kasar tetapi harus disaring terlebih dahulu melalui bagaimana cara seseorang melihat sesuatu.

Teori konstruktivisme dibangun berdasarkan teori yang ada sebelumnya, yaitu “konstruksi pribadi” atau “konstruksi personal” (*personal construct*) oleh George Kelly yang menyatakan, bahwa orang memahami pengalamannya dengan cara mengelompokkan berbagai peristiwa menurut kesamaannya dan membedakan berbagai hal melalui perbedaannya.²² Perbedaan yang terlihat tidak bersifat natural, tetapi perbedaan itu ditentukan oleh berbagai perangkat yang saling bertentangan (*sets of opposite*) yang ada dalam sistem kognitif seseorang. Perangkat yang saling bertentangan seperti tinggi-pendek, panas-dingin, hitam-putih, dan seterusnya yang digunakan untuk memahami peristiwa dan benda ini dinamakan konstruksi personal. Sistem kognitif individu terdiri atas sejumlah perbedaan semacam ini dan dengan cara mengelompokkan pengalaman ke dalam sejumlah kategori, maka individu memberikan makna terhadap pengalaman.

Menurut teori ini, konstruksi personal diatur atau diorganisasi ke dalam skema interpretatif yang akan mengidentifikasi suatu objek dan menempatkan objek itu ke dalam suatu kategori. Dengan skema interpretatif

²² George Kelly, *The Psychology of Personal Construct*, North, New York, 1955 dalam Littlejohn dan Foss, h. 118-120.



ini, kita juga dapat merasakan suatu peristiwa dengan menempatkannya ke dalam kategori yang lebih besar. Skema interpretatif ini berkembang seiring dengan tingkat kedewasaan seseorang, berpindah dari sifat awalnya yang sederhana dan umum menjadi bersifat lebih kompleks dan spesifik. Anak kecil memiliki sistem konstruksi pribadi yang sederhana, adapun sistem konstruksi orang dewasa lebih rumit. Ketika Anda masih kecil, misalnya, maka Anda akan menempatkan semua orang ke dalam dua kategori saja: besar dan kecil. Sebaliknya, orang dewasa memiliki jumlah kategori yang sangat banyak yang akan digunakannya untuk membedakan orang-orang di sekitarnya.

Teori konstruktivisme mengakui bahwa konstruksi personal memiliki latar belakang sosial, dengan demikian konstruksi personal dipelajari melalui interaksi dengan orang lain. Karenanya, kebudayaan memiliki peran signifikan dalam menentukan makna suatu peristiwa. Budaya dapat memengaruhi bagaimana tujuan komunikasi ditentukan, bagaimana tujuan harus dicapai, sekaligus tipe konstruksi yang digunakan dalam skema kognitif.²³ Walaupun teori ini mengakui efek interaksi sosial dan budaya dalam sistem kognitif, namun teori konstruktivisme lebih mengutamakan pengamatannya pada berbagai perbedaan individu melalui kompleksitas konstruksi personalnya dan juga strategi yang digunakan dalam berkomunikasi.

Individu dengan skema interpretatif yang berkembang baik akan melihat lebih banyak perbedaan ketika melihat dunia sekitarnya dibandingkan dengan orang yang tidak memiliki skema interpretatif yang baik. Walaupun sistem konstruksi personal berkembang mulai dari anak-anak hingga dewasa, namun tingkat perkembangannya tidak sama pada setiap orang. Di antara orang dewasa tingkat kompleksitas kognitif mereka berbeda-beda, bahkan juga di antara bagian-bagian dari sistem konstruksi personal yang ada dalam diri satu individu. Hal ini menjelaskan mengapa seseorang bisa memiliki pemikiran yang sangat dalam dan terperinci di bidang tertentu, misalnya musik, namun hanya memiliki pemikiran sederhana dalam bidang lainnya, misalnya politik.

Karena kompleksitas kognitif memiliki peran penting dalam komunikasi, maka konsep ini menjadi bagian penting dalam teori konstruktivisme. Kompleksitas dari suatu sistem atau kesederhanaan sistem merupakan fungsi dari jumlah relatif konstruksi personal dan derajat perbedaan yang dapat Anda buat. Orang tidak memiliki suatu tingkat kompleksitas kognitif

²³ George Kelly, *Ibid.*



yang konsisten atau sama pada setiap topik atau bidang kehidupan, orang berpikir pada tingkat kecanggihan yang berbeda bergantung pada topiknya. Dalam hal ini, jumlah konstruksi personal yang Anda gunakan pada topik tertentu dinamakan perbedaan kognitif. Mereka yang memiliki kerumitan kognitif dapat melihat lebih banyak perbedaan daripada mereka yang memiliki sistem kognitif sederhana. Banyak di antara kita yang menghindari bidang pekerjaan pembukuan atau akuntansi, karena kita tidak memiliki kompleksitas kognitif yang cukup untuk menangani bidang itu.

Delia dan rekan menunjukkan bahwa pesan bervariasi menurut kompleksitasnya. Pesan sederhana hanya membahas satu tujuan, pesan yang kompleks memisah-misahkan sejumlah tujuan dan menangani setiap tujuan secara bergantian, dan pesan yang paling canggih akan mengintegrasikan berbagai tujuan itu ke dalam hanya satu pesan. Kita sering kali berupaya untuk mencapai lebih dari satu tujuan dengan satu kali perbuatan dan pesan yang kita sampaikan akan bervariasi dalam hal seberapa jauh pesan itu dapat mencapai berbagai tujuan secara serentak. Dengan demikian, perbedaan kognitif memengaruhi tingkat kompleksitas pesan yang dibuat.

Lebih jauh, pesan persuasif paling sederhana hanya membahas tujuan pribadi Anda tanpa mempertimbangkan kebutuhan orang lain, sedangkan pesan persuasif kompleks dirancang tidak hanya untuk memenuhi kebutuhan Anda, tetapi juga kebutuhan orang lain, selain bersifat adaptif yang gampang atau mudah disesuaikan dengan situasi. Misalnya, jika Anda menginginkan seseorang untuk mengubah perilakunya, misalnya menghentikan kebiasaannya merokok, Anda mungkin perlu melakukannya sedemikian rupa tanpa harus membuat orang itu kehilangan muka, tanpa perlu mempermalukannya. Untuk dapat melakukan hal ini, Anda harus bisa membuat pesan yang memiliki dua tujuan, yaitu menyampaikan pesan tidak merokok dan sekaligus pesan yang melindungi egonya. Hal ini tidak dilakukan dengan menggunakan pesan sederhana, pesan yang lebih kompleks dapat digunakan secara lebih tepat untuk tujuan ini. Para konstruktivis, yaitu pendukung teori konstruktivisme, menemukan bahwa kecenderungan untuk membantu orang lain menyelamatkan mukanya berhubungan dengan kompleksitas kognitif yang dimilikinya.

Konstruksi pribadi antara individu (*interpersonal construct*) menjadi lebih penting, karena dapat memandu bagaimana kita memahami orang lain. Setiap individu memiliki perbedaan dalam hal tingkat kompleksitas yang akan digunakannya dalam memandang orang lain. Jika Anda termasuk orang yang sederhana secara kognitif, maka Anda akan cenderung untuk juga menyederhanakan setiap hal. Anda akan cenderung untuk meni-



lai secara sepihak, misalnya, bahwa orang tertentu memiliki sifat tertentu karena mereka berasal dari suku, jenis kelamin, atau kelas sosial tertentu (membuat stereotip). Sebaliknya jika Anda memiliki sistem kognitif yang lebih kompleks, maka Anda cenderung untuk memiliki pengertian yang lebih besar terhadap perspektif orang lain dan mempunyai kemampuan lebih baik untuk membongkai pesan sehingga lebih mudah dipahami oleh orang lain. Kemampuan yang disebut dengan *perspective taking* ini akan mengarahkan seseorang untuk memiliki argumen yang lebih canggih dan menimbulkan daya tarik pada dirinya.²⁴ Dengan kata lain, sebagian orang tertentu memiliki kemampuan untuk menyesuaikan tingkat komunikasinya terhadap tingkat komunikasi lawan bicaranya (*adjusting one's communication to others*). Orang yang memiliki kemampuan menyesuaikan tingkat komunikasinya dengan tingkat komunikasi lawan bicaranya ini disebut dengan istilah *person-centered communication* (komunikasi terpusat pada orang).

Komunikasi untuk mendapatkan kepatuhan merupakan satu dari beberapa tipe komunikasi yang dipelajari berdasarkan perspektif komunikasi yang terpusat pada orang. Pesan persuasif dapat diukur mulai dari yang kurang terpusat hingga yang sangat terpusat pada orang, antara lain:

- Pada tingkat yang paling sederhana atau rendah, seseorang dapat mencoba mencapai satu tujuan kepatuhan melalui perintah atau ancaman.
- Pada tingkat yang lebih kompleks (lebih terpusat) orang berupaya untuk memberikan pengertian mengapa kepatuhan diperlukan dengan mengemukakan alasan.
- Pada tingkat kompleksitas yang lebih tinggi, komunikator bahkan dapat menunjukkan simpati melalui empati atas situasi yang dihadapi.

Ketika pesan menjadi lebih kompleks maka pesan itu akan memiliki lebih banyak tujuan dan akan lebih terpusat pada orang, selain itu lebih mampu untuk menimbulkan kenyamanan daripada pesan sederhana.

Konstruktivisme pada dasarnya adalah teori dalam memilih strategi. Prosedur riset konstruktivisme yang dilakukan biasanya adalah dengan meminta subjek untuk memilih berbagai tipe pesan yang berbeda dan mengelompokkannya ke dalam berbagai kategori strategi. Kita akan melihat bagaimana gagasan mengenai pilihan strategi ini diterapkan ke dalam berbagai aspek kehidupan sosial manusia yang akan dibahas dalam teori mengenai strategi kesopanan berikut ini.

²⁴ Claudia Hale, *Cognitive Complexity-Simplicity as a Determinant of Communication Effectiveness*, Communication Monograph 47, 1980.



4.6.3 Teori Strategi Kesopanan

Teori konstruktivisme telah menunjukkan kepada kita bahwa orang sering kali mencoba untuk mencapai lebih dari satu tujuan dalam satu kali tindakan, dan kesopanan (*politeness*), yaitu tindakan untuk melindungi muka atau wajah orang lain, kerap menjadi salah satu tujuan yang ingin dicapai (... *and politeness, or protecting the face of the other person, is often one of the goals we aim to achieve*).²⁵ Studi yang terkenal dalam tradisi sosiopsikologi yang secara khusus mendalami masalah kesopanan dan perlindungan muka atau wajah orang ini dilakukan oleh Penelope Brown dan Stephen Levinson.²⁶ Teori ini menyatakan bahwa dalam kehidupan sehari-hari kita merancang pesan yang dapat melindungi muka sekaligus mencapai tujuan lainnya.

Brown dan Levinson percaya bahwa kesopanan sering kali merupakan tujuan karena kesopanan merupakan nilai universal secara kultural. Setiap kebudayaan memiliki derajat yang berbeda dalam hal kebutuhan terhadap kesopanan dan juga cara-cara yang berbeda untuk menjadi sopan, tetapi semua orang memiliki kebutuhan untuk dihargai dan dilindungi. Brown dan Levinson menyebut kebutuhan ini sebagai *face needs* atau “kebutuhan muka.” Mereka juga mengemukakan beberapa konsep mengenai wajah sebagai berikut:

- a. Wajah positif (*positive face*) adalah keinginan untuk dihargai dan disetujui, disukai, dan dihormati. “Kesopanan positif” (*positive politeness*) dirancang untuk memenuhi hasrat seseorang untuk dapat memiliki wajah positif. Menunjukkan perhatian, memberikan pujian dan menunjukkan penghormatan merupakan beberapa contoh kesopanan positif.
- b. Wajah negatif (*negative face*) adalah keinginan untuk bebas dari permintaan bantuan orang lain atau intervensi orang lain, dan “kesopanan negatif” (*negative politeness*) dirancang untuk melindungi orang lain ketika kebutuhan wajah negatif terancam.

Meminta maaf dan mengakui bahwa tindakan kita mungkin kurang menyenangkan bagi lawan bicara sebelum kita meminta bantuannya adalah contoh wajah negatif. Misalnya: “Selamat malam pak, mohon maaf kedatangan saya mengganggu waktu istirahat bapak.”

Kesopanan menjadi lebih penting ketika kita harus mengancam wajah

²⁵ Littlejohn, h. 120.

²⁶ Penelope Brown dan Stephen Levinson, *Politeness: Some Universals in Language Usage*, Cambridge University Press, 1987.



orang lain. Hal ini sering kali terjadi dalam hubungan kita dengan orang lain. Kita melakukan tindakan yang disebut “tindakan mengancam wajah” atau *face-threatening acts* (FTA) ketika kita, karena perbuatan yang kita lakukan, ternyata gagal atau tidak berhasil memenuhi kebutuhan wajah positif atau negatif. FTA pada dasarnya adalah normal dan bukanlah masalah, namun harus ditangani sedemikian rupa untuk mengurangi potensi masalah yang muncul. Ada banyak cara untuk menangani FTA, dan kita tidak memiliki cara yang selalu sama dalam menanganinya.

Kini, bagaimanakah caranya kita menyampaikan FTA? Serta bentuk-bentuk kesopanan seperti apa yang akan kita gunakan. Dalam hal ini kesopanan yang kita gunakan akan bergantung pada sejumlah hal. Terdapat lima pendekatan yang dapat kita gunakan ketika suatu FTA akan dilakukan antara lain:

- a. Menyampaikan FTA secara apa adanya dan langsung tanpa perlu basa-basi.
- b. Menyampaikan FTA disertai dengan kesopanan positif.
- c. Menyampaikan FTA disertai dengan kesopanan negatif.
- d. Menyampaikan FTA secara tidak langsung atau *off-the-record*
- e. Tidak menyampaikan FTA sama sekali.

Kelima pilihan tersebut diatur secara berurutan mulai dari yang paling mengancam hingga yang paling tidak mengancam. Contoh: Anda ingin bertemu dosen Anda di kampus dan memintanya untuk memperbaiki nilai ujian Anda karena Anda merasa penilaian yang diberikan kurang tepat. Permintaan Anda dapat diartikan oleh dosen sebagai tindakan yang tidak menghargainya karena ia sudah memberikan nilainya dan adalah tidak pantas untuk mengubahnya lagi. Bagaimanakah Anda melakukannya?

- *Pertama*, Anda dapat menyampaikan FTA apa adanya, tanpa basa-basi: “Saya ingin bapak mempertimbangkan kembali nilai saya,” titik. Anda kemungkinan tidak akan memilih pendekatan ini karena bukan tindakan yang terlalu sopan.
- *Kedua*, Anda dapat menyampaikan FTA dengan cara menggabungkan permintaan dengan kesopanan positif seperti: “Saya akan sangat menghargai, jika bapak dapat melihat nilai saya lagi. Teman-teman mahasiswa mengatakan bapak orangnya sangat baik soal nilai.” Di sini kita mempunyai permintaan (FTA) yang digabung dengan suatu pujian.
- *Ketiga*, Anda dapat menyampaikan FTA yang disertai dengan kesopanan negatif, misalnya: “Mohon maaf. Saya tahu bapak sangat sibuk, tetapi bersediakah menyediakan waktu untuk saya? Jika bapak tidak terlalu



sibuk, saya akan sangat menghargai jika bapak bisa melihat nilai saya lagi.” Perhatikan bahwa pesan ini memenuhi kebutuhan wajah negatif dengan cara mengakui dan meminta maaf sehubungan dengan permintaan Anda.

- Cara *keempat* merupakan tindakan yang menarik sekaligus kompleks yaitu FTA yang tidak langsung. FTA ini tidak jelas dan bahkan membinggunkan yang memungkinkan Anda untuk menolak atau membantah bahwa Anda pernah membuat pernyataan atau perkataan sebagai FTA. Misalnya, Anda ingin meminjam mobil teman Anda tapi dengan menggunakan kalimat tidak langsung, misalnya: “Saya lagi bingung nih, bagaimana caranya saya bisa ke stasiun menjemput saudara dari kampung?” Anda mengharapkan teman Anda mengerti maksud Anda dan berkata, “Oh, pakai saja mobil saya?” Tetapi jika ia berkata, “Wah, kamu tidak bisa pinjam mobil saya,” maka Anda akan selalu dapat berkata, “Oo, saya tidak bermaksud meminjam mobilmu.” Ketika Anda meminta dosen untuk mempertimbangkan kembali nilai Anda, Anda bisa mengatakan sesuatu seperti, “Huh, saya tidak menyangka saya dapat nilai ujian sejelek ini.” Anda berharap si dosen akan menjawab, “Oh ya, coba saya lihat lagi ujiannya.” Tetapi jika ia hanya tersenyum karena Anda dianggapnya lucu, maka Anda akan selalu dapat membantah bahwa Anda bermaksud meminta perbaikan nilai.

Menurut Brown dan Levinson yang mana dari strategi tersebut yang kita pilih bergantung pada suatu rumus sederhana, yaitu:

$$W_x = D(S,H) + P(H,S) + R_x$$

Rumus ini menyatakan bahwa upaya yang harus dilakukan seseorang untuk menjadi sopan bergantung pada jarak sosial atau *social distance* (D) antara pembicara atau *speaker* (S), dan lawan bicaranya yaitu orang yang mendengarkan atau *hearer* (H), ditambah dengan kekuasaan atau *power* (P) yang dimiliki H atas S, ditambah dengan risiko menyakiti orang lain.

Mari kita lihat pada dua contoh berikut ini. Usai kuliah Anda ikut menumpang kendaraan teman Anda dan memintanya untuk menurunkan Anda di suatu tempat yang Anda inginkan. Dalam hal ini Anda dan teman Anda itu memiliki status yang sama. Permintaan Anda adalah sederhana dan tidak mengancam. Dalam hal ini, Anda tidak membutuhkan upaya besar untuk berlaku sopan. Sebaliknya, jika Anda ingin meminta orang-



tua Anda untuk membelikan kendaraan baru (misalnya motor baru) untuk Anda, maka dalam hal ini Anda membutuhkan upaya yang lebih besar karena beberapa faktor. *Pertama*, orangtua Anda memiliki status lebih tinggi dari Anda dan mereka memiliki kekuasaan atas biaya hidup Anda. *Kedua*, permintaan Anda untuk mendapatkan motor baru merupakan hal yang jauh lebih serius dibandingkan kebiasaan Anda meminta uang untuk ongkos atau sekadar jajan. Dalam hal ini, Anda memerlukan upaya lebih besar untuk bersikap sopan.

4.7 MERANCANG PESAN

Sejauh ini kita telah membahas teori-teori mengenai strategi memilih pesan yang dapat kita gunakan pada berbagai kondisi yang berbeda. Tiga teori berikut ini menyoroiti bagaimana sesungguhnya kita merancang atau mendesain pesan komunikasi kepada lawan bicara kita. Ketiga teori dimaksud adalah teori identifikasi, teori rencana, dan teori logika rancangan pesan. Kita awali pembahasan bagian ini dengan teori identifikasi dari Kenneth Burke.

4.7.1 Teori Identifikasi

Kenneth Burke mengajukan teori yang dianggap paling komprehensif dari seluruh teori mengenai simbol yang ada. Burke telah menulis mengenai hal ini dalam kurun waktu lebih dari 50 tahun dan ia dianggap sebagai “raksasa” di antara para ahli teori simbol.²⁷ Kita akan memulai pembahasan teori ini dengan terlebih dahulu memahami konsep tindakan yang dilanjutkan dengan membahas gagasannya mengenai simbol, bahasa, dan komunikasi.

Burke memulai penjelasan mengenai teorinya dengan mengemukakan dua konsep yaitu konsep “tindakan” (*action*) dengan “gerak” (*motion*). Menurutnya, tindakan merupakan perilaku yang sukarela (*voluntary*) dan memiliki tujuan (*purposeful*), sedangkan gerak adalah tidak bertujuan (*non-purposeful*) dan tidak bermakna (*non-meaningful*). Benda dan binatang memiliki gerak, namun hanya manusia yang memiliki tindakan. Burke memandang individu sebagai makhluk biologis dan neurologis. Manusia adalah makhluk pencipta dan pengguna simbol, namun Burke juga menyebut manusia sebagai “hewan yang salah menggunakan simbol” (*sym-*

²⁷ Bernard L. Brock, *Evolution of Kenneth Burke's Criticism and Philosophy of Language*, dalam Littlejohn, h. 111.



bol-misusing animals). Manusia menciptakan simbol untuk memberi nama pada benda dan situasi; manusia menggunakan simbol untuk berkomunikasi; dan manusia sering kali merusak simbol dengan menyalahgunakan simbol untuk kerugian manusia itu sendiri.

Pandangan Burke terhadap simbol bersifat luas yang mencakup pembahasan linguistik dan juga unsur-unsur nonverbal. Manusia menyaring realitas melalui suatu “layar simbolis” (*symbolic screen*) dan realitas diwakili oleh simbol. Burke sependapat dengan Mead bahwa bahasa berfungsi sebagai kendaraan untuk tindakan, dan karena adanya kebutuhan sosial bagi manusia untuk bekerja sama dalam tindakan mereka maka bahasa membentuk perilaku atau perbuatan. Menurutnya, manusia dapat membuat simbol dari simbol lainnya (*person can symbolize symbols*). Misalnya, orang dapat berbicara atau berdiskusi mengenai pidato tokoh atau pemimpin tertentu; orang juga dapat meneliti dan menulis mengenai kata-kata, misalnya dalam penelitian analisis isi media. Sejarah sendiri adalah proses penulisan mengenai apa yang telah dibicarakan atau ditulis manusia mengenai peristiwa masa lalu.

Menurut Burke, bahasa memiliki muatan emosi sehingga tidak ada kata-kata yang netral. Sebagai hasilnya maka sikap, penilaian dan perasaan seseorang secara bergantian muncul dalam bahasa yang digunakannya. Bahasa memiliki sifat selektif dan abstrak dengan fokus perhatian pada aspek-aspek tertentu dari realitas dan mengabaikan aspek-aspek lainnya.

Bahasa dapat menyatukan atau memisahkan manusia (*language can bring us together or divide us*). Sifat bahasa yang bertentangan ini (*paradox*) memainkan peran penting dalam teori Burke ini. Ketika simbol menyatukan manusia, maka muncullah “identifikasi” sebaliknya ketika simbol membuat perpecahan atau memisahkan manusia maka muncullah *division* atau “pemisahan” (*separation*). Dengan demikian bahasa dapat mendukung terjadinya identifikasi, namun bahasa juga dapat mendukung terjadinya pemisahan.

Burke memberi contoh, ketika Anda bersama beberapa teman sedang berkumpul dalam suasana santai maka Anda dapat berkomunikasi dengan teman-teman Anda itu secara santai, ramah, dan bahkan penuh canda. Hal ini dapat terjadi karena Anda dan teman-teman Anda memiliki makna yang sama terhadap bahasa yang digunakan saat itu. Menurut istilah Burke, Anda sedang mengalami “konsubstansialitas” (*consubstantiality*). Sebaliknya, jika Anda bertanya kepada seorang pelayan restoran yang tengah sibuk melayani banyak pelanggan di suatu daerah atau di negara asing yang Anda tidak mengerti bahasanya, maka Anda mungkin merasa frustrasi karena



Anda tidak memiliki makna yang sama dengan pelayan itu.

Konsubstansialitas merupakan identifikasi satu arah yang diciptakan di antara manusia. Semakin besar tingkat kesamaan manusia terhadap makna maka semakin besar identifikasi dan karenanya dapat memperbaiki pengertian. Dengan demikian identifikasi dapat menjadi cara untuk persuasi dan menghasilkan komunikasi yang efektif. Identifikasi dapat bersifat sadar atau tidak disadari, direncanakan atau tidak direncanakan.

Menurut Burke, terdapat tiga sumber identifikasi yang saling tumpang-tindih di antara manusia, yaitu:

- a. Identifikasi material, yaitu identifikasi yang bersumber dari barang, kepemilikan, dan benda. Misalnya, beberapa orang memiliki mobil yang sama atau memiliki selera yang sama terhadap pakaian.
- b. Identifikasi idealistis, yaitu identifikasi yang berasal dari gagasan/ide, sikap, perasaan dan nilai yang sama. Misalnya, beberapa orang sama-sama menjadi anggota kelompok tertentu seperti partai politik, kelompok pengajian, dan sebagainya.
- c. Identifikasi formal, yaitu identifikasi yang berasal dari pengaturan, bentuk atau organisasi dari suatu peristiwa di mana sejumlah orang turut serta di dalamnya. Misalnya, jika dua orang yang diperkenalkan berjabat tangan, bentuk jabatan tangan itu menjadi identifikasi.

Identifikasi sendiri bukanlah suatu peristiwa tetapi lebih kepada persoalan derajat. Konsubstansialitas akan selalu hadir selama dua manusia memiliki perilaku kemanusiaan yang sama. Identifikasi adalah derajat, bisa besar dan bisa kecil serta bisa meningkat atau berkurang tergantung pada tindakan komunikator. Walaupun manusia akan selalu mengalami identifikasi dan pemisahan, namun keberhasilan komunikasi akan lebih sukses jika identifikasi lebih besar daripada pemisahan.

Orang yang berasal dari strata sosial yang lebih rendah sering kali merasa sama atau sederajat dengan mereka yang berada pada strata sosial yang lebih tinggi. Identifikasi jenis ini dapat dilihat, misalnya, pada kumpulan massa yang sedang mengikuti seorang pemimpin karismatik. Hal ini dapat terjadi karena individu melihat pada individu lainnya suatu perwujudan kesempurnaan yang tengah mereka perjuangkan. Misteri di sekitar pemimpin karismatik itu cenderung menyembunyikan pemisahan yang ada. Gejala ini disebut dengan “identifikasi melalui mistifikasi.” Contohnya dapat dilihat pada kehidupan Nabi atau Rasul yang dipandang sebagai pemimpin karismatik oleh orang-orang atau masyarakat yang mendukung ajarannya. Kepercayaan yang sama terhadap ajaran Nabi ini menghilang-



kan pemisahan yang ada di antara kelompok strata masyarakat.

Burke memperkenalkan istilah lain yang membantu menjelaskan identifikasi, yaitu rasa salah (*guilt*) yaitu perasaan tegang yang dirasakan seseorang seperti rasa cemas, malu, benci terhadap diri sendiri, dan jijik. Menurut Burke, rasa salah adalah kondisi yang disebabkan oleh penggunaan simbol. Terdapat tiga sumber rasa salah yang saling berhubungan, yaitu situasi negatif (*negative*), prinsip kesempurnaan (*principle of perfection*), dan prinsip hierarki (*principle of hierarchy*).

- a. **Situasi negatif.** Sumber rasa salah pertama adalah situasi negatif. Melalui bahasa manusia menciptakan standar moral dengan membuat berbagai aturan dan larangan, namun berbagai aturan itu tidaklah selalu konsisten, dan dalam mengikuti satu aturan adakalanya orang terpaksa melanggar aturan lainnya sehingga menimbulkan situasi negatif atau rasa salah. Agama, profesi, organisasi, keluarga, dan masyarakat memiliki aturan mengenai bagaimana orang harus berperilaku. Kita mempelajari dan mengikuti berbagai aturan tersebut sepanjang hidup dan kita memberikan penilaian terhadap setiap tindakan, apakah baik atau buruk. Misalnya, di Indonesia sering kali satu kelompok pemimpin agama yang dominan menyatakan kelompok agama lainnya yang kebetulan minoritas sebagai menganut ajaran sesat dan meminta pemerintah membubarkan kelompok yang dianggap sesat itu. Pemerintah tidak serta-merta dapat membubarkan kelompok dimaksud karena menurut aturan negara mereka tidak bersalah, sedangkan pemimpin agama tadi menggunakan aturan agama yang mereka yakini. Aturan agama dan aturan negara tidaklah selalu konsisten.
- b. **Prinsip kesempurnaan.** Sumber rasa salah kedua adalah prinsip kesempurnaan. Manusia peka atau sensitif terhadap kegagalan. Melalui bahasa, manusia dapat membayangkan suatu keadaan sempurna. Manusia dengan segala daya yang mereka miliki berjuang selama hidupnya untuk mencapai kesempurnaan yang sudah mereka tentukan. Rasa salah muncul sebagai akibat adanya perbedaan antara keinginan untuk sempurna dengan realitas yang dihadapi.
- c. **Prinsip hierarki.** Alasan ketiga munculnya rasa salah adalah prinsip hierarki. Orang membagi struktur masyarakat dalam bentuk piramida sosial atau hierarki. Orang-orang kaya yang jumlahnya lebih sedikit berada di bagian atas piramida, sedangkan kelompok masyarakat miskin berada di bawah. Proses pembentukan struktur sosial ini dilakukan melalui simbol. Struktur ini kemudian menimbulkan persaingan dan bahkan konflik di antara kelas sosial sehingga menimbulkan rasa salah.



Menurut Burke, bahasa dan simbol memiliki peran penting dalam menyatukan masyarakat atau memisahkan bahkan menghancurkan mereka. Contoh, para pemimpin di negara yang tengah dilanda krisis ekonomi harus mampu menggunakan bahasa dan simbol untuk menunjukkan bahwa mereka bersama rakyat miskin turut menanggung dan merasakan beban krisis tersebut. Para birokrat dan pejabat yang tetap berperilaku hidup mewah (misalnya jalan-jalan dengan alasan studi banding ke luar negeri, mengendarai mobil mewah dan lain-lain) menunjukkan simbol-simbol yang mampu memisahkan atau bahkan menghancurkan masyarakat.

Menurut Burke, komunikator membuat strategi untuk melakukan identifikasi dan pemisahan. Dalam mempersiapkan suatu pidato, misalnya, pembicara ingin membawa mereka yang hadir ke dalam cara berpikir atau pola pikir pembicara melalui identifikasi dan membuat jarak dengan kelompok lain melalui pemisahan. Politisi selalu melakukan hal ini sepanjang waktu. Komunikator dapat membuat strategi pesan dengan menggunakan bentuk-bentuk identifikasi yang dapat menciptakan persamaan dengan pendengarnya, walaupun strategi ini bisa juga menimbulkan rasa salah karena harus berkompromi dengan prinsip sendiri yang mungkin berlawanan. Pemikiran Burke ini menimbulkan gagasan bahwa komunikator (pembicara) pada situasi tertentu dapat menggunakan bentuk identifikasi yang unik (atau pemisahan) yang bisa digunakan untuk menyampaikan pesan.

Sebagaimana yang telah kita bahas sebelumnya bahwa model-model pemilihan pesan membayangkan bahwa komunikator memilih sejumlah strategi untuk mencapai tujuan komunikasinya. Sebaliknya, teori desain pesan membayangkan adanya suatu skenario yang lebih kompleks dan melalui skenario itu komunikator mendesain berbagai pesan yang diinginkan yang sesuai dengan situasi yang dihadapi. Pada bagian ini kita akan melihat dua teori lain yang membahas bagaimana individu merancang pesannya, yaitu teori rencana dan teori logika pesan. Kedua teori ini berada dalam tradisi sosiopsikologi.

4.7.2 Teori Rencana

Charles Berger adalah pencetus teori rencana (*theory of planning*) sebagai salah satu teori yang cukup terkenal dalam ilmu komunikasi. Teori rencana menjelaskan proses yang dilalui seseorang dalam merencanakan perilaku komunikasi mereka.²⁸ Studi mengenai rencana komunikasi sebagai salah satu bidang kognitif manusia ini mendapatkan perhatian besar

²⁸ Charles R. Berger, *Planning Strategic Interaction: Attaining Goals Through Communicative Action*, Lawrence Erlbaum, 1997.



dari para ahli khususnya para ahli psikologi. Para ahli sebelumnya tidak terlalu memberikan perhatian pada hubungan antara rencana kognitif manusia dengan perilakunya, dan Berger berharap dapat menjembatani kekosongan ini dengan berbagai riset dan teorinya.

Berger menyatakan bahwa rencana adalah “*hierarchical cognitive representations of goal-directed action sequences*”²⁹ (representasi kognitif secara hierarkis dari urutan tindakan yang diarahkan pada tujuan). Dengan kata lain, rencana adalah gambaran mental (*mental images*) dari sejumlah langkah yang akan ditempuh seseorang untuk mencapai suatu tujuan. Langkah-langkah yang akan dilalui itu bersifat hierarkis atau berjenjang, karena tindakan tertentu dibutuhkan lebih dahulu agar tindakan lainnya dapat dilakukan. Dengan demikian perencanaan (*planning*), adalah proses memikirkan berbagai rencana tindakan.

Karena komunikasi begitu penting untuk mencapai tujuan maka perencanaan pesan menjadi hal yang sangat vital. Jika Anda ingin berhasil dalam kuliah maka Anda mungkin perlu berbicara dengan mahasiswa lain, teman-teman dan bahkan dosen Anda untuk mengetahui hal-hal apa saja yang perlu Anda lakukan demi kesuksesan studi Anda. Misalnya, mengerjakan semua tugas sebaik-baiknya, dan Anda akan berpikir secara sadar mengenai apa yang harus dilakukan dan bagaimana melakukannya.

Di antara banyak tujuan yang ingin kita capai setiap hari, mulai dari rencana Anda untuk makan siang hingga rencana pergi ke suatu tempat, maka tujuan sosial (*social goal*) secara khusus menjadi penting. Karena kita adalah makhluk sosial, maka orang lain menjadi penting dalam hidup kita, dan kita ingin memengaruhi orang lain melalui berbagai cara. Kita dapat mencapai banyak jenis tujuan melalui berbagai cara kita berkomunikasi, komunikasi merupakan hal yang penting dan sentral untuk memenuhi tujuan sosial.

Tidaklah mudah melakukan studi mengenai perilaku mencapai tujuan (*goal behavior*) karena tujuan cenderung kompleks. Tujuan tersusun dalam jenjang atau tingkatan (hierarki), dan keberhasilan mencapai satu tujuan pertama memungkinkan untuk melakukan tujuan kedua dan selanjutnya. Tujuan kedua tidak mungkin dilaksanakan jika tujuan pertama belum tercapai. Misalnya, Anda tertarik dengan lawan jenis Anda dan ingin lebih mengenalnya, namun untuk itu Anda harus bisa mencapai tujuan antara (*subgoal*) terlebih dahulu, misalnya menemukan cara untuk memulai obrolan dengannya.

²⁹ Charles R. Berger, *Planning Strategic Interaction* dalam Littlejohn dan Foss, h. 122-123.



Banyak dari tujuan kita yang sebenarnya menjadi bagian dari proses perencanaan itu sendiri. Tujuan yang menjadi bagian dari proses perencanaan ini disebut dengan metatujuan (*metagoal*), yang berfungsi memandu berbagai rencana yang kita buat. Misalnya, kita biasanya ingin membuat perencanaan dengan cara semudah mungkin maka efisiensi adalah metatujuan. Jika kita ingin berperilaku dengan cara yang patut secara sosial maka kepatutan sosial adalah metatujuan. Metatujuan lainnya adalah kesopanan, apa pun yang mungkin menjadi tujuan kita dalam berkomunikasi, kita sering kali harus berperilaku sopan.

Karena kita menginginkan rencana yang efisien, kita sering kali mengandalkan berbagai rencana lama yang sudah jadi (*canned plans*) atau rencana yang sudah kita miliki sebelumnya yang tersimpan dalam ingatan jangka panjang (*long-term memory*) kita, dan kita mengandalkan ingatan ini kapan saja kita membutuhkannya. Karena Anda telah melakukan begitu banyak percakapan dalam hidup, maka Anda tahu bagaimana melakukannya tanpa perlu berpikir lagi, dan Anda mengandalkan metode yang sama yang telah Anda gunakan berulang-ulang.

Sering kali rencana lama tidak berfungsi dengan baik atau bahkan gagal, atau kita memiliki tujuan baru yang rumit dan membutuhkan pemikiran yang segar. Misalnya, Anda membutuhkan pinjaman uang yang cukup banyak dan Anda berpikir bisa mendapatkan pinjaman itu dari salah seorang kerabat Anda. Anda belum pernah melakukan hal ini sebelumnya dan Anda tidak tahu secara persis bagaimana melakukannya. Di sini, Anda harus membuat suatu rencana baru di dalam “memori kerja” (*working memory*) Anda. Memori kerja adalah tempat Anda dapat menggunakan bagian-bagian dari rencana lama, pengetahuan dan pemikiran kreatif hingga menghasilkan suatu cara untuk mengatasi masalah Anda.

Kekuatan tujuan memengaruhi seberapa kompleks rencana yang akan dibuat. Jika Anda sangat membutuhkan sesuatu maka kemungkinan Anda akan berpikir dengan keras sehingga menghasilkan rencana yang sangat rinci. Jika Anda sangat membutuhkan pinjaman uang maka Anda akan mempersiapkan rencana secara cermat dan hati-hati. Tentu saja, kompleksitas rencana Anda akan bergantung juga pada seberapa banyak pengetahuan Anda mengenai utang, kerabat Anda dan juga pengetahuan Anda dalam melakukan persuasi. Berger menyebut pengetahuan atau informasi mengenai topik (misalnya pengetahuan tentang pinjaman dan kerabat Anda) sebagai “pengetahuan domain khusus” (*specific domain knowledge*) dan pengetahuan mengenai bagaimana cara berkomunikasi sebagai “pengetahuan domain umum” (*general domain knowledge*).



Teori rencana menyatakan bahwa semakin banyak pengetahuan yang Anda miliki (khusus dan umum), maka akan semakin kompleks rencana yang akan Anda buat. Jika Anda memiliki cukup motivasi dan pengetahuan maka Anda akan dapat membuat rencana yang lebih kompleks, namun sebaliknya jika motivasi dan pengetahuan Anda rendah maka rencana yang Anda buat juga tidak akan bagus. Namun demikian, terdapat batasan mengenai seberapa kompleks rencana yang dapat Anda buat, khususnya dalam komunikasi interpersonal karena adanya faktor metatujuan untuk efisiensi serta kepatutan sosial. Dalam hal ini, Anda tidak dapat bertindak sesuai keinginan Anda karena upaya atau pengorbanan yang dibutuhkan terlalu besar dan juga karena tindakan tertentu dipandang tidak memiliki kepatutan sosial. Misalnya, Anda kemungkinan tidak dapat melaksanakan seluruh rencana Anda untuk meminjam uang kepada kerabat Anda karena dibutuhkan upaya yang terlalu besar, dan Anda tidak dapat menggunakan cara-cara yang secara sosial tidak patut atau tidak dapat diterima, misalnya mengancam membuka aib kerabat Anda untuk mendapatkan pinjaman.

Apa yang terjadi jika upaya Anda untuk mencapai tujuan mendapat hambatan? Jika Anda menilai tujuan itu penting maka kemungkinan Anda akan ngotot dan bertahan dengan tujuan Anda, namun Anda tidak akan mengulangi lagi strategi lama. Anda kemungkinan akan mempertimbangkan dua hal. *Pertama*, Anda akan mencoba tindakan khusus yang berbeda, Berger menyebutnya sebagai “perubahan hierarki rencana tingkat rendah” (*low-level plan hierarchy alterations*). *Kedua*, Anda dapat melakukan tindakan yang lebih umum (*abstract alterations*). Dalam hal ini, orang akan cenderung mencoba yang pertama yaitu perubahan hierarki rencana tingkat rendah. Misalnya, Anda mengatakan kepada kerabat Anda bahwa alasan meminjam uang adalah karena Anda harus membayar uang kuliah yang sudah terlambat. Anggaplah kerabat Anda kemudian menjawab, “Lho, bukankah belum lama ini kamu dikasih bantuan uang kuliah dari pamanmu!” Anda tidak mendapat jawaban yang sesuai dengan harapan, maka Anda mencoba membuat pesan lain, seperti, “Iya sih, bantuan paman cukup menolong, tetapi saya juga harus membeli buku-buku yang harganya cukup mahal dan membayar uang kontrakan rumah.” Kalimat terakhir ini adalah contoh dari perubahan hierarki rencana tingkat rendah.

Terkadang Anda menghadapi situasi yang menuntut Anda untuk melakukan perubahan strategi tingkat tinggi. Misalnya, jika kerabat Anda mengatakan, “Saya tidak dapat kasih kamu pinjaman sekarang karena uang saya habis untuk beli mobil baru, dan sebenarnya saya juga sedang kekurangan uang sekarang.” Anda kemungkinan akan mempertimbang-



kan kembali tujuan yang ingin Anda capai. Anda mengubah sedikit tujuan Anda, dan memutuskan daripada meminta pinjaman sekarang lebih baik menunggu beberapa minggu lagi.

Teori yang dikemukakan Berger ini menyatakan, penyesuaian tingkat rendah atau tinggi sebagian besar tergantung pada seberapa kuat motivasi yang dimiliki untuk mencapai tujuan. Jika tujuan tersebut sangat penting, maka Anda cenderung akan membuat penyesuaian tingkat tinggi yang segera Anda lakukan daripada jika motivasi Anda rendah.

Rencana dan keberhasilan mencapai tujuan sangat berpengaruh pada emosi kita. Jika rencana gagal maka orang cenderung untuk bereaksi secara negatif. Sebaliknya, jika rencana berjalan baik orang merasa senang. Seberapa besar perasaan negatif yang kita alami ketika kita gagal mencapai tujuan tergantung pada seberapa penting tujuan itu dan juga ditentukan oleh seberapa keras kita bekerja untuk mencapai tujuan dan seberapa dekat kita ke tujuan.

Berger mengatakan bahwa kepatutan atau kepatantasan sosial (*social appropriateness*) adalah metatujuan yang penting. Kita biasanya bertindak dengan cara-cara yang memenuhi kepatantasan sosial, namun demikian terdapat pengecualian. Karena adanya emosi negatif yang sering kita rasakan ketika tujuan kita gagal, terlebih ketika kegagalan itu kita pandang penting dan terjadi berulang-ulang, maka kita sering bertindak di luar kepatutan sosial. Hal lain juga dapat terjadi pada situasi ini, yaitu kita terus berupaya mencapai tujuan namun karena sudah merasa putus asa maka kita cenderung menggunakan rencana-rencana yang semakin sederhana.

Dalam hal kita mencoba mempertahankan suatu rencana yang kompleks, tidak tertutup kemungkinan kita mengalami kesulitan untuk melaksanakannya sehingga gagal mencapai tujuan. Perasaan nyaman yang kita rasakan pada saat melaksanakan rencana dinamakan “fluiditas tindakan” (*action fluidity*), dan orang terkadang memiliki fluiditas yang tinggi dan terkadang rendah. Semakin kompleks suatu rencana dan semakin besar emosi yang terlibat maka semakin rendah fluiditas tindakan kita.

Bagaimana pendekatan kita dalam merencanakan pesan pada akhirnya merupakan pemikiran yang kompleks yang sebagian dipengaruhi oleh logika yang kita gunakan sebagaimana yang dikemukakan oleh teori mengenai logika yang kita gunakan dalam merancang pesan.

4.7.3 Teori Logika Pesan

Barbara O’Keefe pada awalnya adalah seorang pendukung teori konstruktivisme, namun kemudian ia memperluas teorinya dengan mema-



sukkan juga pandangan-pandangan yang terkait dengan bagaimana orang mendesain pesan. Tesis yang diajukannya menyatakan bahwa manusia berpikir secara berbeda mengenai bagaimana berkomunikasi dan membuat pesan, dan manusia menggunakan logika yang berbeda dalam memutuskan apa yang harus dikatakan kepada orang lain pada situasi tertentu. Dia menggunakan istilah “logika dalam merancang pesan” (*message design logic*) untuk menjelaskan bagaimana proses berpikir yang terjadi sehingga munculnya pesan.³⁰

O’Keefe mengemukakan tiga logika dalam merancang pesan dimulai dari yang paling tidak terpusat pada orang (*least person-centered*) hingga yang sangat terpusat (*most person-centered*).

1. **Logika ekspresif** (*expressive logic*), yaitu logika yang memandang komunikasi sebagai suatu cara untuk mengekspresikan diri dan untuk menyatakan perasaan dan pikiran. Pesan yang terdapat pada logika ekspresif ini bersifat terbuka dan reaktif, dengan hanya memberikan sedikit perhatian pada kebutuhan dan keinginan orang lain. Dalam hal ini, logika ekspresif bersifat *self-centered* atau terpusat pada diri si pembicara, kebalikan dari *person-centered* atau terpusat pada lawan bicara sebagaimana yang dikenal dalam teori konstruktivisme. Contoh, Anda marah kepada seorang teman yang tidak mengembalikan buku yang dipinjamnya dari Anda.
2. **Logika konvensional** (*conventional logic*), yaitu logika yang melihat komunikasi sebagai suatu permainan yang dimainkan dengan mengikuti sejumlah aturan. Di sini komunikasi merupakan alat untuk mengekspresikan diri yang dilakukan menurut aturan dan norma yang diterima termasuk hak dan tanggung jawab masing-masing orang yang terlibat. Logika jenis ini bertujuan untuk merancang pesan yang sopan, pantas, dan berdasarkan aturan yang sepatutnya diketahui setiap orang. Contoh, teman Anda hendak meminjam buku Anda, namun sebelumnya Anda memperingatkan dia untuk mengembalikannya dalam waktu tiga hari dan dia setuju.³¹
3. **Logika retorika** (*rhetorical logic*), yaitu logika yang memandang komunikasi sebagai suatu cara untuk mengubah aturan melalui negosiasi. Pesan yang dirancang dengan menggunakan logika ini cenderung lentur atau fleksibel, memiliki pemahaman dan terpusat pada lawan

³⁰ Barbara J. O’Keefe, *Variation, Adaptation, and Functional Explanation*, Communication Monograph 55, 1988.

³¹ Barbara J. O’Keefe, *The Logic of Message Design: Individual Differences in Reasoning About Communication*, Communication Monograph 55, 1988.



bicara. Pembicara yang menggunakan logika ini cenderung untuk membingkai ulang situasi yang dihadapi agar berbagai tujuan, termasuk persuasi dan kesopanan, dapat diintegrasikan dalam satu kesatuan yang bulat. Contoh, Anda menyarankan teman Anda secara sopan untuk meminjam buku yang sama di perpustakaan agar ia bisa mengembalikan buku Anda yang dipinjamnya.

Menurut O'Keefe pada situasi tertentu, pesan akan cenderung sama, tetapi pada situasi lain, pesan akan menjadi berbeda. Misalnya, jika Anda bertanya kepada beberapa orang teman Anda yang baru pulang dari liburan bersama di Pulau Bali, maka mereka akan mengemukakan cerita yang lebih kurang sama. Sebaliknya jika Anda meminta mereka untuk menilai diri Anda ("Apa pendapat kamu tentang saya?"), maka mereka masing-masing akan menyampaikan pandangan yang berbeda yang disebut oleh O'Keefe sebagai "keragaman pesan" (*message diversity*). Pada situasi tertentu akan terdapat sedikit keragaman, namun pada situasi lain terdapat keragaman yang besar. Apa pun logika yang digunakan dalam merancang pesan akan menghasilkan bentuk pesan yang lebih kurang sama jika tujuan komunikasi bersifat sederhana dan tidak ada orang yang akan kehilangan muka. Sebaliknya, jika banyak tujuan yang ingin dicapai, kompleks dan memiliki potensi seseorang kehilangan muka maka apa pun logika yang digunakan dalam merancang pesan akan menghasilkan berbagai bentuk pesan yang berbeda.

4.8 INTERPRETASI PESAN

4.8.1 Teori Feminisme

Dalam kurun waktu lebih dari tiga dekade terakhir muncul sejumlah hasil penelitian dan pemikiran yang terkait dengan komunikasi dan gender, salah satunya yang terpenting adalah pemikiran Cheri Kramarae. Sebagaimana Burke, Kramarae percaya bahwa instrumen utama bagi manusia untuk melihat dunia adalah bahasa. Kata dan kalimat yang terdapat dalam struktur pesan dan apa yang ada di pikiran manusia serta interaksi yang terjadi memberikan pengaruh besar dalam hal bagaimana kita mengalami dunia.³²

Kramarae memberikan perhatian pada aspek gender terhadap bahasa

³² Karen A. Foss, Sonja K. Foss, dan Cindy L. Griffin, *Cheri Kramarae: Feminist Rhetorical Theories*, Sage, 1999.



dan ia mendalami bagaimana pesan memperlakukan wanita dan pria secara berbeda. Menurutnya, tidak ada pengalaman manusia yang bebas dari pengaruh bahasa. Dikatakannya, “*We are trained to see two sexes. And then we do a lot of work to continue to see only these two sexes*”³³ (kita dilatih untuk melihat adanya dua jenis kelamin. Dan kemudian kita melakukan banyak pekerjaan untuk terus melihat hanya kepada dua jenis kelamin ini).

Kramarae tidak hanya memberikan perhatian pada pentingnya bahasa dalam menafsirkan pengalaman, ia juga membahas dimensi kekuasaan. Menurutnya, setiap sistem bahasa memiliki hubungan kekuasaan yang tertanam di dalamnya dan mereka yang menjadi bagian dari kekuasaan sistem bahasa (yaitu pria) cenderung untuk menanamkan persepsi, pengalaman, serta bentuk ekspresi mereka ke dalam bahasa. Kramarae percaya bahwa bahasa Inggris adalah “bahasa yang dibuat oleh para lelaki” (*man-made language*), sehingga tertanam perspektif atau cara pandang laki-laki atau maskulin ke dalam bahasa Inggris dibandingkan wanita. Persepsi pria, khususnya pria kulit putih kelas menengah, menjadi sesuatu yang biasa dalam praktik kebahasaan sehari-hari.

Menurut Kramarae, pria menjadi tolok ukur atau standar dalam bahasa Inggris, misalnya dalam banyak istilah pekerjaan, sedangkan wanita merupakan kategori yang tidak biasa (*abnormal*). Istilah pekerjaan seperti: *waiter* (pelayan) atau *poet* (penyair) memang ditujukan untuk pria, tidak ada istilah yang khusus untuk wanita. Dalam hal pekerjaan itu dilakukan wanita maka cukup ditambahkan tanda tertentu di belakang kata tersebut seperti *waitress* (pelayan wanita) dan *poetess* (penyair wanita). Contoh lain adalah sebutan *mister* (Mr.) yang berarti “tuan” tidak memberikan informasi mengenai status perkawinan, bandingkan dengan sebutan *miss* (Ms.) yang berarti “nona”, dan *mistress* (Mrs., nyonya) untuk wanita yang menginformasikan status perkawinan. Menurut Kramarae perbedaan ini lebih memberikan manfaat kepada pria daripada wanita.

4.8.2 Teori Makna Semantik

Charles Osgood, seorang ahli psikologi sosial yang terkenal pada 1960-an, berhasil membangun teori-teori mengenai arti atau makna (*theory of meaning*) yang paling berpengaruh. Pada masa itu, ilmu psikologi masih didominasi oleh paham perilaku (*behaviorism*), sedangkan pendekatan kognitif belum terlalu populer namun teorinya mampu berpijak pada kedua

³³ Cheri Kramarae, *Gender and Dominance*, *Communication Yearbook* 15, ed. Stanley A. Deetz, Sage, 1992.



tradisi tersebut. Teori yang dikemukakan Osgood menjelaskan bagaimana makna dipelajari dan bagaimana hubungan antara makna dengan pikiran dan tindakan.³⁴ Dewasa ini, teori Osgood ini dianggap sebagai teori klasik namun tetap bermanfaat sebagai titik awal yang bagus untuk memulai pemikiran mengenai bagaimana orang menginterpretasikan pesan.

Mari kita mulai dengan suatu contoh yang sederhana dan kita lihat bagaimana pandangan Osgood bekerja. Apa yang Anda bayangkan jika Anda mendengar kata “terbang”? Mungkin Anda membayangkan terbang sebagai sesuatu yang menyenangkan, cara yang cepat untuk bepergian, atau mungkin Anda memandangnya sebagai sesuatu yang berbahaya dan menakutkan. Apa pun yang Anda bayangkan, semua itu adalah konotasi Anda terhadap kata “terbang” itu. Osgood melalui teorinya mencoba menjelaskan apa isi konotasi itu dan dari mana asalnya. Dengan kata lain, teori ini membantu kita melihat bagaimana pesan dipahami.

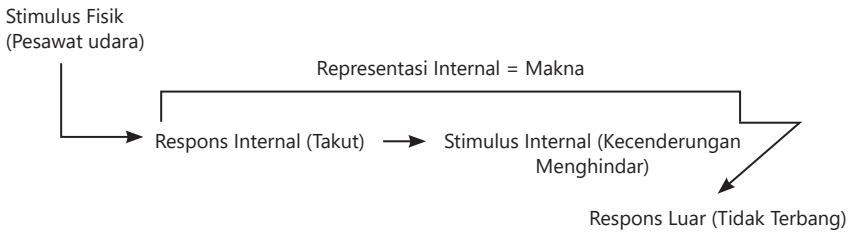
Osgood pertama mengemukakan teori pembelajaran (*learning theory*). Teori ini dimulai dengan asumsi bahwa individu memberikan respons terhadap rangsangan (stimuli) yang berasal dari lingkungannya yang membentuk hubungan stimulus-respons. Ia percaya hubungan S-R berperan dalam pembentukan makna secara internal yang merupakan respons mental terhadap stimulus. Ketika Anda mendengar suatu pembicaraan maka suatu hubungan internal akan muncul di pikiran, dan hubungan ini membentuk makna Anda atas konsep yang sedang dibicarakan.

Selain itu, Anda juga menerima stimulus fisik dan Anda memberikan respons dalam bentuk perilaku. Respons yang Anda berikan diperantarai oleh representasi internal yang ada dalam pikiran Anda, dan makna yang Anda berikan terletak di antara stimulus yang diterima dan tanggapan yang Anda berikan. Stimulus yang diterima dari luar akan menuju kepada makna internal yang kemudian menghasilkan respons.

Makna internal sendiri dapat dibagi ke dalam dua bagian, yaitu respons internal dan stimulus internal. Keseluruhannya terdiri atas tahapan sebagai berikut: (a) stimulus fisik; (b) respons internal; (c) stimulus internal; dan (d) respons luar. Contoh, ketika mendengar kata “pesawat terbang” (stimulus fisik) seseorang yang takut terbang akan memiliki respons internal, yaitu munculnya rasa takut dalam dirinya, dan rasa takut ini akan menuju atau mengarah kepada stimulus internal, yaitu kecenderungan untuk menghindari, dan penghindaran ini akan menghasilkan respons luar, yaitu tidak mau naik pesawat terbang (lihat Gambar 4.2).

³⁴ Charles Osgood, *On Understanding and Creating Sentences*, American Psychologist, 1963 dalam Littlejohn dan Foss, h. 125-126.





GAMBAR 4.2 MAKNA SEBAGAI REPRESENTASI INTERNAL

Sumber: Stephen W. Littlejohn dan Karen Foss (2008). *Theories of Human Communication*. Ninth Edition. Thomson Wadsworth, h. 130.

Selain dari objek fisik, kita juga memiliki makna bagi tanda dari objek itu seperti kata-kata dan gerak tubuh. Dengan kata lain, bila suatu tanda dipadankan dengan maknanya maka tanda itu akan menghasilkan respons yang sama. Inilah sebabnya mengapa dengan hanya menyebutkan kata “pesawat terbang” sudah bisa membuat takut sebagian orang.

Makna, karena bersifat internal dan unik berdasarkan pada pengalaman seseorang dengan lingkungan alamnya, disebut bersifat konotatif. Jika Anda takut dengan ular maka kata “ular” akan menghasilkan tanggapan untuk lari karena takut, dan sebagian dari rasa takut itu bahkan diasosiasikan dengan kata “ular” itu sendiri. Makna internal ini menjadi perantara antara tanggapan yang Anda berikan dengan kata tersebut, walaupun objek ular yang sesungguhnya tidak ada.³⁵

Salah satu sumbangan penting yang diberikan Osgood adalah karyanya mengenai pengukuran makna. Metode pengukuran makna, disebut juga dengan perbedaan semantik (*semantic differential*), beranggapan bahwa makna yang dimiliki seseorang dapat diungkapkan dengan penggunaan kata sifat.³⁶ Metodenya dimulai dengan menemukan seperangkat kata sifat yang dapat digunakan untuk menyatakan konotasi bagi setiap stimulus, termasuk tanda. Kata sifat itu dipasangkan secara berlawanan seperti baik-buruk, tinggi-rendah, dan lambat-cepat. Orang yang akan ditanya (subjek) diberikan suatu kata atau tanda lainnya dan ia diminta untuk menunjukkan pada skala 1-7 bagaimana ia mengasosiasikan tanda dengan pasangan kata sifat tersebut. Skala dimaksud yaitu:

baik ___:___:___:___:___:___:___ buruk

Subjek diminta untuk memberikan tanda silang (x) pada ruang yang

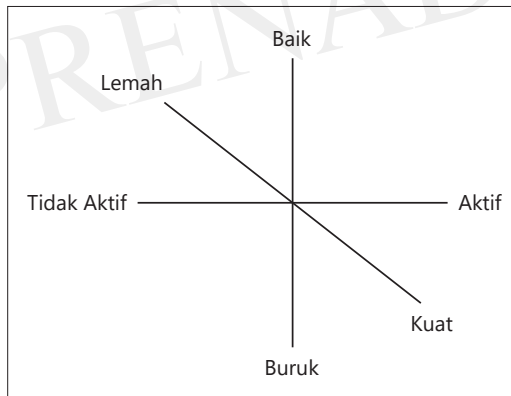
³⁵ Charles Osgood, *The Nature of Measurement Meaning* dalam Littlejohn dan Foss, h. 125-126.

³⁶ Charles Osgood, *The Nature of Measurement Meaning*, *Ibid*.



ada di antara dua kata sifat itu untuk menunjukkan derajat baik dan buruk dari suatu stimulus. Ia dapat mengisi sebanyak-banyaknya 50 skala untuk setiap stimulus, masing-masing dengan pasangan kata sifat yang berbeda-beda (cepat-lambat, aktif-tidak aktif dan seterusnya). Subjek kemudian diberikan satu kata seperti pesawat terbang, serangga dan sebagainya dan ia diminta untuk mengisi berbagai skala tersebut.

Osgood kemudian menggunakan teknik statistik yang dinamakan “analisis faktor” (*factor analysis*), untuk menemukan dimensi dasar (*basic dimension*) seseorang terhadap makna. Temuannya dalam riset ini menghasilkan teori “ruang semantik” (*semantic space*). Makna yang Anda berikan terhadap setiap tanda akan berada pada ruang metaforis yang memiliki tiga dimensi utama adalah: evaluasi, aktivitas, dan potensi. Setiap tanda yang diberikan kepada seorang subjek, mungkin suatu kata atau konsep, akan menimbulkan reaksi di dalam diri orang itu yang terdiri atas tiga rasa, yaitu evaluasi (baik atau buruk), aktivitas (aktif atau tidak aktif), dan potensi (kuat atau lemah). Lihat Gambar 4.3, makna konotatif subjek akan berada di suatu titik pada ruang hipotetik ini, tergantung pada respons yang diberikan terhadap ketiga faktor tersebut.



GAMBAR 4.3 RUANG SEMANTIK TIGA DIMENSI

4.8.3 Tradisi Fenomenologi

Tradisi fenomenologi memberikan perhatian pada proses interpretasi manusia namun mempunyai cara pandang yang berbeda dengan Charles Osgood sebagaimana yang dijelaskan sebelumnya. Teori yang dikemukakan Osgood yang berakar pada tradisi sosiopsikologi memandang interpretasi sebagai suatu proses yang bersifat intuitif, kognitif dan tidak disadari.



Teori-teori yang berada di bawah payung pemikiran fenomenologi, sebaliknya, memandang interpretasi sebagai suatu proses pemahaman secara sadar dan hati-hati.

Dasar pijakan dari tradisi fenomenologi dalam studi mengenai pesan adalah hermeneutik (dari bahasa Inggris *hermeneutics*) yang didefinisikan sebagai interpretasi teks secara hati-hati dan sengaja (*careful and deliberate interpretation of texts*).³⁷ Dalam hal ini terdapat beberapa cabang hermeneutik, termasuk interpretasi kitab suci (*scripture*) yang disebut juga dengan *exegesis*, interpretasi terhadap teks sastra (*philology*), dan interpretasi terhadap pribadi dan tindakan sosial manusia.³⁸

Perkembangan hermeneutik modern dimulai dari awal abad ke-19 yang dipelopori Friedrich Schleiermacher, yang mencoba membangun suatu sistem untuk menemukan apa yang dimaksudkan para penulis dalam berbagai tulisannya. Dia menggunakan pendekatan ilmiah dalam menganalisis teks yang dipercayanya akan menjadi kunci untuk mengetahui makna dan perasaan sesungguhnya yang ingin disampaikan penulis. Gagasan Schleiermacher ini kemudian diteruskan oleh penulis biografinya Wilhelm Dilthey yang berpandangan bahwa hermeneutik, adalah kunci untuk semua ilmu pengetahuan sosial dan humaniora. Dilthey percaya bahwa kita bisa memahami segala aspek kehidupan manusia, tidak melalui metode ilmiah, tetapi melalui interpretasi subjektif. Bagi Dilthey, dunia manusia bersifat sosial dan sejarah, untuk itu dibutuhkan pengertian terhadap komunitas di mana manusia tinggal dan bekerja. Pekerjaan manusia tidak bersifat tetap dan tidak dapat diketahui secara objektif.

Menurut Littlejohn dan Foss, para pemikir hermeneutik dapat dibagi menjadi dua kelompok yaitu mereka yang menggunakan hermeneutik untuk memahami teks dan mereka yang menggunakan hermeneutik sebagai alat untuk menginterpretasikan tindakan. Kelompok pertama dinamakan hermeneutik teks (*text hermeneutics*) dan kelompok kedua disebut hermeneutik sosial atau budaya (*social or cultural hermeneutics*).

Secara umum dapat dikatakan bahwa teks adalah *any artifacts that can be examined and interpreted* (setiap objek sejarah yang dapat diteliti dan diinterpretasikan).³⁹ Hermeneutik teks biasanya digunakan untuk meneliti kata-kata tertulis namun demikian tidak tertutup kemungkinan digunakan juga untuk meneliti tindakan.

Pertanyaannya sekarang adalah bagaimana kita menginterpretasikan

³⁷ Littlejohn, h. 128.

³⁸ Zygmunt Bauman, *Hermeneutics and Social Science*, Columbia University Press, 1978.

³⁹ Littlejohn dan Foss, h. 129-130.



suatu pesan yang tidak lagi menjadi bagian dari peristiwa hidup saat ini? Walaupun tidak terdapat kesepakatan mengenai teknik khusus untuk melakukan interpretasi namun hampir semua ahli yang berasal dari berbagai aliran pemikiran (*school of thought*) mengandalkan pada teknik interpretasi umum yang dinamakan “lingkaran hermeneutik” (*hermeneutic circle*). Menurut teknik interpretasi ini, orang menginterpretasikan sesuatu dimulai dari hal umum menuju kepada hal khusus dan dari hal khusus menuju kepada umum secara bolak-balik. Orang akan melihat pada suatu teks spesifik tertentu namun tetap berada dalam kerangka ide umum dalam menjelaskan apa kemungkinan yang dimaksudkan oleh teks, namun kemudian ide umum itu dimodifikasi berdasarkan pada pengamatan terhadap hal-hal yang spesifik atau khusus yang terdapat pada teks. Interpretasi terjadi ketika Anda bergerak bolak-balik antara hal spesifik dan umum. Dalam hal ini, Anda dapat melihat pada susunan makna teks dan kemudian Anda meneliti kekhususan struktur linguistiknya. Kemudian Anda dapat kembali pada makna keseluruhan, dan kembali kepada hal yang spesifik lagi.

Di dalam lingkaran ini, Anda akan selalu menghubungkan apa yang Anda lihat pada objek dengan apa yang telah Anda ketahui. Anda bergerak bolak-balik antara konsep-konsep yang Anda pahami dan konsep-konsep yang belum Anda ketahui, hingga keduanya menyatu di dalam suatu interpretasi sementara. Misalnya, dalam menginterpretasikan perilaku atau tindakan masyarakat dari suatu budaya tertentu, para ahli antropologi mencoba memahami apa yang terjadi dengan konsep-konsep yang mereka kenal; kemudian antropolog menemukan bagaimana masyarakat budaya itu memahami pengalaman mereka dengan cara mereka sendiri dan menggunakan informasi ini untuk memodifikasi kategori-kategori yang digunakan sebelumnya. Proses maju mundur ini adalah persis sama dengan apa yang digunakan dalam interpretasi tekstual.

Littlejohn dan Foss memberikan contoh bagaimana kitab Injil (*Bible*) diinterpretasikan. Interpretasi Injil dimulai dengan menghubungkan teks dengan apa saja yang sudah diketahui, memperhatikan jika ada hal-hal yang aneh atau ada detail yang hilang pada kitab suci itu, melakukan modifikasi terhadap interpretasi awal, meneliti kembali teks, dan seterusnya. Anda perhatikan bahwa kegiatan ini merupakan dialog antara makna yang ada di teks dengan asumsi dan pengertian masa kini.

Interpretasi teks telah menjadi fokus perhatian hermeneutik yang muncul sebagai cara memahami berbagai teks kuno seperti kitab Injil yang tidak dapat lagi dijelaskan oleh penulisnya. Mahkamah Agung Amerika menggunakan hermeneutik untuk menginterpretasikan konstitusi negara itu.



Dewasa ini, setiap teks terbuka untuk diinterpretasikan bahkan terhadap teks-teks yang penulisnya masih hidup. Penjelasan kemudian oleh penulis mengenai apa yang dimaksudkannya dalam tulisannya tidak lagi dianggap relevan. Sebagaimana dikemukakan oleh Littlejohn dan Foss, “*The text itself speaks to us; it has meanings of its own apart from what any author, speaker, or audience member might mean by it*” (teks itu sendiri yang berbicara kepada kita; ia memiliki maknanya sendiri yang terpisah dari apa yang mungkin dimaksudkan oleh penulis, pembicara, atau para hadirin). Tantangan bagi hermeneutik tekstual, kemudian, adalah memastikan makna teks itu. Terdapat sejumlah nama terkenal di bidang interpretasi teks ini, namun tiga teori yang dikembangkan masing-masing oleh Paul Ricoeur, Stanley Fish, dan Hans-Georg Gadamer adalah yang paling terkenal.

a. Paul Ricoeur

Salah seorang ahli teori terkemuka di bidang interpretasi teks adalah Paul Ricoeur yang memiliki latar belakang pemikiran yang sangat kuat pada tradisi fenomenologi dan hermeneutik. Walaupun Ricoeur mengakui bahwa ucapan atau perkataan (*speech*) yang sebenarnya adalah penting, namun menurutnya yang terpenting adalah teks. Sekali ucapan dicatat, maka ucapan itu tercerai atau terpisah dari orang yang mengucapkannya dan situasi yang dihadapinya. Teks tidak dapat diinterpretasikan dengan cara yang sama sebagaimana ucapan yang disampaikan secara langsung karena ucapan itu telah berubah menjadi teks yang bersifat permanen. Menurut Ricoeur, ucapan atau perkataan berumur pendek namun teks akan hidup terus. Interpretasi teks menjadi semakin penting ketika pembicara atau penulisnya sudah tidak ada lagi, sebagaimana dokumen-dokumen sejarah.

Memisahkan teks dari situasi di mana teks itu muncul disebut dengan *distanciation* (pemisahan). Teks memiliki makna yang terpisah dari maksud asli si penulis. Dengan kata lain, Anda dapat membaca suatu pesan dan memahaminya walaupun Anda tidak menjadi bagian dari peristiwa ketika pesan itu disampaikan. Jadi, maksud penulis tidak berlaku untuk menjelaskan maksud yang terkandung dalam suatu teks, demikian pula pemahaman pembaca tidak bisa membatasi apa yang disampaikan suatu teks. Sekali ditulis, maka teks bebas dibaca siapa saja, sehingga menghasilkan berbagai kemungkinan makna. Karena alasan inilah maka interpretasi teks, bagi Ricoeur, lebih kompleks dan lebih menarik daripada ucapan (*spoken discourse*).



b. Stanley Fish

Ahli teori terkemuka lainnya di bidang interpretasi teks adalah Stanley Fish yang memfokuskan karyanya pada interpretasi teks dan melakukan studi untuk menjawab pertanyaan di manakah makna berada. Namun Fish memiliki pandangan yang berbeda dengan Ricoeur. Dalam karyanya, *reader-response theory*, Fish menolak pendapat yang menyatakan bahwa makna dapat ditemukan pada teks. Menurutnya, makna justru terletak pada diri pembaca. Menurutnya, pemberian makna pada teks tidak bersifat individual. Fish mengajarkan bahwa pembaca merupakan anggota dari “komunitas interpretatif” (*interpretive community*) yaitu kelompok dengan anggota yang saling berinteraksi satu sama lainnya, membentuk realitas dan makna yang sama, dan menggunakan realitas dan makna yang sama itu ke dalam bacaan mereka. Jadi makna terdapat pada komunitas interpretatif pembaca.

Jika kita mengikuti teori Fish ini maka kita tidak akan mencari makna tunggal pada suatu teks. Tidak ada bacaan yang benar terhadap teks, semuanya tergantung pada interpretasi audiensinya. Dengan demikian makna tidaklah bersifat objektif, jadi jangan mencari makna pada teks.

Pandangan yang dikemukakan Ricoeur dan Fish menimbulkan kontroversi pada bidang studi kesusastraan. Kalangan pencinta karya sastra, khususnya mereka yang kerap melakukan kritik sastra, biasanya selalu melihat kepada maksud dan tujuan pengarang menulis karya sastra (misalnya novel) dan mencermati bagaimana pengarang menyampaikan maksud dan tujuannya melalui teks yang ditulisnya. Cara yang dilakukan para kritisi sastra ini tentu saja bertentangan dengan teori interpretasi yang dikemukakan Ricoeur dan Fish yang menyatakan bahwa apa yang dimaksud pengarang tidaklah penting tetapi teks itu sendirilah yang berbicara.

c. Hans-Georg Gadamer

Menurut pandangan Gadamer, individu tidak terpisah dari lingkungan di mana ia berada ketika melakukan analisis dan melakukan interpretasi terhadap lingkungannya. Kita melakukan interpretasi sebagai bagian dari keberadaan kita setiap hari. Kita tidak dapat menjadi manusia tanpa interpretasi. Ini berarti pengalaman kita dan dunia yang kita interpretasikan saling berkaitan sedemikian eratnyanya sehingga keduanya menjadi satu hal yang sama.

Dasar pemikiran teori Gadamer ini adalah bahwa orang selalu memahami pengalamannya dari perspektif asumsi. Tradisi atau kebiasaan kita memberikan cara kepada kita memahami lingkungan, dan kita tidak dapat



memisahkan diri kita dengan tradisi yang kita miliki. Observasi, alasan dan pengertian tidak pernah sepenuhnya bersifat objektif karena telah diwarnai dengan sejarah dan pengalaman kita dengan orang lain.

Menurut Gadamer, sejarah tidak dapat dipisahkan dari masa sekarang. Kita selalu menjadi bagian dari masa lalu, masa kini, dan menjadi bagian dari antisipasi kita ke masa depan. Dengan kata lain, masa lalu bekerja atas diri kita sekarang, saat ini dan memengaruhi konsepsi kita mengenai apa yang akan terjadi di masa depan. Pada saat yang sama, pandangan kita terhadap realitas saat ini memengaruhi pandangan kita ke masa lalu.

PRENADA



The background features a complex geometric pattern of overlapping circles and thin white lines on a dark gray background. Some circles are filled with a fine, light gray grid pattern, while others are solid white or light gray. The overall aesthetic is modern and technical.

Bagian 3

Komunikasi Interpersonal

Bab 5

PERCAKAPAN

Bagi kebanyakan orang, melakukan percakapan (*conversation*) adalah hal yang lumrah dan rutin. Percakapan adalah kegiatan biasa, bersifat informal dan merupakan bentuk interaksi antar-individu yang dilakukan setiap hari, tetapi dalam teori komunikasi percakapan adalah topik penting yang banyak dipelajari para ahli komunikasi. Percakapan dapat didefinisikan sebagai: *an interaction sequence with a defined beginning and end, turn taking, and some sort of purpose or a set of goals*¹ (suatu urutan interaksi dengan awal dan akhir yang jelas, saling bergantian dan memiliki semacam arah atau seperangkat tujuan). Menurut Littlejohn dan Foss, percakapan dikontrol oleh sejumlah aturan, memiliki struktur dan menunjukkan adanya kesatuan (*coherence*) serta memiliki makna.²

Percakapan mencakup seluruh bentuk interaksi antar-individu seperti ngobrol dengan teman, perbincangan di antara anggota keluarga, pertemuan bisnis, berbicara di telepon, ngobrol di internet, saling mengirim *e-mail*, bahkan hingga berdebat dan bertengkar, serta masih banyak contoh lainnya yang mana komunikator menggunakan bahasa dan komunikasi nonverbal untuk berinteraksi satu sama lainnya. Mengingat begitu dominannya percakapan dalam kehidupan manusia, dapat dikatakan percakapan merupakan jantung komunikasi, dan karena alasan inilah percakapan menjadi topik penting dalam teori komunikasi.

Setiap kali Anda memasuki suatu situasi baru, misalnya Anda menghadiri suatu kegiatan atau suatu acara di mana Anda bertemu sejumlah orang yang tidak Anda kenal maka secara alami Anda membutuhkan interaksi dengan orang lain, dan Anda mulai berpikir untuk mulai melakukan percakapan dan berupaya menyatu dengan suasana. Contoh lain, jika Anda dipanggil untuk suatu wawancara kerja, maka Anda akan mulai berpikir mengenai apa yang hendak Anda katakan; Anda mungkin bertanya seperti apa orang yang akan mewawancarai Anda, bagaimana Anda memulai

¹ Rom Harre dan Paul Secord, *The Explanation of Social Behavior*, Totowa, 1972.

² Stephen W. Littlejohn dan Karen A. Foss, *Theories of Human Communication*, Eighth Edition, Wadsworth Publishing Company, Albuquerque, New Mexico, 2005.



percakapan dengannya, apakah Anda berpikir untuk bersikap pasif saja, menjawab hanya jika ditanya.

Kedua contoh tersebut adalah gambaran bagaimana Anda menghadapi situasi yang menimbulkan ketidakpastian dan kegelisahan (*anxiety*), namun karena Anda sudah mempersiapkan diri, Anda sudah mengantisipasi kedua situasi itu, maka Anda berupaya untuk mengurangi ketidakpastian dan kegelisahan dalam berbagai cara. Proses yang Anda lakukan untuk mengurangi ketidakpastian dan kegelisahan ini secara teori merupakan topik yang menarik yang akan kita pelajari pada bagian ini.

Anda tentu sudah pernah memperhatikan orang-orang tengah berbicara. Bagaimana orang berperilaku ketika melakukan percakapan adalah hal yang menarik untuk diperhatikan. Ketika berbicara orang terkadang melakukan berbagai gerakan. Ia menggerakkan tubuhnya ke depan, ke belakang, atau ke samping. Perhatikan matanya, bagaimana seseorang melakukan kontak mata atau mungkin mengalihkan pandangan saat berbicara, atau bagaimana orang mencoba meniru gaya orang lain ketika berbicara. Apa yang Anda lihat itu adalah suatu proses adaptasi interpersonal yang dinamis dan kompleks.

Apa yang membuat orang menggerakkan tubuhnya ketika berbicara? atau apa yang mendorong orang untuk mengurangi ketidakpastian dan kegelisahannya? Mengapa hal itu penting untuk dibahas? Semua pertanyaan ini tidak terlepas dari perhatian para ahli teori komunikasi, dan kita akan membahasnya pada bab ini. Kita akan mendapatkan penjelasan atas pertanyaan tersebut dari berbagai teori yang ada pada bab ini.

Beberapa teori lainnya juga akan menjelaskan hasil-hasil dari interaksi sosial dalam hal makna dan lembaga sosial yang dihasilkan, juga hubungan (*relationship*) serta tujuan interaksi itu. Kita juga akan melihat bagaimana orang “membaca” situasi dan tindakan sosial yang dihadapinya berdasarkan aturan yang dibuat bersama serta bagaimana memberikan respons kepada orang lain dalam suatu percakapan. Bagaimana institusi sosial dan pengaturan kekuasaan dikonstruksikan ke dalam sejarah percakapan masyarakat sepanjang waktu. Singkatnya, kita akan melihat masalah percakapan ini dalam berbagai perspektif dan sudut pandang.

5.1 MENGELOLA KETIDAKPASTIAN DAN KECEMASAN

Beberapa teori yang berada dalam tradisi sosiopsikologi berupaya menjelaskan mengenai proses percakapan dengan memfokuskan perhatian pada sejumlah faktor atau variabel yang memengaruhi perilaku orang



dalam berinteraksi dengan orang lain. Terdapat dua tema atau topik utama yang menjadi perhatian para ahli teori (teoretisi) yang berada dalam tradisi ini. *Pertama*, tema yang memberikan perhatian pada bagaimana orang mengelola dan mengatasi ketidakpastian yang dirasakannya orang lain, bagaimana ia bisa mendapatkan informasi mengenai orang lain itu, bagaimana ketidakpastian dan kegelisahan saling berhubungan satu sama lain, serta bagaimana upaya mengurangi ketidakpastian itu terkait dengan budaya. *Kedua*, tema yang membahas mengenai organisasi dan koordinasi tindakan, serta bagaimana memadukan berbagai tindakan itu ketika orang berinteraksi. Kedua teori tersebut akan memberikan banyak informasi kepada kita mengenai bagaimana kita menyesuaikan perilaku kita terhadap orang lain, bagaimana dan kapan perilaku kita dinilai menyimpang, apa yang terjadi jika harapan tidak terpenuhi, dan bagaimana kita mengetahui kebohongan berdasarkan perilaku orang lain.

Topik pertama yang dibahas berbagai literatur yang berada dalam tradisi sosiopsikologi adalah bagaimana mengelola ketidakpastian (*managing uncertainty*), yang sebagian besar berasal dari karya Charles Berger dan William Gudykunst. Mereka mengajukan beberapa teori yang menjelaskan bagaimana kita mengumpulkan informasi mengenai orang lain, mengapa kita melakukannya dan apa hasilnya.³ Dengan kata lain, teori mereka memberikan perhatian pada cara-cara individu memonitor lingkungan sosial mereka, bagaimana individu mengetahui mengenai diri mereka dan diri orang lain melalui interaksi. Teori yang dikemukakan Berger disebut dengan “teori mengurangi ketidakpastian” disingkat URT (*uncertainty reduction theory*). Gudykunst mengembangkan URT yang kemudian menghasilkan teori lain yang dinamakan “manajemen ketidakpastian - kecemasan” disingkat AUM (*anxiety uncertainty management*).⁴ Kita akan membahas kedua teori tersebut satu per satu.

5.1.1 Teori Mengurangi Ketidakpastian

Teori mengurangi ketidakpastian ini membahas proses dasar bagaimana kita memperoleh pengetahuan mengenai orang lain. Ketika kita bertemu dengan orang yang belum kita kenal maka biasanya banyak pertanyaan yang muncul di kepala kita. Siapa dia? Mau apa? Bagaimana sifatnya? dan seterusnya. Kita tidak memiliki jawaban pasti dan kita mengalami ketidakpastian, dan kita mencoba untuk mengurangi ketidakpastian ini.

³ Littlejohn dan Foss 2005, h. 144-145.

⁴ William Gudykunst, *The Uncertainty Reduction and Anxiety-Uncertainty Reduction Theories of Berger, Gudykunst, and associates* dalam Littlejohn dan Foss, h. 144-145.



Menurut Berger, orang mengalami periode yang sulit ketika menerima ketidakpastian sehingga ia cenderung memperkirakan perilaku orang lain, dan karenanya ia akan termotivasi untuk mencari informasi mengenai orang lain itu. Namun sebenarnya, upaya untuk mengurangi ketidakpastian inilah yang menjadi salah satu dimensi penting dalam membangun hubungan (*relationship*) dengan orang lain.

Ketika kita berkomunikasi, menurut Berger, kita membuat rencana untuk mencapai tujuan kita. Kita merumuskan rencana bagi komunikasi yang akan kita lakukan dengan orang lain berdasarkan atas tujuan dan informasi atau data yang telah kita miliki. Semakin besar ketidakpastian maka kita akan semakin berhati-hati, kita akan semakin mengandalkan pada data yang kita miliki. Jika ketidakpastian itu semakin besar maka kita akan semakin cermat dalam merencanakan apa yang akan kita lakukan. Pada saat kita merasa sangat tidak pasti mengenai orang lain, maka kita mulai mengalami krisis kepercayaan terhadap rencana kita sendiri dan kita mulai membuat berbagai rencana cadangan atau rencana alternatif lainnya dalam hal kita memberikan respons pada orang lain.

Daya tarik dan keinginan berafiliasi yang ada pada diri individu memiliki hubungan positif dengan upaya mengurangi ketidakpastian. Misalnya, ungkapan nonverbal seseorang dapat mengurangi ketidakpastian orang lain, dan pengurangan ketidakpastian dapat meningkatkan ungkapan nonverbal. Tingkat ketidakpastian yang tinggi akan menciptakan jarak, sebaliknya ketidakpastian yang rendah akan cenderung menyatukan orang. Ketika komunikator menemukan kesamaan dengan lawan bicaranya, maka ketertarikan di antara mereka akan meningkat dan kebutuhan mereka untuk mendapatkan lebih banyak informasi justru berkurang.

Sering kali, perilaku orang lain dapat mengurangi ketidakpastian yang kita rasakan, dan kita tidak merasakan kebutuhan untuk mendapatkan informasi tambahan. Hal ini khususnya benar dalam hal keterlibatan Anda terbatas hanya pada satu situasi tertentu dan Anda sudah memiliki seluruh informasi yang dibutuhkan untuk memahami perilaku orang lain pada situasi itu. Namun pada situasi yang berbeda, Anda merasakan kebutuhan yang semakin besar untuk mendapatkan lebih banyak informasi mengenai orang bersangkutan, misalnya, situasi yang menunjukkan orang lain itu memiliki perilaku tidak normal, adanya harapan Anda akan bertemu lagi dengan orang itu pada waktu yang akan datang, atau adanya harapan pertemuan itu akan menimbulkan keuntungan atau kerugian. Tiga kondisi inilah yang akan mendorong Anda untuk berupaya mendapatkan lebih banyak informasi mengenai orang lain.



Littlejohn dan Foss memberikan contoh sebagai berikut. Misalkan, Anda mengupah seseorang untuk memperbaiki rumah Anda yang rusak, Anda mungkin tidak memiliki kebutuhan besar untuk mengetahui mengenai orang yang Anda pekerjakan itu karena hubungan Anda dan dia bersifat sementara dan akan segera berakhir setelah pekerjaannya selesai. Anda tidak akan pernah bertemu dengannya lagi. Sebaliknya, jika orang itu melihat Anda memasang papan reklame bertuliskan “menyewakan kamar” di depan rumah Anda dan ia mengatakan sedang mencari kamar untuk disewa, maka Anda secara tiba-tiba termotivasi untuk mengetahui lebih banyak mengenai diri orang ini. Anda berupaya mengurangi ketidakpastian yang Anda rasakan, secara khusus Anda akan tertarik untuk mengurangi dua ketidakpastian, yaitu:

- Ketidakpastian perkiraan (*predictive uncertainty*), yaitu agar Anda memiliki ide lebih baik mengenai apa yang Anda harapkan dari perilaku seseorang, dalam hal ini orang yang akan menyewa kamar Anda itu.
- Ketidakpastian penjelasan (*explanatory uncertainty*), yaitu agar Anda dapat memahami lebih baik kemungkinan perilaku seseorang. Dalam hal ini, misalnya, Anda dapat memahami perilaku orang yang akan menjadi penghuni rumah Anda.

Berger mengatakan orang dapat menempuh berbagai macam cara untuk mendapatkan informasi mengenai diri orang lain, namun secara umum berbagai cara itu dapat disederhanakan menjadi tiga strategi yaitu: (1) strategi pasif; (2) strategi aktif; dan (3) strategi interaktif. Anda menjalankan strategi pasif jika Anda hanya melakukan pengamatan saja, sebaliknya jika Anda secara aktif mencari informasi maka Anda melakukan strategi aktif. Strategi interaktif mengandalkan komunikasi secara langsung dengan orang lain tersebut. Berger kemudian menguraikan masing-masing strategi tersebut.

Menurut Berger, strategi pasif dapat dibagi menjadi dua bentuk kegiatan pencarian informasi yang disebut dengan *reactivity searching* dan *disinhibition searching*.

- *Reactivity searching* dilakukan dengan mengamati seseorang ketika ia sedang melakukan sesuatu atau mengamati bagaimana reaksinya pada situasi tertentu. Misalkan Anda tertarik dengan seseorang yang kebetulan teman kuliah Anda. Anda secara diam-diam mengamati tingkah lakunya selama beberapa hari ini. Anda memperhatikan bagaimana dia bereaksi terhadap setiap peristiwa di kelas, bagaimana ia menjawab pertanyaan dosen, bagaimana ia berdiskusi, dan Anda juga mencoba



- “menguping” setiap kali ia berbicara dengan orang lain dan seterusnya.
- *Disinhibition searching* adalah strategi pasif lainnya, yaitu mengamati seseorang dalam situasi informal di mana ia dalam keadaan santai, tidak terlalu menjaga penampilannya (*self-monitoring*) dan berperilaku lebih apa adanya. Pada contoh sebelumnya, Anda lebih tertarik untuk mengamati teman yang Anda sukai itu di luar ruang kelas seperti di kantin atau di perpustakaan kampus.

Pencarian informasi dengan menggunakan strategi aktif dilakukan dengan cara bertanya kepada orang lain mengenai seseorang yang ingin Anda ketahui dan memanipulasi lingkungan sedemikian rupa agar orang yang menjadi target lebih mudah Anda amati. Misal, Anda mencoba untuk mendapatkan tugas tertentu di kelas agar Anda bisa bergabung dengan kelompok di mana target Anda berada.

Strategi interaktif mencakup kegiatan pengungkapan diri (*self-disclosure*) yang merupakan strategi penting untuk mendapatkan informasi secara aktif, karena jika Anda mengungkapkan sesuatu mengenai diri Anda maka orang lain kemungkinan juga akan melakukan hal yang serupa. Misal, jika Anda sudah bergabung dalam satu kelompok bersama dengan orang yang menjadi target Anda maka Anda bisa bertanya kepadanya dan mengungkapkan diri Anda sehingga mendorongnya untuk juga mengungkapkan informasi mengenai dirinya.

5.1.2 Teori Mengelola Ketidakpastian - Kecemasan

William Gudykunst mengembangkan pemikiran Berger secara signifikan dengan melihat bagaimana ketidakpastian dan kecemasan itu dalam situasi budaya yang berbeda. Ia menemukan bahwa setiap orang yang menjadi anggota suatu kebudayaan tertentu akan berupaya mengurangi ketidakpastian pada tahap awal hubungan mereka, namun mereka melakukannya dengan cara yang berbeda-beda berdasarkan latar belakang budayanya.⁵ Perbedaan ini dapat dijelaskan dengan cara melihat apakah seseorang itu berasal atau merupakan anggota dari “budaya konteks tinggi” atau “budaya konteks rendah”.⁶

Budaya konteks tinggi (*high-context cultures*) melihat pada situasi keseluruhan untuk menginterpretasikan peristiwa, sedangkan budaya konteks rendah (*low-context cultures*) melihat pada isi pesan verbal yang terungkap dengan jelas (*explicit*). Seseorang yang berasal dari budaya konteks

⁵ Gudykunst, *The Uncertainty Reduction and Anxiety-Uncertainty Reduction Theories*, Sage, 1988.

⁶ Edward T. Hall, *Beyond Culture*, Doubleday, New York, 1976.



tinggi seperti Jepang mengandalkan tanda-tanda dan informasi nonverbal mengenai latar belakang seseorang untuk mengurangi ketidakpastian, namun anggota budaya konteks rendah, misalnya orang Inggris, akan langsung mengajukan pertanyaan kepada orang bersangkutan mengenai pengalaman, sikap, dan kepercayaannya.

Proses mengurangi ketidakpastian antara orang-orang yang berasal dari kebudayaan berbeda juga dipengaruhi oleh sejumlah variabel tambahan. Ketika seseorang mengidentifikasi dirinya secara kuat dengan budayanya dan ia berpikir orang lain berasal dari kelompok budaya yang berbeda maka orang pertama tadi akan merasakan kecemasan dan juga ketidakpastian yang cukup besar, begitu pula sebaliknya. Pengalaman dan persahabatan dengan orang-orang yang berasal dari budaya berbeda dapat meningkatkan kepercayaan seseorang ketika ia bertemu dengan orang asing yang tidak dikenalnya. Sebagai tambahan, mengetahui bahasa orang asing itu akan menolong meningkatkan kepercayaan dan toleransi. Jika Anda lebih percaya diri dan tidak terlalu cemas untuk bertemu orang lain yang berasal dari kelompok berbeda dengan Anda, maka Anda kemungkinan akan lebih baik dalam mendapatkan informasi sehingga mengurangi ketidakpastian.

Setiap orang memiliki tingkatan atau level yang berbeda dalam menangani ketidakpastian dan kecemasan yang dirasakannya. Individu yang berbeda akan memiliki ambang batas yang berbeda ketika merasakan ketidakpastian dan kecemasan. Jika level ketidakpastian Anda melampaui batas atas yang Anda miliki, maka kepercayaan Anda akan berkurang, dan jika level kecemasan Anda terlalu tinggi, maka Anda bahkan menghindari komunikasi sama sekali. Dalam hal ini terdapat pula batas bawah, dan jika ketidakpastian dan kecemasan Anda lebih rendah dari batas bawah ini maka motivasi Anda untuk berkomunikasi juga akan hilang.

Contoh, jika Anda bertemu dengan orang asing dari budaya yang berbeda dan Anda memiliki ketidakpastian yang tinggi terhadap orang itu, maka Anda akan menghindar untuk berkomunikasi dengannya karena Anda merasa tidak mengetahui bagaimana mengelola interaksi Anda dengannya. Pada saat yang sama, jika Anda tidak merasakan ketidakpastian yang cukup, maka Anda tidak akan termotivasi untuk berkomunikasi karena Anda merasa sudah cukup mengetahui orang asing itu. Jika Anda merasa terlalu cemas, maka Anda akan merasa *nervous* dan menghindari komunikasi. Namun jika Anda tidak cukup cemas, maka Anda tidak akan terlalu peduli untuk mencoba berkomunikasi.

Dengan demikian level atau tingkat ketidakpastian dan kecemasan



yang ideal bagi situasi komunikasi antarbudaya terletak di antara ambang batas dan ambang bawah, yang akan memotivasi seseorang untuk berkomunikasi sehingga ia akan menggunakan strategi pengurangan ketidakpastian.

5.2 AKOMODASI DAN ADAPTASI

Jika kita mengamati suatu interaksi dengan cermat, misalnya dua orang yang sedang berbicara, kita terkadang menyadari bahwa salah seorang dari mereka mencoba menyesuaikan perilakunya dengan perilaku lawan bicaranya. Misalnya, dalam suatu percakapan, salah seorang yang berbicara mencoba menyesuaikan logatnya dengan logat lawan bicaranya, mengatur aksennya agar sama dengan aksen lawan bicaranya, menyesuaikan kecepatan bicaranya dengan tingkat kecepatan lawan bicaranya atau bahkan meniru gerak gerik lawan bicaranya. Namun terkadang pembicara melakukan kebalikannya, yaitu berupaya untuk berbeda dengan lawan bicaranya dan bahkan memperbesar perbedaan itu. Para ahli komunikasi yang melihat perbedaan ini mencoba untuk menelitinya dalam berbagai cara. Kita akan melihat beberapa teori yang membahas hal tersebut.

5.2.1 Teori Akomodasi

Teori yang disusun oleh Howard Giles ini merupakan salah satu teori perilaku yang paling berpengaruh dalam ilmu komunikasi. Teori akomodasi (*accomodation theory*) menjelaskan bagaimana dan mengapa kita menyesuaikan perilaku komunikasi kita dengan perilaku komunikasi orang lain.⁷ Pernahkah Anda memperhatikan, misalnya, dua orang yang sedang berbicara sama-sama menyilangkan tangan di dada mereka atau mereka saling meniru gerak tubuh (*gesture*) lawan bicaranya. Giles menyebut perilaku meniru ini dengan sebutan “konvergensi” atau menjadi satu (*coming together*), sedangkan lawannya adalah “divergensi” atau menjauh/terpisah (*moving apart*) yang terjadi jika pembicara mulai memperkuat perbedaan mereka.

Akomodasi pada kedua bentuk tersebut, baik konvergensi atau divergensi, dapat terjadi pada semua perilaku komunikasi melalui percakapan termasuk kesamaan atau perbedaan dalam hal intonasi suara, kecepatan, aksen, volume suara, kata-kata, tata bahasa, gerak tubuh, dan lain-lain. Baik

⁷ Howard Giles, Justine Coupland dan Nikolas Coupland, *Accomodation Theory: Communication, Context and Consequence* dalam Littlejohn dan Foss, h. 147.



konvergensi dan divergensi dapat bersifat mutual, kedua pembicara menjadi sama-sama menyatu atau sama-sama menjauh, atau bersifat nonmutual, salah seorang pembicara menyatu dan pembicara lainnya menjauh. Konvergensi dapat juga bersifat “sebagian” (*partial*) atau “lengkap” (*complete*). Misal, Anda dapat berbicara agak cepat agar dapat mendekati tingkat kecepatan lawan bicara Anda, atau Anda berbicara secepat mungkin agar bisa menyamai tingkat kecepatan lawan bicara Anda.

Walaupun akomodasi terkadang dilakukan secara sadar namun pembicara biasanya lebih banyak tidak sadar ia tengah melakukannya. Akomodasi lebih sering merupakan proses bawah sadar. Kita mungkin lebih sadar dengan adanya divergensi daripada konvergensi, karena divergensi menunjukkan perbedaan sehingga lebih mudah diperhatikan.

Para peneliti menemukan bahwa akomodasi dapat memiliki peran penting dalam komunikasi karena dapat memperkuat identitas sosial dan penyatuan, namun sebaliknya dapat pula memperkuat perbedaan dan pemisahan. Misalnya, konvergensi sering terjadi ketika seseorang meminta persetujuan orang lain. Hal ini dapat terjadi pada sejumlah kelompok yang sudah memiliki kesamaan karena anggotanya juga banyak memiliki kesamaan. Dengan kata lain, persamaan akan lebih mudah menimbulkan solidaritas.

Konvergensi adakalanya disukai dan mendapatkan apresiasi atau sebaliknya tidak disukai. Orang cenderung memberikan respons positif kepada orang lain yang berupaya mengikuti atau meniru gaya bicara atau pilihan kata-katanya, tetapi orang tidak menyukai terlalu banyak konvergensi, khususnya jika hal itu tidak sesuai atau tidak pantas. Dalam hal ini, seseorang yang tidak meniru gaya bicara lawan bicaranya tetapi meniru hal lain yang dianggap sama dengan lawan bicara (*stereotype*) dapat menimbulkan masalah. Misalnya, jika seorang perawat berbicara dengan pasien berusia lanjut dengan meniru suara bayi (semacam sindiran karena orangtua dianggap seperti bayi), atau ketika seseorang berbicara lambat tetapi keras kepada seseorang yang buta. Orang akan cenderung menghargai konvergensi orang lain yang dilakukan secara tepat, bermaksud baik dan sesuai dengan situasi yang ada, namun orang cenderung tidak suka atau bahkan tersinggung jika konvergensi itu tidak dilakukan secara patut.

Tentu saja orang tidak selalu ingin menyamakan perilakunya dengan perilaku lawan bicaranya untuk mendapatkan persetujuan. Sering kali seseorang yang memiliki status yang lebih tinggi akan memperlambat kecepatan bicaranya atau menggunakan pilihan kata yang lebih sederhana ketika ia berbicara kepada seseorang yang memiliki status lebih rendah



untuk meningkatkan pengertian di antara mereka. Sebaliknya, seseorang dengan status lebih rendah adakalanya meningkatkan gaya dan kualitas bicaranya agar bisa menyesuaikan dengan lawan bicaranya dengan status yang lebih tinggi agar ia bisa mendapatkan dukungan atau persetujuan dari orang yang memiliki status lebih tinggi itu.

Walaupun imbalannya terkadang cukup positif, namun perilaku meniru gaya bicara orang lain dapat menimbulkan kerugian karena konvergensi membutuhkan upaya cukup kuat yang bahkan dapat menyebabkan seseorang kehilangan identitasnya. Perilaku konvergensi bahkan sering kali dipandang sebagai tindakan abnormal dan tidak disetujui. Selain meniru, orang juga perlu mempertahankan gayanya sendiri atau menjauh dari gaya lawan bicaranya. Kita perlu mempertahankan gaya kita sendiri jika kita ingin memperkuat identitas kita. Masyarakat dari etnis atau suku tertentu yang memiliki logat atau aksen bicara yang unik terkadang berupaya untuk mempertahankan dan melestarikan gaya bicaranya yang unik itu di tengah dominasi dan pengaruh dari satu bentuk budaya homogen yang dominan. Divergensi sering kali berfungsi untuk memperkuat identitas kelompok terhadap identitas mereka yang berada di luar kelompok.

Terkadang anggota suatu budaya perlu memperkuat perbedaan gaya bicaranya ketika ia berada di tengah masyarakat lain untuk mendapatkan simpati. Ini adalah semacam metode penghalangan diri (*self-handicapping method*) yang membebaskan pembicara dari tanggung jawab karena telah melanggar norma sosial tertentu yang tidak terlalu dikenalnya. Terkadang pula, orang akan menunjukkan gaya bicara yang berbeda dengan maksud untuk memengaruhi perilaku lawan bicaranya. Anda mungkin perlu bicara dengan sangat lambat ketika berbicara dengan orang lain yang kalau berbicara sangat cepat dengan maksud supaya ia mau bicara lebih lambat. Untuk mempelajari proses ini, kita sekarang melihat pada karya Jude Burgoon dan rekan-rekannya.

5.2.2 Teori Adaptasi Interaksi

Teori akomodasi berhasil meletakkan fondasi bagi kita untuk mengenal berbagai jenis akomodasi dan hubungannya satu sama lain, namun akomodasi pada dasarnya menjadi bagian dari suatu proses adaptasi yang lebih kompleks yang terdapat pada suatu interaksi sebagaimana dikemukakan Jude Burgoon dalam teorinya yang dinamakan “teori adaptasi interaksi”.⁸

⁸ Jude K. Burgoon, *It Takes Two to Tango: Interpersonal Adaptation and Implication for Relational Communication* dalam Littlejohn dan Foss, h. 148-149.



Burgoon dalam penelitiannya menemukan bahwa komunikator memiliki semacam “sinkroni interaksi” (*interactional synchrony*) yaitu suatu pola saling bergantian yang terkoordinasi. Menurut Burgoon, jika kita menggunakan video kamera untuk merekam percakapan kita dengan seorang teman, dan kemudian kita lihat hasil rekamannya maka kita mungkin dapat melihat pola tersebut. Pada saat tertentu ketika percakapan berlangsung, Anda dan teman bicara Anda cenderung berperilaku sama yaitu adanya upaya untuk saling meniru atau konvergensi dalam suatu “pola resiprokal” (*reciprocal pattern*). Pada saat yang lain, Anda akan melihat diri Anda membelakangi atau menjauhi lawan bicara Anda (divergensi) dalam suatu pola yang disebut “pola kompensasi” (*compensation pattern*). Dengan menggunakan lensa teori adaptasi interaksi, Anda mulai memperhatikan bahwa perilaku Anda memengaruhi dan dipengaruhi perilaku orang lain yang menghasilkan pola-pola tertentu yang teratur.

Menurut Burgoon, ketika Anda mulai berkomunikasi dengan orang lain, Anda memiliki ide umum mengenai apa yang akan terjadi yang disebut Burgoon sebagai “posisi interaksi” (*interaction position*) yaitu tempat atau titik awal di mana Anda akan memulai komunikasi. Posisi interaksi ini ditentukan oleh kombinasi dari tiga faktor yang dinamakan RED yang merupakan singkatan dari *requirements* (kebutuhan), *expectation* (harapan), dan *desires* (keinginan). “Kebutuhan” adalah segala hal yang Anda perlukan dalam interaksi. Kebutuhan dapat bersifat biologis seperti meminta makanan, atau kebutuhan sosial seperti kebutuhan untuk berafiliasi atau kebutuhan berteman. Adapun “harapan” adalah pola-pola yang Anda perkirakan akan terjadi. Jika Anda tidak terlalu mengenal seseorang maka Anda akan mengandalkan norma-norma kesopanan dan/atau tujuan dari situasi tertentu seperti tujuan suatu pertemuan. Jika Anda mengenal seseorang dengan baik maka harapan Anda kemungkinan akan didasarkan pada pengalaman masa lalu. Keinginan Anda adalah apa yang ingin Anda capai, apa yang Anda harapkan akan terjadi.

Perilaku awal Anda dalam interaksi terdiri atas kombinasi dari perilaku verbal dan nonverbal yang mencerminkan posisi interaksi Anda, faktor lingkungan di mana interaksi terjadi, dan tingkat keahlian yang Anda miliki. Namun dalam kebanyakan interaksi, perilaku Anda akan berubah begitu pula perilaku lawan bicara Anda yaitu ketika Anda dan lawan bicara Anda mulai saling memengaruhi (*mutual influence*). Situasi saling memengaruhi ini memberikan efek signifikan dan bahkan, dalam banyak situasi, jauh lebih besar sehingga dapat mengubah rencana yang telah Anda persiapkan sebelumnya.



Biasanya dalam suatu interaksi, Anda akan membalas perilaku teman Anda sebagai suatu bentuk tanggapan atau respons standar (*default response*). Suatu uluran tangan yang mengajak Anda untuk bersalaman, misalnya, akan Anda balas dengan menerima uluran tangan itu, jika ada orang tersenyum kepada Anda maka kemungkinan Anda akan membalas senyuman itu, suatu lambaian tangan kepada Anda akan Anda balas dengan lambaian tangan pula. Manusia tampaknya membutuhkan pola-pola interaksi terorganisasi yang dapat dicapai melalui perilaku resiprokal yaitu saling membalas semacam ini. Menurut teori adaptasi interaksi ini, kecenderungan untuk saling membalas ini disebabkan oleh kombinasi dari faktor-faktor yang dikondisikan secara biologis dan sosial. Namun hal ini tidak berarti bahwa kita selalu berperilaku saling membalas. Terkadang pola resiprokal ini mengalami gangguan atau tidak berfungsi (*disabled*) sehingga menghasilkan tanggapan jenis kedua yang disebut “kompensasi”.

Jika Anda menyukai perilaku seorang sahabat lebih dari yang Anda perkirakan sebelumnya, maka Anda kemungkinan akan membalas perilakunya. Hal ini membuat perilaku Anda menjadi lebih mirip dengan perilaku teman Anda itu. Namun jika perilaku teman Anda itu ternyata lebih buruk dari perkiraan maka Anda kemungkinan akan melakukan suatu pola kompensasi, yaitu mempertahankan gaya Anda sendiri dan bahkan mungkin melebih-lebihkan apa yang pada awalnya seharusnya telah Anda lakukan. Pada masyarakat kita, memberikan pelukan (berpelukan) atau saling menempelkan pipi merupakan perilaku yang menunjukkan persahabatan atau persaudaraan. Katakanlah, misalnya, Anda merasa sangat dekat dengan sahabat Anda dan Anda tidak berkeberatan untuk menerima pelukan (*hug*) darinya walaupun Anda tidak terlalu mengharapkannya. Jika teman Anda tiba-tiba datang kepada Anda dan meletakkan tangannya di bahu Anda, maka Anda kemungkinan akan membalas dengan meletakkan tangan Anda di pinggangnya. Ini adalah contoh dari evaluasi positif dan tindakan resiprokal.

Sebaliknya, jika Anda mengharapkan pelukan namun Anda kecewa karena teman Anda ternyata tidak melakukannya. Dalam situasi ini, Anda kemungkinan akan melakukan kompensasi dengan mendekatinya dan memeluknya. Sebaliknya, jika Anda mengantisipasi akan adanya pelukan tetapi Anda tidak menginginkannya maka tindakan teman Anda yang tidak memeluk Anda menjadi hal yang baik, dan Anda akan membalasnya dengan membelakangnya atau menjaga jarak. Dari sini kita melihat bahwa, interaksi antara manusia merupakan hal kompleks yang melibatkan berbagai macam motif dan pola. Anda dapat membalas perilaku orang lain dan se-



kaligus melakukan kompensasi pada saat yang sama.

Burgoon dan rekan-rekannya telah menemukan bahwa cara-cara kita menyesuaikan diri dengan orang lain sebagian besar tergantung pada seberapa jauh orang lain melanggar harapan kita untuk berperilaku. Mereka membahas hipotesis tersebut secara terperinci dalam teori pelanggaran harapan berikut ini.

5.2.3 Teori Pelanggaran Harapan

Sebagai kelanjutan dari teori adaptasi interaksi, Burgoon dan beberapa rekannya kemudian melanjutkan studi mereka dengan mencermati cara-cara manusia memberikan tanggapan dalam hal harapan mereka tidak terpenuhi atau dilanggar.⁹ Pengamatan mereka menghasilkan teori yang disebut teori pelanggaran harapan (*expectancy violations theory*) yang antara lain menjelaskan, bahwa setiap orang memiliki harapan mengenai perilaku orang lain berdasarkan: (a) norma-norma sosial; (b) pengalaman sebelumnya dengan orang itu; dan (c) situasi di mana perilaku itu terjadi. Harapan terhadap perilaku orang lain itu mencakup perilaku nonverbalnya antara lain kontak mata (*eye contact*), jarak antara kita dan orang itu dan sudut tubuh (*body angle*).

Asumsi umum yang berlaku dalam hal harapan terpenuhi adalah bahwa perilaku orang lain itu akan kita nilai sebagai positif, tetapi jika harapan itu tidak terpenuhi atau dilanggar maka perilaku orang lain itu akan dinilai negatif. Namun Burgoon menemukan bahwa keadaan tersebut tidak selamanya berlaku seperti itu. Pelanggaran terhadap harapan bisa pula menghasilkan penilaian positif. Hal ini disebabkan pelanggaran harapan kadang-kadang menarik perhatian kita ke perilaku lainnya, dan kita melihat adanya sisi positif yang dimiliki orang lain itu yang luput dari pengamatan kita.

Terlepas apakah penilaian itu positif atau negatif, namun terdapat satu hal yang menarik bahwa pelanggaran harapan dapat menyebabkan orang yang menerimanya menjadi “bergairah” (*aroused*). Jika seseorang berdiri terlalu dekat kepada Anda atau terlalu jauh, atau jika kontak mata yang diberikan orang kepada Anda terlalu berlebihan (menatap Anda lama-lama), singkatnya jika orang lain melanggar harapan Anda (karena perilaku mereka yang tidak biasa), maka hal itu akan menimbulkan perasaan yang berbeda pada diri Anda. Rasa gairah yang timbul tidak selalu berarti negatif, dalam kasus tertentu bahkan menyenangkan, khususnya jika orang lain itu

⁹ Jude K. Burgoon dan Jerold L. Hale, *Nonverbal Expectancy Violations: Model Elaboration and Application*, Communication Monograph 55, 1988.



tampaknya menyukai Anda. Namun demikian, kadang-kadang pelanggaran dapat membuat kita merasa tidak nyaman.

Menurut Burgoon, ketika seseorang memenuhi harapan Anda, maka Anda cenderung tidak memperhatikan perilakunya dan karenanya Anda tidak memberikan penilaian, namun jika terjadi pelanggaran maka Anda merasa terganggu yang membuat Anda memberikan perhatian dan memberikan penilaian terhadap perilaku orang itu. Contoh: bayangkan diri Anda baru saja berkenalan dengan seseorang yang menurut Anda menarik. Anda berbicara mengenai berbagai hal dengannya, mulai dari masalah cuaca hingga keluarga. Tiba-tiba Anda menyadari bahwa orang ini bergeser sehingga menjadi sangat dekat dengan badan Anda. Anda mencoba bergeser untuk menjauh tetapi ia kembali mendekati Anda. Anda kemudian menginterpretasikan perilakunya dan memberikan evaluasi. Anda mungkin menginterpretasikan perilakunya bahwa ia menyukai Anda, dan jika Anda juga menyukai orang ini maka Anda akan memberikan penilaian positif tetapi jika sebaliknya maka Anda akan memberikan penilaian negatif.

Suatu variabel penting dalam proses evaluasi adalah adanya apa yang disebut dengan “derajat kemanfaatan” (*reward valence*) yaitu seberapa besar manfaat yang dapat Anda peroleh dari suatu interaksi. Suatu percakapan dinilai bermanfaat dalam derajat tertentu jika dapat memberikan hasil yang positif. Sebaliknya, jika suatu percakapan ternyata menimbulkan lebih banyak beban dari manfaat maka percakapan itu menunjukkan derajat negatif.

Pelanggaran terhadap harapan akan memperkuat penilaian. Dalam hal derajat manfaat yang diperoleh besar maka pelanggaran menimbulkan gairah, yang pada gilirannya memperkuat evaluasi komunikasi dengan orang lain dan memberikan makna terhadap pesan. Jika perilaku orang lain itu memiliki makna positif maka hasilnya juga akan positif. Namun terdapat kemungkinan bahwa suatu perilaku dapat memiliki lebih dari satu makna (ambigu) sehingga orang tidak terlalu yakin untuk memberikan tanggapan. Teori ini memperkirakan bahwa perilaku ambigu akan dinilai positif jika orang lain itu dianggap memiliki derajat kemanfaatan, tetapi jika orang itu dianggap tidak memiliki derajat kemanfaatan maka perilakunya akan dinilai negatif. Lagi-lagi, penilaian tersebut diperkuat dalam hal terjadi suatu pelanggaran.

Suatu riset menunjukkan bagaimana pelanggaran memengaruhi penilaian terhadap perilaku dan hasil komunikasi.¹⁰ Para peneliti melatih empat

¹⁰ Jude K. Burgoon, *Communication Effects of Gaze Behavior: A Test of Two Contrasting Explanations*, *Human Communication Research* 12, 1986.



orang untuk melakukan kontak mata tertentu kepada 150 mahasiswa yang diberikan tugas untuk mewawancarai keempat orang itu. Para mahasiswa dikatakan akan bertindak mewakili suatu perusahaan yang sedang mencari karyawan baru dan keempat orang yang sudah dilatih itu dikatakan sebagai calon karyawan. Setengah dari mahasiswa menerima riwayat hidup (CV) yang menunjukkan calon karyawan berkualitas baik dan sangat layak untuk diterima atau memiliki “status tinggi” (dengan demikian wawancara itu memiliki derajat manfaat positif) dan setengah lainnya menerima CV yang menunjukkan calon karyawan tidak layak diterima atau status rendah (memiliki derajat manfaat negatif). Sebagian mahasiswa mewawancarai calon karyawan yang diminta untuk melakukan kontak mata secara normal, sebagian tidak melakukan kontak mata dan sebagian lagi melakukan kontak mata di atas normal. Setelah melakukan wawancara, setiap mahasiswa diminta melengkapi suatu skala untuk mengukur kredibilitas calon karyawan, seberapa suka mereka dengan calon karyawan itu, seberapa tertarikkah mereka dengan calon dan aspek-aspek hubungan lainnya yang berkembang pada saat wawancara.

Hasil penelitian menunjukkan, calon yang tidak melakukan kontak mata dengan pewawancara mendapatkan penilaian buruk, tidak peduli apakah calon memiliki status tinggi atau rendah. Namun pewawancara memiliki penilaian yang berbeda terhadap calon yang melakukan kontak mata di atas normal, dalam hal ini calon dengan status tinggi mendapat penilaian yang lebih baik daripada mereka dengan status rendah.

Salah satu penilaian yang kita buat mengenai perilaku orang lain adalah dalam hal kejujurannya. Selama lebih dari dua dekade yang lalu telah dilakukan sejumlah penelitian mengenai kebohongan dan deteksi kebohongan. Sebagai kelanjutan dari karya mereka sebelumnya mengenai teori pelanggaran harapan, David Buller dan Jude Burgoon berupaya merangkum seluruh karya sebelumnya untuk mengembangkan teori mengenai kebohongan interpersonal berikut ini.

5.2.4 Teori Kebohongan Interpersonal

Buller dan Burgoon melihat kebohongan dan juga deteksi terhadap kebohongan sebagai bagian dari interaksi terus-menerus di antara para komunikator yang melibatkan proses yang saling bergantian.¹¹ Kebohongan adalah manipulasi disengaja terhadap informasi, perilaku, dan *image* de-

¹¹ David B. Buller dan Jude K. Burgoon, *Interpersonal Deception Theory*, *Communication Theory* 6, 1996.



ngan maksud mengarahkan orang lain pada kepercayaan atau kesimpulan yang salah. Ketika seseorang berbohong maka ia membutuhkan strategi untuk berbohong (disebut dengan “perilaku strategis”) agar kebohongan itu menyakinkan. Perilaku strategis inilah yang membuat kebenaran informasi menjadi menyimpang, tidak lengkap, tidak berhubungan, tidak jelas, atau tidak langsung. Pembicara yang menyampaikan kebohongan dapat pula menyatakan ketidaksetujuannya atas informasi yang tidak benar itu. Namun orang lain yang mendengarkan (pendengar) sering kali dapat mendeteksi strategi semacam ini, mereka merasakan adanya indikasi kebohongan dan mereka menjadi curiga bahwa mereka sedang dibohongi.

Seorang pembohong dapat mengalami perasaan cemas karena khawatir kebohongannya akan terdeteksi atau diketahui, dan sebaliknya pendengar dapat saja merasa curiga ia sedang dibohongi. Perasaan cemas dan curiga yang ada dalam diri seseorang ini sering kali muncul keluar dalam bentuk perilaku yang dapat dilihat. Dalam hal ini, penerima pesan berupaya melihat tanda-tanda kebohongan pada diri pembicara dan pada gilirannya si pembohong berupaya untuk melihat tanda-tanda kecurigaan dari pihak penerima pesan. Proses ini terus berlangsung di mana keduanya bergantian saling mengamati. Pada akhirnya, pengirim pesan sampai pada kesimpulan bahwa kebohongan telah berhasil diterima atau tidak, dan penerima pesan dapat melihat bahwa kecurigaannya benar atau tidak.

Kecurigaan dan kecemasan karena adanya kebohongan ini dapat terwujud dalam bentuk perilaku yang terkontrol (strategi), namun kecurigaan dan kecemasan itu lebih sering muncul dalam bentuk perilaku yang tidak terkontrol (nonstrategi) atau perilaku yang tidak dimanipulasi. Proses ini disebut dengan “kebocoran” (*leakage*). Anda merasa curiga sedang dibohongi karena adanya perilaku yang ditunjukkan pembicara namun ia tidak menyadarinya, dan sebaliknya jika Anda mencoba untuk membohongi orang lain maka Anda mengalami kecemasan karena khawatir orang itu dapat mendeteksi kebohongan Anda melalui perilaku Anda yang tidak terkontrol. Misal, Anda dapat mengatur suara dan raut wajah Anda secara sempurna yang mendukung kebohongan Anda, namun kaki dan tangan Anda yang bergetar tidak membantu Anda.

Sebagaimana yang telah kita bahas sebelumnya, harapan seseorang menjadi faktor penting untuk menilai perilaku. Dengan demikian, harapan berperan penting dalam situasi kebohongan. Ketika harapan penerima pesan dilanggar maka kecurigaan mereka akan meningkat sehingga kebohongan lebih cepat diketahui. Begitu pula, ketika harapan pengirim pesan dilanggar maka keemasannya untuk ketahuan juga meningkat.



Banyak faktor yang memengaruhi proses tersebut, yaitu faktor-faktor yang memengaruhi seberapa cepat peningkatan kecemasan dan kecurigaan itu. Salah satunya adalah derajat atau tingkat interaksi di antara para komunikator yang dinamakan “interaktivitas” (*interactivity*). Berbicara secara berhadapan muka (*face to face*) adalah bersifat lebih interaktif dibandingkan berbicara melalui telepon, dan pada gilirannya berbicara melalui telepon lebih interaktif dibandingkan berkomunikasi melalui SMS atau *e-mail*. Interaktivitas dapat meningkatkan “kesegeraan” (*immediacy*) atau derajat kedekatan psikologis di antara para komunikator, sehingga kita dapat memberikan perhatian cermat terhadap berbagai petunjuk yang hidup. Kita bisa bergerak mendekati, melihat dengan lebih cermat, singkatnya menyediakan diri kita untuk setiap tindakan dari lawan bicara kita. Semakin besar akses yang dimiliki komunikator kepada perilaku orang lain, maka semakin banyak data kognitif yang dimiliki untuk menilai niat dan kecurigaan orang lain. Kesimpulannya, kecurigaan akan lebih cepat muncul karena adanya kesegeraan dan kedekatan. Namun para peneliti juga menunjukkan bahwa hal sebaliknya juga dapat terjadi. Kesegeraan dan kedekatan dapat menyebabkan kita merasa lebih terlibat dengan orang lain yang dapat melemahkan rasa curiga.

Ketika kita memiliki hubungan yang dekat, maka kita juga memiliki derajat keakraban yang terbangun di antara kita. Dalam suatu hubungan yang dekat, kita cenderung memiliki bias tertentu atau harapan mengenai apa yang akan kita lihat. Suatu “bias kebenaran” (*truth bias*) membuat kita kurang waspada untuk melihat kebohongan. Banyak pasangan suami istri, misalnya, tidak mengharapkan kebohongan dari pasangannya, dan karenanya mereka tidak sensitif terhadap kebohongan itu. Inilah alasan yang menjelaskan mengapa seseorang merasa hidupnya hancur setelah mengetahui pasangannya berselingkuh (berbohong).

Dalam suatu hubungan yang positif, para komunikator memiliki asumsi bahwa mereka saling berkata secara jujur. Dalam kondisi seperti ini, kita tidak akan terlalu cepat merasa curiga dan tidak banyak memberikan perhatian terhadap petunjuk perilaku bohong. Adanya “bias kebohongan” (*lie bias*) pada diri kita dapat memperkuat kecurigaan dan membuat kita berpikir seseorang sedang berbohong walaupun sebenarnya ia tidak sedang berbohong. Jika seseorang berulang kali berbohong kepada Anda tentu Anda tidak akan mudah percaya terhadap segala perkataannya.

Kemampuan kita untuk tidak berkata jujur atau mengetahui adanya kebohongan juga dipengaruhi oleh adanya “kebutuhan percakapan” (*conversational demand*), yaitu jumlah permintaan yang ditujukan kepada kita



ketika berkomunikasi. Jika berbagai hal terjadi pada saat bersamaan atau jika komunikasi yang terjadi bersifat kompleks dan memiliki banyak tujuan maka kita tidak dapat memberikan perhatian secara cermat kepada semuanya dibandingkan jika kebutuhan percakapan sedikit.

Dua faktor lain yang memengaruhi proses kebohongan dan deteksinya adalah level motivasi dan keahlian, yaitu level motivasi untuk berbohong dan level motivasi untuk mendeteksi adanya kebohongan, serta keahlian berbohong dan keahlian mendeteksi kebohongan. Ketika motivasi untuk berbohong tinggi maka keinginan untuk berbohong melebihi kecemasan untuk ketahuan. Pada saat yang sama, jika penerima pesan mengetahui bahwa motivasi kita tinggi maka kecurigaannya juga akan ditingkatkan. Sebagian orang lebih ahli berbohong dari yang lainnya karena mereka dapat berperilaku secara lebih luas, dengan kata lain mereka lebih dapat ber-*acting* atau bersandiwara. Orang seperti ini hanya dapat diatasi oleh orang lain yang memiliki kemampuan lebih baik untuk mengetahui atau mendeteksi kebohongan.

Harap diingat bahwa komunikator menjalankan perilaku strategis dan nonstrategis. Ketika kita berbohong maka kita melakukan kontrol terhadap informasi, perilaku, dan *image* yang kesemuanya adalah perilaku strategis. Pada saat yang sama, sebagian perilaku kita yang tidak kita kontrol (non-strategis) terkadang dapat diketahui penerima pesan, tergantung pada motivasi dan keahliannya. Dalam situasi interaktif yang tinggi di mana kita terlibat penuh satu sama lainnya, kita sering kali memperlemah perilaku nonstrategis yang kita miliki sehingga kita menjadi lebih sulit untuk mengetahui adanya kebohongan.

Tujuan seseorang berbohong tampaknya juga memiliki rumusan tertentu. Orang yang berbohong untuk keuntungan pribadi akan lebih sulit menutupi kebohongannya daripada orang yang berbohong untuk kepentingan orang lain. Tentu saja, hasil dari perilaku bohong sebagian bergantung pada seberapa besar motivasi penerima pesan untuk melakukan deteksi. Jika penerima pesan curiga, dan kebohongan itu merupakan hal penting maka ia akan melakukan upaya keras untuk mendeteksi kebohongan.

Pada akhirnya, dimensi sosiopsikologi yang kita gunakan untuk membahas percakapan bukanlah satu-satunya yang memengaruhi interaksi kita dengan orang lain. Faktor-faktor sosiokultural juga turut bermain.



5.3 MAKNA INTERAKSI

Berbagai teori tentang percakapan dalam tradisi sosiokultural membawa kita kepada arah yang sangat berbeda dibandingkan dengan teori-teori yang telah kita bahas sebelumnya. Di sini kita menemukan berbagai penjelasan mengenai, antara lain, apa yang mendorong terjadinya percakapan, bagaimana percakapan menghasilkan makna dan bagaimana simbol dipahami melalui interaksi dalam percakapan. Berbagai teori pada tradisi ini juga menjelaskan mengenai tema atau topik percakapan yang menarik orang dan bagaimana peserta percakapan bersama-sama memahami makna, bagaimana komunikator bekerja sama melalui cara yang terstruktur untuk mengatur pembicaraan mereka. Tradisi sosiokultural memberikan perhatian pada bagaimana makna tercipta melalui proses interaksi, dan dalam hal ini kita akan membahas empat teori yaitu interaksi simbolis, teori konvergensi simbolis, analisis percakapan, dan teori negosiasi wajah.

5.3.1 Teori Interaksi Simbolis

Teori interaksi simbolik (*symbolic interactionism*) memfokuskan perhatiannya pada cara-cara yang digunakan manusia untuk membentuk makna dan struktur masyarakat melalui percakapan. Interaksi simbolis pada awalnya merupakan suatu gerakan pemikiran dalam ilmu sosiologi yang dibangun oleh George Herbert Mead, dan karyanya kemudian menjadi inti dari aliran pemikiran yang dinamakan Chicago School. Interaksi simbolis mendasarkan gagasannya atas enam hal, yaitu:

- a. Manusia membuat keputusan dan bertindak pada situasi yang dihadapinya sesuai dengan pengertian subjektifnya.
- b. Kehidupan sosial merupakan proses interaksi, kehidupan sosial bukanlah struktur atau bersifat struktural dan karena itu akan terus berubah.
- c. Manusia memahami pengalamannya melalui makna dari simbol yang digunakan di lingkungan terdekatnya (*primary group*), dan bahasa merupakan bagian yang sangat penting dalam kehidupan sosial.
- d. Dunia terdiri dari berbagai objek sosial yang memiliki nama dan makna yang ditentukan secara sosial.
- e. Manusia mendasarkan tindakannya atas interpretasi mereka, dengan mempertimbangkan dan mendefinisikan objek-objek dan tindakan yang relevan pada situasi saat itu.
- f. Diri seseorang adalah objek signifikan dan sebagaimana objek sosial lainnya diri didefinisikan melalui interaksi sosial dengan orang lain.



Terdapat tiga konsep penting dalam teori yang dikemukakan Mead ini yaitu masyarakat, diri, dan pikiran. Ketiga konsep tersebut memiliki aspek-aspek yang berbeda namun berasal dari proses umum yang sama yang disebut “tindakan sosial” (*social act*), yaitu suatu unit tingkah laku lengkap yang tidak dapat dianalisis ke dalam subbagian tertentu. Suatu tindakan dapat berupa perbuatan singkat dan sederhana seperti mengikat tali sepatu, atau bisa juga panjang dan rumit seperti pemenuhan tujuan hidup. Sejumlah tindakan berhubungan satu dengan lainnya yang dibangun sepanjang hidup manusia. Tindakan dimulai dengan dorongan hati (*impulse*) yang melibatkan persepsi dan pemberian makna, latihan mental, pertimbangan alternatif, hingga penyelesaian.

Dalam bentuknya yang paling dasar, suatu tindakan sosial melibatkan hubungan tiga pihak. Pertama, adanya isyarat awal dari gerak atau isyarat tubuh (*gesture*) seseorang, dan adanya tanggapan terhadap isyarat itu oleh orang lain dan adanya hasil. Hasil adalah apa makna tindakan bagi komunikator. Makna tidak semata-mata hanya berada pada salah satu dari ketiga hal tersebut tetapi berada dalam suatu hubungan segitiga yang terdiri atas ketiga hal tersebut (isyarat tubuh, tanggapan, dan hasil).¹² Contoh, dalam kasus perampokan, perampok mengatakan kepada korban apa yang diinginkannya. Korban menanggapi dengan memberi uang dan harta lainnya, dan dari isyarat tubuh dan respons awal ini terjadilah “hasil” yaitu perampokan.

Bahkan tindakan-tindakan individual yang dilakukan sendirian, misalnya, Anda membaca buku seorang diri di perpustakaan, merupakan suatu bentuk interaksi karena tindakan tersebut didasarkan atas isyarat tubuh dan tanggapan yang terjadi berulang kali di masa lalu dan terus berlanjut hingga kini dalam pikiran Anda. Anda tidak akan pernah membaca sendirian di perpustakaan tanpa mengandalkan pada makna dan tindakan yang telah dipelajari melalui interaksi sosial dengan orang lain. Anda melakukan hal itu (membaca di perpustakaan) karena Anda pernah melihat orang lain melakukan hal yang sama sebelumnya.

Tindakan bersama (*joint action*) dari sekelompok orang, misalnya pesta perkawinan, kegiatan jual beli di pasar, pengajian di masjid bahkan hingga perang, terdiri atas suatu hubungan yang saling berkaitan (*interlinkage*) dari sejumlah interaksi yang lebih kecil. Blumer menyebutkan bahwa pada masyarakat yang sudah maju sebagian besar dari tindakan kelompok terdiri atas pola-pola yang berulang dan stabil yang memiliki makna bersama dan

¹² Wayne Woodward, *Triadic Communication as Transactional Participation*, 1996 dalam Littlejohn dan Foss, h. 155.



mapan bagi anggota masyarakat bersangkutan. Karena pola-pola itu sering diulang-ulang dan juga karena maknanya tidak berubah-ubah (stabil), para sarjana cenderung menyebutnya sebagai struktur (sosial), mereka lupa dengan asal mula interaksi tersebut. Blumer mengingatkan kita bahwa situasi baru dapat menghasilkan masalah yang membutuhkan penyesuaian dan definisi atau makna baru terhadap suatu pola tindakan.

Bahkan pada pola-pola tindakan kelompok yang sangat sering diulang-ulang tidak ada yang bersifat permanen. Setiap kasus harus dimulai secara baru yang diawali dengan suatu tindakan individual. Tidak peduli betapa pun solid dan kompaknya tampaknya suatu tindakan kelompok, tetapi semuanya masih berasal atau berakar dari pilihan tindakan orang per orang secara individu. Menurut Blumer: *“It is the social process in group life that creates and upholds the rules, not the rules that create and uphold group life”*¹³ (proses sosial pada kehidupan kelompoklah yang menciptakan dan menegakkan aturan, bukan aturan yang menciptakan dan menegakkan kehidupan kelompok).

Hubungan dari berbagai tindakan yang saling berkaitan ini dapat bersifat sangat meluas yang terhubung melalui berbagai jaringan yang rumit. “Suatu jaringan atau suatu institusi tidak akan berfungsi secara otomatis karena proses dinamis atau aturan-aturan yang ada di dalam sistem, tetapi berfungsi karena orang-orangnya melakukan sesuatu, dan apa yang mereka lakukan adalah suatu hasil dari bagaimana mereka mendefinisikan situasi yang menyebabkan mereka terdorong untuk bertindak.”¹⁴ Dengan ide mengenai tindakan sosial ini dipikiran kita, kini mari kita melihat lebih cermat pada aspek pertama dari analisis Herbert Mead ini yaitu masyarakat (*society*).

Masyarakat, atau kehidupan kelompok, terdiri atas perilaku yang saling bekerja sama di antara para anggota masyarakat. Syarat untuk dapat terjadinya kerja sama di antara anggota masyarakat ini adalah adanya pengertian terhadap keinginan atau maksud (*intention*) orang lain, tidak saja pada saat ini tetapi juga pada masa yang akan datang. Dengan demikian, kerja sama terdiri atas kegiatan untuk membaca maksud dan tindakan orang lain dan memberikan tanggapan terhadap tindakan itu dengan cara yang pantas.

Makna adalah hasil komunikasi yang penting. Makna yang kita miliki adalah hasil interaksi kita dengan orang lain. Kita menggunakan makna

¹³ Herbert Blumer, *Symbolic Interactionism: Perspective and Methode*, Prentice Hall, 1969 dalam Littlejohn dan Foss, h. 155-156.

¹⁴ Herbert Blumer, *Symbolic Interactionism, Ibid.*



untuk menginterpretasikan peristiwa di sekitar kita. Interpretasi merupakan proses internal di dalam diri kita. Kita harus memilih, memeriksa, menyimpan, mengelompokkan, dan mengirim makna sesuai dengan situasi di mana kita berada dan arah tindakan kita. Dengan demikian jelaslah, bahwa kita tidak dapat berkomunikasi dengan orang lain tanpa memiliki makna yang sama terhadap simbol yang kita gunakan.

Mead menyebut isyarat tubuh yang memiliki makna bersama ini dengan sebutan “simbol signifikan” (*significant symbol*). Masyarakat dapat terwujud atau terbentuk dengan adanya simbol-simbol signifikan ini. Karena kemampuan manusia untuk mengucapkan simbol maka kita juga dapat mendengarkan diri kita dan memberikan tanggapan terhadap diri kita sendiri sebagaimana orang lain memberikan tanggapan kepada kita. Menurut Mead, kita bisa membayangkan bagaimana rasanya menerima pesan kita sendiri, dan kita dapat berempati terhadap pendengar dan mengambil peran pendengar, dan secara mental menyelesaikan tanggapan orang lain. Masyarakat terdiri atas jaringan interaksi sosial di mana anggota masyarakat memberikan makna terhadap tindakan mereka sendiri dan tindakan orang lain dengan menggunakan simbol. Bahkan berbagai institusi masyarakat dibangun melalui interaksi manusia yang terdapat pada berbagai institusi itu.

Misalkan, bayangkanlah suatu sistem pengadilan. Pengadilan sebenarnya tidak lebih dari interaksi di antara hakim, pembela, jaksa, terdakwa, saksi, panitera, dan orang-orang lain yang menggunakan bahasa untuk berinteraksi satu sama lainnya. Pengadilan tidak memiliki makna yang terpisah dari interpretasi berbagai tindakan mereka yang terlibat di dalamnya. Hal yang sama juga berlaku bagi sekolah, gereja, pemerintah, industri, dan berbagai segmen masyarakat lainnya. Keadaan saling memengaruhi antara menanggapi orang lain dan menanggapi diri sendiri merupakan konsep penting dalam teori Mead ini sehingga kita bisa beralih kepada konsepnya yang kedua yaitu mengenai diri (*self*).

Kita memiliki diri karena kita dapat menanggapi diri kita sebagai suatu objek. Kita kadang-kadang memberikan reaksi yang menyenangkan kepada diri kita. Kita merasa bahagia, bangga, dan bersemangat kepada diri kita. Kita terkadang marah dan merasa jijik dengan diri kita sendiri. Cara terpenting bagaimana kita melihat diri kita sebagaimana orang lain melihat diri kita adalah melalui proses “pengambilan peran” (*role taking*) atau menggunakan perspektif orang lain dalam melihat diri kita, dan hal inilah yang kemudian menuntun kita untuk memiliki “konsep diri” yang merupakan perspektif gabungan yang kita gunakan untuk melihat diri kita. Konsep diri



adalah keseluruhan persepsi kita mengenai cara orang lain melihat kita. Kita telah belajar mengenal gambaran diri kita melalui interaksi simbolis selama bertahun-tahun dengan orang lain selama hidup kita. Orang-orang yang terdekat dengan kita seperti saudara, orangtua, teman dekat, pacar (*significant others*) adalah orang-orang yang sangat penting karena reaksi mereka sangat berpengaruh dalam hidup kita termasuk dalam membentuk konsep diri kita.

Sebagai hasil interaksi dengan orang-orang dekatnya, para remaja acap kali memandangi diri mereka sebagaimana yang mereka pikirkan orang lain memandangi mereka. Mereka akan menggunakan gambaran yang diberikan orang lain kepada mereka melalui berbagai interaksi yang mereka lakukan dengan orang lain. Ketika mereka berperilaku sesuai dengan gambaran diri itu maka gambaran diri mereka akan semakin menguat, dan orang lain akan menanggapinya sesuai dengan gambaran diri itu. Jadi misalnya, jika seorang anak muda secara sosial merasa tidak memiliki kemampuan bertindak, maka ia kemungkinan akan mundur, hal ini pada akhirnya memperkuat gambaran dirinya sebagai orang yang tidak memiliki kemampuan.

Menurut Mead “diri” memiliki dua sisi yang masing-masing memiliki tugas penting, yaitu diri yang mewakili saya sebagai subjek (*I*) dan saya sebagai objek (*me*). Saya sebagai subjek adalah bagian dari diri saya yang bersifat menuruti dorongan hati (*impulsive*), tidak teratur, tidak langsung, dan tidak dapat diperkirakan. Saya sebagai objek adalah konsep diri yang terbentuk dari pola-pola yang teratur dan konsisten yang Anda dan orang lain pahami bersama. Setiap tindakan dimulai dengan dorongan hati dari saya subjek dan secara cepat dikontrol oleh saya objek atau disesuaikan dengan konsep diri Anda. Saya subjek adalah tenaga pendorong untuk melakukan tindakan, sedangkan konsep diri atau saya objek memberikan arah dan panduan. Mead menggunakan konsep saya objek untuk menjelaskan perilaku yang dapat diterima dan sesuai secara sosial dan saya subjek menjelaskan dorongan hati yang kreatif namun sulit diperkirakan.

Misalnya, banyak orang yang secara sengaja akan mengubah situasi hidup mereka dengan maksud untuk mengubah konsep diri mereka. Di sini, saya subjek akan menggerakkan seseorang untuk berubah dengan cara-cara yang sebenarnya tidak diinginkan oleh saya objek. Perubahan semacam ini biasanya terjadi, misalnya, ketika seseorang melanjutkan pendidikan ke perguruan tinggi. Banyak pelajar SMA yang menggunakan perguruan tinggi untuk membangun saya objeknya yang baru (mengubah konsep diri) dengan cara bergaul dengan teman-teman baru, membentuk kelompok pergaulan baru, dan dengan membangun konsep diri yang baru pula.



Kemampuan Anda menggunakan simbol-simbol signifikan untuk menanggapi diri Anda memungkinkan Anda berpikir, ini merupakan konsep Mead ketiga yang dinamakannya pikiran (*mind*). Pikiran bukanlah suatu benda tetapi suatu proses yang tidak lebih dari kegiatan interaksi dengan diri Anda. Kemampuan berinteraksi yang berkembang bersama-sama dengan diri adalah sangat penting bagi kehidupan manusia karena menjadi bagian dari setiap tindakan. Berpikir (*mind*) melibatkan keraguan (menunda tindakan terbuka) ketika Anda menginterpretasikan situasi. Di sini Anda berpikir sepanjang situasi itu dan merencanakan tindakan ke depan. Anda membayangkan berbagai hasil, memilih alternatif, dan menguji berbagai alternatif yang mungkin.

Manusia memiliki simbol signifikan yang memungkinkan mereka menamakan objek. Kita selalu mendefinisikan atau memberi makna pada sesuatu berdasarkan pada bagaimana Anda bertindak terhadap sesuatu itu. Misalnya, Anda mempunyai seorang teman dan Anda mulai tertarik dan memiliki perasaan romantis kepadanya. Dalam hal ini, Anda akan bertindak secara berbeda terhadap teman Anda itu tergantung pada bagaimana Anda melihatnya, apakah sebagai teman biasa ataukah sebagai pasangan romantis Anda. Kita melihat suatu objek melalui proses berpikir simbolis. Ketika kita membayangkan suatu tindakan baru atau berbeda terhadap suatu objek maka objek tersebut akan berubah, karena kita melihat objek itu dengan menggunakan lensa berbeda.

Bagi Blumer, objek dapat dibagi ke dalam tiga jenis yaitu objek fisik (benda-benda), sosial (manusia), dan abstrak (ide atau gagasan). Manusia mendefinisikan objek berbeda-beda, tergantung pada bagaimana mereka bertindak terhadap objek tersebut. Seorang penjual, misalnya, akan memberi makna yang berbeda kepada konsumen yang datang ke tokonya dengan berjalan kaki dan bersandal jepit dengan konsumen yang datang dengan mengendarai mobil sedan mewah. Interaksi yang berbeda antara penjual dan kedua konsumen yang sangat berbeda itu akan menghasilkan makna yang berbeda.

Suatu penelitian yang dilakukan Howard Becker terhadap pengguna narkoba jenis ganja mampu menggambarkan konsep objek sosial ini dengan sangat baik.¹⁵ Becker menemukan bahwa pemakai ganja mempelajari tiga hal melalui interaksi dengan para pemakai lainnya. *Pertama*, mengisap ganja secara biasa, dan Becker menemukan bahwa setiap orang yang pertama kali memakai ganja mengalami kesulitan untuk merasakan kenik-

¹⁵ Howard Becker, *Becoming a Marihuana User*, American Journal of Sociology 59, 1953 dalam Littlejohn dan Foss, h. 156.



matan ganja hingga pemakai lain yang lebih berpengalaman menunjukkan caranya. *Kedua*, pemakai harus belajar untuk menentukan sensasi atau kenikmatan yang dihasilkan ganja. Pemakai yang berpengalaman menyatakan bahwa para pemula bahkan sama sekali tidak mengerti kenikmatan mengisap ganja sampai mereka diajarkan atau diberitahu oleh mereka yang berpengalaman untuk mengidentifikasi atau mengenal rasa nikmat itu. *Ketiga*, pemakai harus menentukan sensasi-sensasi tertentu sebagai kenikmatan mengisap ganja. Dengan demikian, pemula tidak langsung otomatis merasakan kenikmatan itu; banyak pemula tidak menemukan sama sekali efek menyenangkan mengisap ganja hingga mereka diberitahu dan bahwa mereka harus menganggapnya demikian.

Contoh tersebut menunjukkan bahwa ganja adalah suatu objek sosial yang maknanya diciptakan melalui proses interaksi. Bagaimana para pemakai itu berpikir mengenai ganja (pikiran) ditentukan oleh maknanya, dan pikiran kelompok (masyarakat/*society*) juga merupakan hasil atau produk interaksi. Walaupun penelitian Becker tidak menyoroti secara khusus mengenai konsep diri, tetapi mudah dilihat bahwa konsep diri juga ditentukan melalui interaksi di antara komunitas pemakai ganja itu.

Kita sudah mempelajari bahwa teori interaksi simbolis memberikan perhatian pada cara-cara bagaimana manusia bersatu (konvergensi) dalam menentukan makna. Pada bagian berikut ini kita akan melihat suatu teori populer dalam ilmu komunikasi yang memusatkan perhatian pada suatu cara penting bagaimana konvergensi bisa terjadi.

5.3.2 Teori Konvergensi Simbolis

Teori konvergensi simbolis (*symbolic convergence theory*) atau sering juga disebut dengan analisis tema fantasi (*fantasy-theme analysis*), yang dikembangkan oleh Ernest Bormann dan rekan membahas bagaimana penggunaan naratif atau cerita dalam komunikasi.¹⁶ Teori ini mengemukakan bahwa gambaran (*image*) individu terhadap realitas dipandu atau dibimbing oleh cerita-cerita yang menunjukkan bagaimana suatu objek harus dipercaya. Cerita-cerita tersebut tercipta melalui interaksi simbolis di dalam kelompok-kelompok kecil, dan kemudian disebarluaskan dari satu orang kepada orang lainnya dan dari satu kelompok ke kelompok lainnya.

Tema fantasi adalah bagian dari drama atau cerita besar yang lebih panjang dan lebih rumit yang dinamakan “visi retorik” (*rhetorical vision*)

¹⁶ Ernest G. Bormann, John F. Cragan, Donald C. Shields, *Three Decades of Developing, Grounding, and Using Symbolic Convergence Theory* dalam Littlejohn dan Foss, h. 157-158.



yaitu suatu pandangan bagaimana sesuatu itu terjadi atau menjadi pada masa lalu, masa kini, dan masa yang akan datang. Pandangan ini membentuk pemikiran atau asumsi yang menjadi dasar bagi pengetahuan suatu kelompok manusia yang mengatur rasa terhadap realitas (*sense of reality*). Contoh, cerita atau kisah bagaimana Indonesia mencapai kemerdekaannya merupakan visi retorik, namun proses hingga tercapainya kemerdekaan terdiri dari cerita-cerita yang lebih kecil (tema fantasi), misalnya kelahiran perkumpulan Boedi Utomo, Sumpah Pemuda, dan seterusnya.

Tema fantasi dan juga visi retorik terdiri dari karakter yang dapat berupa pahlawan, orang jahat dan para pemain pendukung lainnya; alur cerita (*plot line*) yaitu *acting* atau pengembangan cerita; adegan (*scene*) yaitu *setting* cerita termasuk lokasi, properti, dan lingkungan. Selain itu, terdapat pula “sumber legitimasi” (*sanctioning agent*) yaitu pihak atau sumber yang memberi keabsahan (legitimasi) pada suatu cerita. Sumber legitimasi adalah pihak yang berwenang yang memberikan kredibilitas kepada cerita atau yang mengesahkan suatu cerita untuk disampaikan. Cerita-cerita yang terkait atau didasarkan pada kepercayaan kepada Tuhan dan prinsip-prinsip ideal lainnya seperti keadilan, kemerdekaan, hak asasi manusia atau demokrasi merupakan cerita-cerita yang memiliki sumber legitimasi, dan juga situasi dan peristiwa lainnya yang membuat suatu cerita patut disampaikan.

Para anggota suatu perkumpulan atau organisasi biasanya suka berkumpul dan bercerita sebelum mereka memulai pertemuan atau rapat. Mereka berkumpul, mungkin dalam beberapa kelompok, dan saling berbagi pengalaman atau cerita mereka (tema fantasi) yang membuat mereka menyatu dan akrab. Sebagian dari kisah mereka adalah cerita yang diulang-ulang. Masing-masing cerita akan memiliki karakter pemain, alur cerita, adegan, dan sumber legitimasi.

Visi retorik tidak pernah diceritakan secara keseluruhan tetapi dibangun secara bertahap dengan cara menceritakan tema-tema fantasi yang berhubungan. Untuk memahami keseluruhan cerita, orang harus mendengarkan berbagai tema fantasi karena tema-tema fantasi memuat isi percakapan dalam kelompok-kelompok orang ketika cerita lengkapnya diceritakan dan disebarluaskan. Kita dapat mengenal tema fantasi karena sering diulang-ulang. Beberapa tema begitu sering dibahas dan sudah sangat dikenal dalam suatu kelompok atau suatu masyarakat (*fantasy types*) sehingga anggotanya tidak perlu lagi menceritakan keseluruhan cerita, tetapi dipersingkat dengan hanya menyampaikan bagian terpenting saja. Cerita yang diulang-ulang ini terkadang berhubungan atau terkait dengan prestasi seseorang, kelompok atau masyarakat yang merupakan suatu ceri-



ta tentang keberhasilan atau kesuksesan. Anda mungkin mempunyai cerita sukses dari keluarga atau perusahaan Anda. Kita mendengarkan banyak sekali cerita-cerita sukses mengenai negara atau masyarakat luas seperti kejayaan Kerajaan Majapahit atau Sriwijaya, perjuangan Pangeran Diponegoro, proklamasi kemerdekaan oleh Soekarno-Hatta atau keberhasilan Rudy Hartono menjuarai All England delapan kali.

Ketika anggota masyarakat memiliki tema-tema fantasi yang sama, maka visi retorik yang dihasilkannya akan menyatukan mereka dan memberi mereka rasa identifikasi (*sense of identification*) yang sama terhadap realitas bersama. Dalam proses ini, anggota masyarakat akan mengalami konvergensi (menyatu) dan mengambil satu gambaran yang sama karena mereka memiliki tema fantasi yang sama. Visi retorik yang sama ini dapat menjadi bukti bahwa konvergensi telah terjadi. Contoh, pada masa kolonial, keinginan untuk merdeka menyatukan berbagai suku yang berbeda-beda di Indonesia sehingga menghasilkan Sumpah Pemuda pada tahun 1928.

Ketika visi retorik mulai menjadi mapan (*established*) melalui kegiatan penceritaan tema-tema fantasi dalam suatu kelompok masyarakat, maka timbullah proses penciptaan kesadaran. Visi retorik membuat orang menjadi lebih sadar mengenai cara-cara tertentu dalam melihat sesuatu. Hal ini dapat terjadi, karena elemen-elemen yang terdapat pada visi retorik pada tahap ini merupakan sesuatu yang baru dan menarik dan memiliki kekuatan untuk menjelaskan (*explanatory power*). Visi retorik dapat menarik perhatian dan membentuk kesadaran karena meniru cara-cara lama dalam melihat sesuatu hal yang tampaknya sudah dikenal. Dengan kata lain, visi retorik membangun atau memelihara kesadaran bersama dari suatu kelompok atau komunitas.

Sekali kesadaran tercipta di antara para pendukung awal suatu visi retorik, maka kesadaran itu bisa disebarluaskan, dan melalui kegiatan komunikasi untuk meningkatkan kesadaran maka semakin banyak orang yang terlibat dan memiliki kesadaran bersama. Ketika kesadaran ini mencapai tingkatan massa maka penyebaran visi retorik ini pun terjadi. Selanjutnya, visi retorik mulai melaksanakan fungsi selanjutnya, yaitu fungsi untuk mempertahankan kesadaran. Di sini tema-tema fantasi bertugas untuk memelihara komitmen berdasarkan kesadaran yang sudah terbentuk. Jelaslah, tema-tema fantasi merupakan elemen penting dalam persuasi. Para komunikator publik yang menyampaikan pesannya melalui pidato, artikel, buku, film, dan media lainnya sering kali menggunakan tema-tema fantasi yang menarik bagi audiensinya.



5.4 ANALISIS PERCAKAPAN

Salah satu rangkaian karya paling menarik dan populer dalam ilmu komunikasi yaitu analisis percakapan atau *conversation analysis* (CA) yang merupakan bagian dari ilmu sosiologi yang dinamakan *ethnomethodology*, yaitu studi terperinci mengenai bagaimana manusia mengatur atau mengelola kehidupan mereka sehari-hari. Studi ini melibatkan seperangkat metode untuk melihat secara cermat pada cara-cara manusia bekerja sama untuk menciptakan organisasi sosial.

Percakapan dipandang sebagai suatu keberhasilan atau prestasi sosial (*social achievement*) karena percakapan mensyaratkan peserta percakapan untuk menyelesaikan sejumlah hal tertentu yang dilakukan secara kooperatif (kerja sama) sepanjang percakapan berlangsung. CA berupaya untuk menemukan secara terperinci dan tepat apa saja keberhasilan yang telah dicapai itu dengan menguji secara hati-hati berbagai catatan (transkrip) percakapan. CA, karenanya, dicirikan oleh pengamatan secara hati-hati terhadap urutan pembicaraan yang sebenarnya. Dalam hal ini, peneliti CA harus memperhatikan setiap bagian percakapan, setiap tindakan yang dilakukan dalam percakapan, dan meneliti apa yang tampaknya dilakukan pembicara ketika mereka berkomunikasi. Peserta percakapan melakukan banyak hal dalam waktu bersamaan seperti mengajukan dan menjawab pertanyaan, mengatur giliran bicara, dan kegiatan perlindungan wajah (*protecting face*). Hal terpenting adalah mengetahui bagaimana segala hal tersebut dilakukan dalam bahasa. Perangkat dan bentuk interaksi seperti apa yang digunakan para pihak untuk menghasilkan tindakan.

Tidak seperti teori kognitif dalam tradisi sosiopsikologi, CA yang secara kuat berada dalam tradisi sosiokultural tidak membahas berbagai perbedaan individual atau proses mental yang ada dalam diri seseorang, tetapi fokus pada apa yang terjadi dalam bahasa, pada teks atau percakapan. CA memfokuskan perhatiannya pada interaksi dalam percakapan seperti berbagai gerakan oleh komunikator dan bagaimana mereka mengelola dan mengatur urutan pembicaraan sebagaimana yang terlihat jelas pada perlakunya.

Hal paling penting dalam analisis percakapan adalah pada cara bagaimana komunikator menciptakan stabilitas dan membangun organisasi percakapan mereka. Walaupun tampak luar suatu percakapan seperti halnya asal-asalan, tetapi sebenarnya tetap terdapat organisasi dan keutuhan pembicaraan yang dibangun oleh para peserta selama percakapan berlangsung. Para analisis percakapan bekerja secara induktif, yaitu dengan meneliti detail dari berbagai percakapan yang sebenarnya dan selanjutnya melakukan



generalisasi yang menghasilkan prinsip atau dasar-dasar yang digunakan pembicara untuk mengatur atau mengorganisasi pembicaraan mereka.

Sebagai contoh, bayangkan suatu pekerjaan sederhana seperti bercerita. Ketika Anda bercerita maka tampaknya Anda hanya menyampaikan cerita, tetapi cerita Anda itu sesungguhnya adalah suatu keberhasilan bersama antara Anda dan orang-orang yang mendengarkan. Anda dimungkinkan untuk menyampaikan cerita karena adanya kerja sama dengan orang-orang yang mendengarkan (pendengar) cerita Anda antara lain kerja sama dalam mengatur giliran bicara secara hati-hati. Pertama, Anda menyiapkan “arena” percakapan dengan menawarkan suatu cerita, dan orang lain menerimanya dan mengizinkan Anda bicara. Selama Anda bercerita, pendengar mengambil berbagai bentuk giliran bicara guna memperjelas dan memperkuat cerita Anda (menunjukkan pengertian pendengar), memberikan izin bagi Anda untuk melanjutkan pembicaraan, mengarahkan atau memengaruhi cerita dan mengoreksi atau memperbaiki sesuatu yang Anda katakan. Kesemuanya ini membutuhkan kerja dan pengelolaan dari semua pihak yang terlibat.¹⁷

CA memberikan perhatian pada beberapa topik.¹⁸ Pertama, terkait dengan apa yang ingin diketahui pembicara untuk melakukan percakapan yaitu mengetahui aturan percakapan. Berbagai fitur percakapan seperti giliran bicara, hening (*silence*), jeda (*gap*), dan keadaan tumpang-tindih (*overlaps*) percakapan telah menjadi perhatian khusus CA. Analisis percakapan juga memberikan perhatian pada pelanggaran aturan dan cara-cara orang mencegah dan memperbaiki kesalahan bicara.

Aspek analisis percakapan yang paling populer, dan mungkin yang paling signifikan adalah mengenai percakapan yang koheren (*conversational coherence*)¹⁹ yang memiliki definisi sederhana, yaitu *connectedness and meaningfulness in conversation* (keterhubungan/keterkaitan dan makna dalam percakapan). Suatu percakapan yang koheren akan tampak terstruktur dengan baik dan masuk akal (logis) bagi peserta bicara. Sifat percakapan yang koheren biasanya menjadi sesuatu yang diterima begitu saja (*taken for granted*), tetapi untuk menghasilkan percakapan yang koheren merupakan hal yang kompleks dan tidak serta-merta dimengerti. Tempat yang bagus untuk memulai topik mengenai sifat koheren pada percakapan adalah teori yang dikemukakan Paul Grice berikut ini.

¹⁷ Jenny Mandelbaum, *Interpersonal Activities in Conversational Storytelling*, *Western Journal of Speech Communication* 53, 1989.

¹⁸ Margaret L. McLaughlin, *Conversation: How Talk is Organized*, Sage, 1984.

¹⁹ Lihat Robert T. Craig dan Karen Tracy, *Conversational Coherence: Form, Structure and Strategy*, Sage, 1983.



5.4.1 Teori Aturan Percakapan

Paul Grice mengemukakan seperangkat asumsi umum yang harus dimiliki setiap percakapan untuk dapat menghasilkan percakapan yang koheren yaitu percakapan yang logis dan mudah dimengerti. Pertama adalah prinsip kerja sama (*cooperative principle*) yang menuntut peserta percakapan memberikan kontribusinya kepada percakapan secara patut. Kerja sama tidak berarti harus ada ungkapan persetujuan, tetapi kerja sama berarti adanya keinginan peserta untuk memberikan kontribusi yang sesuai dengan tujuan percakapan. Misal, jika seseorang mengajukan pertanyaan kepada Anda maka Anda harus menjawab atau menanggapi dengan cara yang sekurang-kurangnya Anda mengakui adanya pertanyaan. Jika tidak maka Anda akan dinilai tidak sopan. Kita merasa terganggu ketika orang yang kita tanya gagal menyelesaikan ucapannya dengan patut karena dapat menimbulkan kebingungan sehingga percakapan menjadi tidak koheren. Menurut Grice, kerja sama dalam percakapan dapat dicapai melalui empat aturan, yaitu:

- a. Perkataan berkuantitas (*quantity maxim*).
- b. Perkataan berkualitas (*quality maxim*).
- c. Perkataan relevan (*relevancy maxim*).
- d. Perkataan berperilaku (*manner maxim*).

Kontribusi peserta kepada suatu percakapan harus memberikan informasi yang cukup dan tidak berlebihan. Dalam hal ini, Anda melanggar *quantity maxim* ketika perkataan Anda tidak memberikan cukup informasi atau terlalu banyak informasi. Perkataan yang Anda ucapkan haruslah benar, dan Anda melanggar *quality maxim* ketika Anda secara sengaja berbohong atau berkomunikasi dengan cara-cara yang tidak menunjukkan suatu maksud yang jujur. Percakapan harus relevan, dan Anda melanggar *relevancy maxim* ketika Anda mengatakan sesuatu yang tidak berhubungan. Anda melanggar *manner maxim* ketika Anda berbicara tidak jelas, mendua (ambigu) dan tidak teratur.

Anda mungkin mengira bahwa keempat aturan percakapan tersebut sebagai sesuatu yang *absurd* karena sudah seharusnya begitu, tetapi pertanyaan mengenai bagaimana orang menggunakan keempat aturan tersebut dan bagaimana mereka menangani pelanggaran terhadap berbagai aturan tersebut adalah pertanyaan yang kompleks dan menarik. Prinsip kerja sama dan keempat aturan tersebut sering kali dilanggar, dan terkadang disengaja, tetapi apa yang membuat prinsip kerja sama dan aturan tersebut menjadi penting adalah bahwa pembicara tidak pernah melanggar aturan



tanpa menghentikan aliran percakapan atau memengaruhi persepsi peserta percakapan. Dengan kata lain, pelanggaran merupakan masalah yang harus ditangani bersama-sama di antara peserta percakapan.

Salah satu jenis pelanggaran yang paling umum adalah mengatakan sesuatu secara tidak langsung. Komunikasi tidak langsung merupakan hal penting karena berbagai alasan personal dan sosial seperti kesopanan. Jika, misalnya, seseorang bertanya kepada Anda berapa harga jam tangan yang Anda pakai, Anda mungkin akan menjawab, “Wah, saya lupa.” Jawaban Anda melanggar ketentuan *quantity maxim* dan sepertinya tidak kooperatif, namun lawan bicara yang mengerti akan menyadari bahwa perkataan Anda merupakan suatu makna pernyataan tidak langsung, sebenarnya Anda ingin mengatakan, “Bukan urusan kamu.”

Kita mengelola pelanggaran dengan membuat interpretasi tertentu yang disebut dengan “implikatur percakapan” (*conversational implicature*) untuk membantu kita memahami apa yang terkena atau terlibat oleh suatu pelanggaran. Untuk menunjukkan bahwa pembicara yang melanggar masih kooperatif maka pendengar harus diberikan makna tambahan sehingga kontribusi pembicara tampak seolah masih sesuai dengan aturan. Ketika Anda dengan sengaja melanggar suatu aturan maka Anda harus berupaya untuk membuat agar lawan bicara Anda memahami maksud pelanggaran Anda tetapi Anda juga harus meyakinkan lawan bicara bahwa Anda tetap ingin bekerja sama. Jika, misalnya, Anda tiba-tiba mengatakan, “Lemparkan batu sembunyi tangan,” maka secara teknis ucapan Anda melanggar *quality maxim*, tetapi orang lain tahu bahwa ucapan Anda adalah perumpamaan (*metaphoric*). Ini adalah contoh implikatur percakapan yang memungkinkan kita untuk menggunakan segala jenis pernyataan yang menarik dan tidak langsung untuk mencapai tujuan tanpa takut dinilai tidak kompeten. Studi mengenai implikatur pembicaraan adalah studi mengenai aturan yang digunakan manusia untuk membenarkan pelanggaran aturan lainnya, dan keterlibatan ini sangat penting bagi pengaturan percakapan secara keseluruhan.

Cara lain mengelola prinsip-prinsip kerja sama adalah dengan memberikan petunjuk bahwa Anda melanggar aturan namun masih berniat untuk bekerja sama. Petunjuk yang disebut dengan istilah “surat izin pelanggaran” (*licenses for violations*) memungkinkan Anda melanggar aturan tanpa menimbulkan keberatan. Misalnya, Anda dapat mengatakan, “Saya mungkin agak sedikit berlebihan, tetapi ...” atau Anda bisa mengakhiri pernyataan dengan mengatakan, “... jika Anda tahu maksud saya.” Penggunaan kalimat-kalimat seperti ini adalah cara bagaimana seseorang meminta izin



untuk melanggar satu atau beberapa aturan percakapan.

Perhatikan contoh percakapan berikut ini:

Rini : Bagaimana ceritanya Anda dan suami Anda bertemu pertama kali?

Tuti : Wah, ceritanya panjang.

Rini : Baiklah, saya tidak akan ke mana-mana. Ayo ceritakan.

Ketika Tuti mengatakan, “Wah, ceritanya panjang,” maka Tuti menggunakan kalimat ini sebagai permintaan untuk melanggar aturan *quantity maxim*. Namun terdapat interpretasi lain, yaitu jawaban Tuti merupakan cara sopan untuk mengatakan bahwa ia tidak ingin membicarakan hal itu, tetapi Rini salah menginterpretasikan maksud Tuti.

Pandangan tradisional biasanya menganggap komunikator biasanya cenderung untuk bekerja sama. Namun Steven McCornack meragukan pandangan ini melalui teori manipulasi informasi yang dikemukakannya yang menyatakan, bahwa orang sering kali secara sengaja berbohong dengan cara melanggar aturan. Misalnya, jika Anda ingin berbohong maka Anda akan melanggar *quality maxim*. Jika Anda berkata tidak jelas maka Anda melanggar *quantity maxim*. Jika Anda ingin mengalihkan pembicaraan maka Anda akan melanggar *relevancy maxim*. Dengan kata lain, orang secara sengaja melanggar aturan percakapan untuk menutupi kebohongannya.

Scott Jacobs dan rekan mengatakan bahwa kebohongan merupakan pelanggaran terhadap aturan *quality maxim* yang dapat dilakukan secara terbuka atau tertutup, namun Jacobs menyatakan bahwa pelanggaran tertutup terhadap aturan percakapan lainnya adalah kebohongan hanya jika melibatkan implikatur yang salah.²⁰ Dengan kata lain, komunikator yang berbohong dikatakan melanggar aturan percakapan ketika ia menyatakan bahwa tindakannya adalah pelanggaran normal, dan bukan kebohongan. Misalnya, jika seorang rekan kerja bertanya apakah Anda sudah menyelesaikan tugas Anda, maka Anda mungkin akan menjawabnya sambil bergegas menuju pintu, “Oh, saya makan siang dahulu ya, nanti kita bicara lagi.” Ucapan Anda jelas melanggar *relevancy maxim*. Dengan cara berdiri dan bergegas menuju pintu keluar, Anda ingin menunjukkan bahwa tindakan Anda adalah pelanggaran aturan percakapan normal, padahal sebenarnya Anda mencoba menghindari pengakuan bahwa sebenarnya Anda belum menyelesaikan tugas Anda.

²⁰ Scott Jacobs, Edwin J. Dawson dan Dale Brashers, *Information Manipulation Theory: A Replication and Assessment*, Communication Monograph 63, 1996.



5.4.2 Teori Urutan Percakapan

Apa yang Anda ketahui mengenai hal-hal yang patut dan tidak patut dilakukan agar percakapan dapat terorganisasi dengan baik (*well organized*)? Sejumlah teori yang masuk ke dalam kelompok “teori urutan dalam percakapan” (*sequencing theories*) telah diajukan untuk menjawab pertanyaan ini. Ide di balik teori-teori ini adalah bahwa percakapan terdiri atas urutan (*sequence*) atau serangkaian tindakan bicara (*speech acts*) yang dikontrol oleh sejumlah aturan, dan suatu percakapan yang koheren dapat dicapai dengan cara memastikan bahwa setiap tindakan adalah hasil tanggapan yang sesuai dengan tindakan sebelumnya. Misalnya, pertanyaan, “Halo, apa kabar?” biasanya akan diikuti dengan jawaban, “Baik, Anda sendiri apa kabar?” Ketika kita berbicara maka kita sebenarnya melakukan sesuatu dengan kata-kata kita seperti berjanji, memohon, meminta, atau menegur. Dalam percakapan yang koheren, tindakan bicara salah seorang komunikator biasanya akan mengikuti tindakan bicara komunikator lainnya.

Teori urutan percakapan memfokuskan perhatiannya pada apa yang disebut dengan “pasangan kalimat berdampingan” atau *adjacency pair*, yaitu dua tindakan bicara yang diikat menjadi satu. Bagian pasangan kalimat yang pertama atau *the first-fair part* (FPP) adalah ucapan pertama, dan bagian pasangan kalimat kedua *the second-fair part* (SPP) adalah ucapan kedua. SPP berfungsi melengkapi tindakan bicara. Jika saya bermaksud menjanjikan sesuatu kepada Anda untuk melakukan sesuatu maka Anda melengkapi janji saya dengan menerima atau menolaknya. Melalui pendekatan ini maka percakapan menjadi koheren jika aturan urutan percakapan secara konsisten digunakan di antara FPP dan SPP. Jika saya mengatakan, “Hai, apa kabar?” dan Anda menjawab, “Langit yang biru,” saya mungkin berpikir Anda sudah gila karena saya tidak dapat melihat bagaimana tindakan bicara Anda secara logis melengkapi tindakan bicara saya.

Dalam hal ini, model urutan percakapan yang dikemukakan Harvey Sacks dan dua rekannya mungkin menjadi model yang paling berpengaruh.²¹ Model ini pada dasarnya merupakan teori giliran bicara (*turn-taking theory*) yang menyatakan, bahwa giliran bicara berikut dalam suatu percakapan harus merupakan tanggapan yang pantas untuk melengkapi suatu pasangan kalimat berdampingan tertentu. Misalnya, suatu pertanyaan harus diikuti dengan jawabannya, suatu bentuk teguran (*greeting*) harus diikuti dengan teguran lainnya, penawaran diikuti penerimaan, permohonan

²¹ Harvey Sacks, Emanuel Schegloff dan Gail Jefferson, *A Simplest Systematic for The Organization of Turn Taking for Conversation*, Language 50, 1974.



diikuti dengan penerimaan atau penolakan. Sejumlah pasangan kalimat berdampingan lainnya yang dibahas dalam literatur komunikasi terkait dengan topik ini antara lain:

- pernyataan-persetujuan/ketidaksetujuan;
- pertanyaan-jawaban;
- panggilan-jawaban;
- penutupan-penutupan;
- permohonan-pengabulan/penolakan;
- menyinggung-tanggapan;
- permintaan maaf-penerimaan/penolakan;
- pujian-penerimaan/penolakan;
- ancaman-tanggapan;
- tantangan-tanggapan;
- tuduhan-penolakan/pengakuan; dan
- menyombongkan diri-apresiasi/ejekan.

Berakhirnya suatu tindakan bicara memberikan sinyal yang menandai giliran pembicara lainnya untuk mulai bicara dan ia diwajibkan untuk memberikan tanggapan menurut aturan yang patut. Seorang pembicara dapat mengarahkan sinyal kepada pembicara tertentu untuk menerima giliran bicara berikutnya, atau pembicara lain dapat pula secara pantas mengambil alih giliran berbicara, sepanjang terdapat tanggapan yang patut. Kegagalan memberikan tanggapan mendorong seseorang untuk terus berbicara.

Lebih jauh, pasangan kalimat berdampingan mencakup suatu preferensi persetujuan (*preference for agreement*). Dengan kata lain, SPP biasanya diharapkan untuk setuju dengan FPP. Misalnya, suatu pernyataan biasanya diikuti dengan suatu persetujuan (“Tidakkah Anda suka makan?” “Tentu”), dan suatu permohonan diikuti dengan penerimaan (“Boleh saya pinjam pena Anda?” “Tentu”). Ini tidak berarti manusia selalu setuju, namun perbedaannya adalah, ketidak-setujuan membutuhkan tindakan khusus dalam bentuk penjelasan, alasan, dan argumentasi.

Para peneliti atau analisis percakapan mengakui bahwa manusia tidak selalu berkomunikasi secara mekanik melalui rangkaian panjang pasangan kalimat berdampingan. Kebanyakan percakapan malah terlihat tidak rapi bahkan berantakan, jadi tantangan sebenarnya bagi teori ini adalah kemampuannya untuk memahami bagaimana para pembicara yang terlibat dalam suatu percakapan mampu merasakan bahwa serangkaian ucapan yang muncul ke permukaan adalah tidak beraturan.



Sacks dan rekan dalam penelitiannya terhadap sejumlah percakapan mampu menunjukkan sejumlah aturan yang digunakan komunikator untuk memastikan terjadinya percakapan yang koheren. Aturan itu adalah pra-urutan (*presequence*), penyelipan (*insertion*), dan perluasan (*expansion*).

Suatu pra-urutan adalah suatu pasangan kalimat berdampingan yang maknanya tergantung pada rangkaian tindakan lainnya yang belum dikemukakan. Pada contoh berikut ini, FPP awal adalah undangan bagi sub-urutan (*subsequent*) satu:

- FPP : Apakah kamu sudah cuci tangan?
 (*praurutan*)
 SPP : Belum, kenapa?
 FPP : Karena makan malam sudah siap.
 SPP : Baiklah, saya cuci tangan dahulu.

Pada contoh ini, pembicara bermaksud menyampaikan suatu permohonan, tetapi tidak dimengerti sedemikian rupa tanpa memasukkan pertanyaan pra-urutan.

Suatu sisipan adalah suatu pasangan kalimat berdampingan yang terletak di antara dua bagian pasangan kalimat lainnya yang merupakan subordinasi terhadap pasangan kalimat utamanya. Sisipan semacam ini diperlukan untuk memperjelas maksud dari FPP permulaan. Perhatikan contoh berikut:

- FPP1 : Maukah kamu nonton bioskop sekali-sekali?
 FPP2 : Dengan kamu? (*sisipan*)
 SPP2 : Ya, saya
 SPP1 : Oh, baiklah.

Percakapan ini juga dapat menjadi contoh dari suatu perluasan yang berarti pembicara selanjutnya memperluas urutan yang mencakup sejumlah maksud tambahan lainnya. Suatu perluasan digunakan bilamana suatu segmen pembicaraan yang secara teoretis dapat dilakukan dalam satu kali giliran, seperti sapaan, pujian, atau permohonan, ternyata dilakukan dalam beberapa kali giliran. Sistem semacam ini memungkinkan kita untuk membagi atau memisahkan suatu percakapan ke dalam bagian-bagian (perhatikan contoh pada Skema 5.1).

Teori pasangan kalimat berdampingan merupakan suatu gagasan yang bermanfaat dan berlaku pada banyak percakapan, tetapi analisis percakapan pada umumnya saat ini sepakat bahwa syarat untuk terjadinya percakapan yang koheren tidak dapat dijelaskan semata-mata dengan menggunakan



aturan-aturan semacam ini. Kita akan dengan mudah menemukan sekuen (*sequence*) yang jelas bagi komunikator tetapi memiliki pernyataan berdampingan yang tidak logis. Kini kita beralih pada bagaimana mengatasi situasi percakapan yang lebih rumit ini yaitu melalui aturan global (*global rules*).

SKEMA 5.1 URUTAN PERCAKAPAN

Sapaan-sapaan	FPP	Halo
Pujian-penerimaan	FPP SPP	Hai. Wah, bajunya keren.
	SPP FPP	Trims. Dibelikan ibu minggu lalu
Pernyataan-persetujuan	FPP SPP	Ya, bagus sekali untuk kamu
Pujian-penolakan	SPP	Ah, enggak terlalu bagus sekali.
Tanya-jawab	FPP	Apa kabar Rudi?
	SPP	Dia baik, semakin hari semakin baik.
Tanya-jawab	FPP	Kapan ia keluar rumah sakit?
	FPP SPP	Dalam tiga hari, saya kira.
Pernyataan-penerimaan	SPP	Baguslah
Penutup-penutup	FPP	Saya harus berangkat sekarang.
	SPP	Saya juga. Sampai jumpa

Sumber: Stephen W. Littlejohn dan Karen Foss (2008). *Theories of Human Communication*. 9th Edition. Thomson Wadsworth, h. 168.

5.4.3 Teori Pendekatan Rasional

Pendekatan kedua terhadap syarat terjadinya percakapan yang koheren didasari oleh pemikiran bahwa percakapan merupakan tindakan praktis untuk mencapai tujuan, dan karena alasan inilah pendekatan ini dinamakan dengan pendekatan rasional. Dalam hal ini, para peserta percakapan harus memikirkan cara untuk mencapai tujuan percakapan. Dengan demikian, terjadinya percakapan yang koheren bergantung pada proses berpikir secara hati-hati pada pihak komunikator untuk mencapai suatu tujuan. Para komunikator harus membuat keputusan mengenai apa yang ingin dikatakan dan bagaimana mencapai maksud atau tujuan mereka, dan percakapan yang koheren betul-betul ditentukan oleh keseluruhan proses berpikir untuk mencapai tujuan. Jika *sequence* atau urutan tindakan ter-



lihat rasional dalam hubungannya dengan tujuan yang disepakati maka percakapan dapat dinilai koheren.

Bagi pendukung pendekatan rasional, pendekatan berdasarkan urutan percakapan yang telah dijelaskan sebelumnya disebut sebagai menggunakan aturan lokal (*local rules*) yang berarti giliran bicara diatur secara bergantian, satu setelah yang lainnya. Sebaliknya, pendekatan rasional mengandalkan pada aturan global (*global rules*) yang mengatur percakapan sebagai suatu keseluruhan. Pendekatan rasional ini sering kali dikaitkan dengan dua orang, yaitu Sally Jackson dan Scott Jacobs yang keduanya dikenal menggunakan pendekatan global dalam menganalisis percakapan.²²

Kedua sarjana ini menggunakan analogi permainan untuk menjelaskan bagaimana percakapan bekerja. Permainan dikontrol oleh seperangkat aturan yang harus diketahui oleh mereka yang bermain. Para pemain memiliki tujuan dalam permainannya, dan mereka menggunakan berbagai aturan permainan untuk mencapai tujuan itu. Permainan itu sendiri adalah koheren karena pemilihan aturan yang tepat akan dapat mencapai tujuan-tujuan yang rasional. Jadi pemain harus memiliki dua jenis pengetahuan. Mereka harus mengetahui aturan permainan dan mengetahui apa yang menyebabkan suatu permainan adalah rasional di dalam batasan aturan.

Misalnya, dalam permainan monopoli, Anda harus mengumpulkan kekayaan dengan cara membeli rumah, hotel, dan properti lainnya dan Anda harus melakukannya menurut aturan. Dalam permainan ini, tindakan Anda tidak dinilai rasional atau koheren berdasarkan apakah tindakan itu konsisten dengan tindakan sebelumnya atau sesudahnya sebagaimana pendekatan urutan tindakan (*sequencing approach*), tetapi berdasarkan apakah tindakan itu konsisten dengan tujuan keseluruhan permainan yang merupakan pendekatan global.

Percakapan merupakan hal yang kompleks karena, sebagaimana permainan, harus dimainkan dengan orang lain. Tindakan seseorang harus sesuai atau cocok dengan tindakan orang lain, dan hal ini membutuhkan persetujuan dalam hal tujuan yang ingin dicapai dan juga sikap untuk saling memberi. Perkataan atau ucapan memiliki kekuatan yang mewajibkan pendengarnya untuk memahami maksud pembicara, dan pembicara harus memenuhi kondisi tertentu agar terjadi suatu pengertian. Komunikator tidak saja harus menanggapi setiap tindak bicara individual tetapi kepada maksud keseluruhan orang lain. Percakapan yang koheren tidak dinilai oleh pasangan kalimat berdampingan tetapi dengan membeberkan rencana per-

²² Scott Jacobs, *Language*, dalam *Handbook of Interpersonal Communication*, ed Mark L. Knapp dan Gerald L. Miller, Sage, 1985.



mainan oleh pesertanya.

Jackson dan Jacobs menetapkan dua macam aturan global yang dibutuhkan untuk menghasilkan percakapan yang koheren yaitu “aturan validitas” (*validity rules*) dan “aturan alasan” (*reason rules*). Aturan validitas adalah aturan yang berfungsi untuk membangun kondisi yang diperlukan agar suatu tindakan dinilai sebagai suatu tindakan yang jujur atau benar dalam suatu rencana untuk mencapai tujuan. Aturan alasan adalah aturan yang mengatur bagaimana seseorang menyesuaikan pernyataannya dengan kepercayaan dan perspektif pembicara lainnya. Namun penyesuaian ini tidak berarti pembicara hanya mengatakan hal-hal yang ingin didengar lawan bicaranya, namun pembicara harus membingkai pernyataannya sedemikian rupa agar logis dalam perspektif yang sesuai dengan apa yang dipikirkan orang lain saat itu. Misalnya, ketika Anda tengah berbicara tentang politik, namun tiba-tiba lawan bicara Anda mengatakan ia ingin meminjam uang Anda. Anda tentu akan berpikir permintaan orang ini aneh. Anda akan mempertanyakan kejujurannya dan Anda akan berpikir permintaannya tidak memiliki validitas.

Pada dasarnya, kedua aturan ini membantu komunikator membangun suatu sistem yang logis sehingga percakapan akan terasa koheren. Namun harap diingat bahwa aturan ini bisa saja dilanggar dan percakapan yang koheren tidak selalu bisa dicapai. Komunikator bisa pula tidak sepakat mengenai apakah suatu *sequence* memenuhi aturan validitas dan aturan alasan, dan adanya ketidaksepakatan itu sering kali menjadi dasar timbulnya konflik. Pada akhirnya, karena percakapan bersifat praktis dan berorientasi pada tujuan maka komunikator harus terus-menerus menilai apakah interaksi yang terjadi mengarah pada tujuan yang diinginkan, jika tidak, penyesuaian seperti apakah yang harus dibuat dalam percakapan. Kenyataan ini menjadikan percakapan menjadi proses berpikir praktis bolak-balik yang dinamis.

Donald Ellis mengajukan “teori makna koheren” (*coherentist theory of meaning*) untuk menjelaskan proses percakapan lebih jauh.²³ Menurut Ellis, memahami percakapan adalah suatu tindakan pragmatis, dan komunikator menggunakan makna bersama agar percakapan menjadi koheren. Komunikasi hanya dimungkinkan karena komunikator memiliki makna bersama. Menurut Ellis terdapat tiga karakteristik percakapan yang memungkinkan terjadinya pengertian, yaitu kemudahan pemahaman, organisasi, dan verifikasi.

²³ Donald G. Ellis, *Fixing Communicative Meaning: A Coherentist Theory*, Communication Research 22, 1995.



Karakteristik pertama adalah “kemudahan pemahaman” (*intelligibility*). Percakapan akan mudah dipahami jika memiliki atau menunjuk pada bukti yang memungkinkan komunikator menarik kesimpulan mengenai maknanya. Jika seorang bapak bertanya kepada anak laki-lakinya, “Apakah itu jaketmu yang ada di lantai?” Si anak akan berpikir secara tepat bahwa itu adalah perintah baginya untuk mengambil jaketnya yang tergeletak di lantai. Baik bapak dan anaknya memiliki pengalaman pada situasi yang sama yang memungkinkan mereka memiliki makna bersama. Jaket di lantai, waktu bertanya, dan penggunaan pertanyaan yang sama pada masa lalu merupakan bukti yang dapat digunakan si anak untuk menarik kesimpulan.

Karakteristik kedua adalah “organisasi”. Ucapan atau pernyataan adalah bagian dari sistem struktur linguistik terorganisasi yang lebih besar. Anda tidak dapat memberikan makna sesuka Anda terhadap suatu kalimat; makna dari suatu pernyataan bersifat terbatas, dan komunikator mengetahui kemungkinan cakupan (*range*) makna dari suatu pernyataan atau ucapan. Adanya karakteristik semacam ini memungkinkan terjadinya percakapan yang rasional.

Analogi permainan yang dikemukakan Jackson dan Jacob adalah bermanfaat bagi kita, karena aturan permainan menjelaskan arti langkah yang diambil dan bagaimana memberikan tanggapan secara rasional terhadap setiap kemungkinan langkah di dalam sistem. Dalam hal mengemukakan perintah, sebagaimana contoh sebelumnya, maka komunikator mengetahui pertanyaan yang diajukan dapat dipahami sebagai perintah, maka pertanyaan si bapak dapat dipahami sebagai suatu pernyataan mengenai apa yang harus dilakukan anak. Dalam situasi seperti itu, pertanyaan itu memang harus dipahami seperti itu.

Karakteristik percakapan ketiga yang dikemukakan Ellis adalah “verifikasi”. Dalam arus percakapan, satu pernyataan dapat menjelaskan atau menegaskan makna pernyataan lainnya. Ketika si anak pada contoh tersebut menjawab, “Ya, saya akan mengambilnya,” maka ia melakukan verifikasi terhadap perintah yang disampaikan sang bapak walaupun pertanyaan sang bapak adalah, “Apakah itu jaketmu yang ada di lantai?” dan bukan, “Ambil jaketmu!”. Jadi, peserta percakapan menggunakan prinsip memberi dan menerima (*give-and-take*) untuk menguji makna dan mereka memberikan pembenaran terhadap kesimpulan yang telah disetujui.

Menggunakan prinsip-prinsip global tidak menghilangkan aturan lokal. Dalam hal ini, ketentuan mengenai pasangan kalimat berdampingan merupakan kasus khusus dari tindakan rasional. FPP mengundang pendengar untuk bergabung ke dalam semacam rencana mikro untuk mencapai



suatu tujuan. Suatu sapaan mengundang pendengarnya untuk membuat hubungan (*contact*), dan sapaan balasan memenuhi semacam kontrak sapaan (*greeting contract*). Tanggapan terhadap FPP dapat bersifat sederhana dan langsung ada kerja sama; kerja sama tidak langsung; hampir setuju; atau upaya untuk memperluas, mengubah, atau menolak tujuan yang ditentukan oleh ucapan atau pernyataan pertama. Melalui serangkaian pernyataan, komunikator sesungguhnya melakukan negosiasi terhadap rencana keberhasilan tujuan (*goal-achievement plan*). Jackson dan Jacobs menyebut hal ini sebagai “transformasi kepercayaan/konteks keinginan” (*transformation of belief/want contexts*). Komunikator secara mental bertanya kepada diri mereka sendiri, apa yang ingin kita capai, dan tindakan logis apa yang perlu dilakukan masing-masing dari kita untuk mencapainya? Percakapan akan menjadi koheren jika tercapai persetujuan dan tindakan yang diambil tampak pantas untuk mencapai tujuan dimaksud.

Untuk melihat lebih konkret bagaimana gagasan ini dapat diterapkan, mari kita lihat penerapan teori yang dikemukakan Jackson dan Jacob ini terhadap permintaan (*request*).²⁴ Permintaan merupakan salah satu topik yang paling banyak dipelajari dalam hal tindakan bicara seseorang, dan teori ini berhasil memperluas dan mengubah seluruh riset di bidang ini.

Anda dapat menangani permintaan dalam berbagai cara. Tindakan Anda dapat dimulai dari tindakan langsung, tidak langsung hingga tidak relevan. Semakin jelas dan langsung suatu permintaan dan semakin jelas dan langsung tanggapan maka akan semakin koheren sequence permintaan. Hal ini disebabkan suatu sifat langsung (*directness*) mendukung kejelasan dan relevansi. Misalnya, ketika saya bersama teman makan siang di kantin dan saya mengatakan, “Tolong ambilkan kecapnya,” sambil menunjuk ke botol kecap di meja, maka tujuan saya jelas dan tanggapan teman saya, “Oh, ya ini kecapnya” adalah jelas relevan. Sebaliknya, jika saya mengatakan, “Sotonya kurang sedap,” maka tujuan saya untuk meminta teman mengambil kecap menjadi kurang jelas dan tanggapan teman itu, “Mungkin perlu ditambah garam,” tanggapan ini membuat saya bingung (karena Anda terbiasa menambahkan kecap agar makanan Anda lebih enak, bukan garam).

Jackson dan Jacobs menyajikan daftar tipe ucapan yang dapat dipahami sebagai permintaan, mulai dari ucapan yang langsung hingga tidak relevan. “Tolong ambilkan kecapnya” merupakan suatu permintaan langsung yang absolut. Suatu permintaan yang tidak langsung akan menjadi kurang

²⁴ Scott Jacobs dan Sally Jackson, *Strategy and Structure in Conversational Influence Attempts*, Communication Monograph 50, 1983.



kelas seperti, “Sotonya kurang sedap.” Permintaan Anda akan semakin tidak langsung dan semakin tidak jelas dengan mengatakan “Siapa di meja ini yang memiliki sesuatu yang saya pasti suka.”

Terdapat pula ucapan yang sering ditemukan pada percakapan yang berfungsi sebagai pra-permintaan (*prerequests*). Permintaan semacam ini berfungsi mempersiapkan pendengar menerima permintaan di masa depan. Misalnya, “dapatkah saya menyela percakapan Anda untuk meminta sesuatu?” Ketika permintaan atau pra-permintaan dibuat maka pendengar dapat menanggapi secara langsung atau tidak langsung. Jika komunikator mengetahui maksud permintaan, maka dia dapat memperjelas atau melakukan klarifikasi dengan memberikan tanggapan secara langsung. Contoh untuk ini adalah tindakan antisipatif (*anticipatory move*), yaitu pendengar mengetahui permintaan tersembunyi dan tidak langsung dan langsung memberikan tanggapan (“Sotonya kurang sedap.” “Nih, dikasih kecap.”). Tindakan ini membuat percakapan menjadi koheren karena berorientasi pada tujuan yang tampak ditunjukkan oleh komunikator lain. Tanggapan yang menyalahartikan pernyataan pembicara menjadikan percakapan kurang koheren.

5.4.4 Teori Argumen Percakapan

Studi mengenai argumen percakapan (*conversational argument*) merupakan bentuk aplikasi penting lainnya dari model atau pendekatan rasional sebagaimana yang telah dijelaskan sebelumnya, dan studi mengenai argumen percakapan ini mampu menggambarkan model rasional dengan sangat baik.²⁵ Studi di bidang ini membahas perdebatan sebagai percakapan dan menunjukkan bagaimana suatu perbedaan pendapat atau perdebatan, bahkan yang sengit sekalipun, tetap mengikuti sejumlah aturan yang rasional dan koheren. Secara khusus, argumen dalam percakapan memungkinkan orang untuk mengelola *disagreement* (perbedaan pendapat, perdebatan, ketidaksepahaman, dan ketidaksetujuan). Mengelola ketidaksepahaman, sebagaimana ciri-ciri percakapan struktural yang telah kita bahas, merupakan bentuk keberhasilan yang merupakan hasil kerja sama yang dikontrol oleh aturan.

Terdapat sejumlah level perbedaan pendapat dalam percakapan. Para pihak dapat menyatakan ketidaksetujuannya secara terbuka dengan menyatakan alasan ketidaksetujuan itu, namun perbedaan pendapat dapat pula bersifat kurang terbuka. Karena adanya persetujuan merupakan hal

²⁵ Littlejohn dan Foss, h. 165-166.



yang lebih disukai maka tujuan argumen percakapan adalah untuk mencapai kesepakatan. Setiap giliran bicara haruslah merupakan gerak (*moves*) dan tindakan rasional untuk mencapai kesepakatan, dan argumen yang koheren sebagian besar dinilai dari rasionalitas tindakan dalam mencapai tujuan ini. Dengan demikian, adanya argumen dalam percakapan merupakan metode mengelola perbedaan pendapat sehingga perbedaan dapat dikurangi dan kesepakatan dapat tercapai secepat mungkin.

Pada dasarnya terdapat dua jenis argumen, yaitu argumen 1 dan argumen 2. Argumen 1 adalah membuat suatu argumen (*making an argument*) atau menyatakan suatu kasus. Seseorang membuat argumen dengan memberikan alasan seperti, “Rini menyatakan merokok tidak baik bagi kesehatan ayahnya.” Argumen 2 adalah memiliki suatu argumen (*having an argument*), atau saling menyatakan keberatan, seperti, “Rini dan ayahnya berdebat (berbeda pendapat) soal merokok.” Dengan demikian, orang dapat membuat suatu argumen tanpa perlu berdebat, tetapi mereka tidak dapat berdebat dengan mudah tanpa membuat argumen lebih dahulu.²⁶ Perhatikan contoh argumen berikut:

- Mahmud : Wah, rumput di rumah saya sudah panjang sekali.
 Ali : Ya, rumput di rumah saya juga.
 Mahmud : Sebaiknya saya memotong rumput saya sekarang.
 Ali : Ya, saya juga.
 Mahmud : Bolehkah saya meminjam mesin pemotong rumputmu?
 Ali : Wah, saya lagi membutuhkannya.
 Mahmud : Saya akan segera mengembalikannya.
 Ali : Waktu itu, kamu pinjam mesinku selama dua minggu.
 Mahmud : Saya akan segera mengembalikannya.
 Ali : Waktu bulan puasa, kamu meminjamnya satu bulan.
 Mahmud : Waduh, Ali, saya akan mengembalikan padamu hari ini juga.

Pada contoh percakapan tersebut, Mahmud membuat permintaan dan janji. Argumen (argumen 2) muncul karena Ali tidak mengabdikan permintaan Mahmud sebagaimana biasanya, dan ia menantang Mahmud untuk membuat janji. Dalam menyampaikan penolakannya, Ali membuat argumen (argumen 1) dengan mengatakan bahwa pada masa lalu, Mahmud tidak dapat diandalkan untuk mengembalikan mesin rumputnya secepatnya, dan Mahmud kembali dengan memperkuat niatnya untuk mengembalikan barang milik Ali secepatnya.

²⁶ Perbedaan ini dibuat pertama kali oleh Daniel J. O’Keefe, *Two Concept of Argument*, *Journal of the American Forensic Association* 13, 1997 dalam Littlejohn dan Foss, h. 165-167.



Sebagaimana semua percakapan, argumen memiliki aturan tertentu dan juga rasionalitas yang bisa tampak atau tidak tampak di permukaan. Bagi pesertanya, argumen kemungkinan akan tampak koheren karena adanya prinsip kerja sama yang dalam perdebatan mensyaratkan komunikator untuk bekerja sama dalam menciptakan satu episode untuk menyelesaikan perbedaan pendapat (*dispute-resolving episode*). Hal ini sepertinya ironis karena argumen kedengarannya tidak memiliki sifat kooperatif, tetapi Anda tidak dapat berdebat kecuali kedua belah pihak bersedia bekerja sama untuk melakukannya.

Perhatikan percakapan berikut ini yang tidak memiliki argumen yang koheren karena salah satu pihak menolak untuk bekerja sama.

- Helen : Kamu tidak pernah memberikan laporan kegiatanmu, Sara.
 Sara : Saya tahu, saya sangat menikmati kegiatan saya.
 Helen : Tetapi itu membuat saya kesal.
 Sara : Seperti yang saya sukai, rasa kesal itu bagus.
 Helen : Hentikan. Saya ingin tahu kenapa kamu tidak melakukan tugasmu.
 Sara : Saya suka menjadi pusat perhatian. Ini menyenangkan.

Pada percakapan tersebut, kedua orang itu setuju menggunakan tindakan bicara tertentu dan memenuhi tujuan tertentu, namun pada percakapan di atas, Sara menolak berpartisipasi dalam permainan tersebut dan tidak ada kerja sama dalam percakapan. Dengan demikian, interaksi antara Helen dan Sara bukanlah masuk dalam kategori perdebatan.

Sebagaimana “janji” (*promise*) dan “permintaan” (*request*) yang memiliki aturan maka demikian pula ketika orang berdebat atau berbeda pendapat. Untuk bisa berdebat, Anda harus memajukan suatu pendapat yang Anda tidak harapkan orang lain akan menerima pendapat Anda itu pada awalnya. Dalam teori argumen percakapan, hal ini disebut dengan “pandangan” (*standpoint*). Anda harus mendukung pandangan Anda dengan pernyataan tertentu yang Anda harapkan tidak akan segera menjadi jelas bagi orang lain. Anda akan bekerja sama dengan lawan bicara Anda dalam hal Anda yakin pada pandangan atau pernyataan Anda sendiri, sebaliknya Anda tidak akan bekerja sama ketika Anda berdebat jika Anda tidak percaya pada pandangan atau pernyataan Anda sendiri.

Terdapat banyak bentuk perdebatan yang dapat kita gunakan, tetapi terdapat satu bentuk ideal yang paling sering digunakan untuk menggambarkan bentuk perdebatan yang terdiri atas empat tahap. Keempat tahap ini harus dilalui agar menghasilkan suatu perdebatan yang lengkap, yaitu: konfrontasi, pembukaan, argumentasi, dan kesimpulan. Tahap konfrontasi



adalah tahap identifikasi adanya perbedaan pendapat. Tahap pembukaan adalah tahap pembentukan kesepakatan mengenai bagaimana perbedaan pendapat akan diatasi. Tahap argumentasi merupakan tahap saling tukar-menukar posisi argumentasi masing-masing yang saling bersaing (*exchange of competing positions*). Tahap kesimpulan adalah tahap membangun penyelesaian atau perbedaan pendapat terus berlanjut.

Keempat tahapan tersebut tidak harus dipertimbangkan sebagai “langkah-langkah” perdebatan karena langkah-langkah tersebut jarang sekali terjadi dalam urutan seperti itu. Langkah-langkah tersebut harus dipandang sebagai aspek atau bagian-bagian dari suatu argumen. Bila semuanya ada maka komunikator dikatakan berpartisipasi dalam suatu diskusi kritis.

Secara umum, model yang tampaknya ideal ini sebenarnya tidak betul-betul ideal seperti suatu aturan tindakan (*code of conduct*) dalam melakukakan perdebatan. Orang akan berusaha sebisa mungkin mengikuti aturan tindakan ini di dalam keterbatasan situasi yang dimilikinya. Model ini merupakan alat ukur yang dapat digunakan untuk membandingkan dan mengevaluasi berbagai perdebatan yang sebenarnya.

5.4.5 Teori Pengelolaan Makna

Tradisi sibernetika dalam membahas topik percakapan mencoba memberikan jawaban terhadap pertanyaan mengenai hubungan antara makna (*meaning*), tindakan (*action*), dan perilaku yang terkoordinasi (*coordinated behavior*) dalam percakapan? Bagaimanakah berbagai konteks yang dibutuhkan untuk memahami percakapan saling memengaruhi satu sama lain? Pertanyaan-pertanyaan ini dibahas oleh sejumlah teori yang masuk dalam tradisi sibernetika.

Teori mengenai “pengelolaan makna yang terkoordinasi” (*the theory of the coordinated management of meaning*) dan disingkat dengan CMM ini merupakan teori mengenai interaksi sosial yang komprehensif membahas cara-cara bagaimana berbagai makna yang dimiliki seseorang dikelola atau dikoordinasikan dalam percakapan. Walaupun percakapan menjadi fokus perhatian CMM, namun teori yang dikembangkan Barnett Pearce dan Vernon Cronen ini memiliki kekuatan untuk menunjukkan bagaimana percakapan menghasilkan makna baik dalam hubungan antar-individu (*relationship*) tetapi juga dalam konteks budaya.

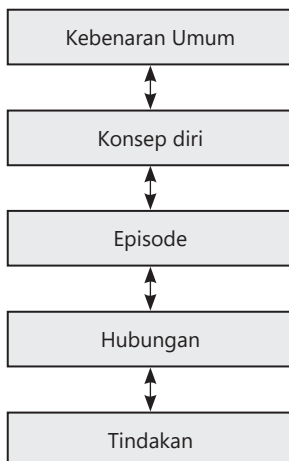
Sebagai teori mengenai aturan percakapan, CMM menyatakan bahwa manusia melakukan interpretasi dan bertindak atas dasar aturan. Setiap orang yang berada dalam situasi sosial apa pun pertama ingin memahami apa yang terjadi di sekitarnya dan mereka menggunakan aturan-aturan



untuk memahaminya. Mereka kemudian bertindak atas dasar pengertian yang mereka miliki, dan menggunakan aturan-aturan untuk memutuskan jenis tindakan apa yang sesuai.

Menurut Pearce dan Cronen terdapat dua jenis aturan yang berlaku dalam percakapan, yang pertama adalah “aturan konstitutif” (*constitutive rules*) atau aturan mengenai makna yaitu aturan yang digunakan komunikator untuk memberikan interpretasi atau memahami suatu peristiwa atau pesan. Kedua adalah “aturan regulatif” (*regulative rules*), yaitu aturan mengenai tindakan yang digunakan untuk menentukan bagaimana memberikan tanggapan atau berperilaku. Misalnya, jika seorang teman mengatakan sesuatu kepada Anda maka Anda akan mencoba untuk menemukan makna pesan yang disampaikan teman Anda itu; Anda melakukan interpretasi terhadap pesan; dan mencoba memikirkan apa maknanya. Biasanya, proses ini sangat sederhana dan bahkan merupakan tindakan bawah sadar (*unconscious*) karena aturan interpretasi Anda segera tersedia dan sederhana. Namun kadang-kadang, interpretasi menjadi lebih sulit, dan Anda harus menggali lebih dalam lagi untuk menemukan aturan yang lebih tepat untuk memahami pesan dari teman Anda. Sekali Anda merasa mengetahui apa yang dikatakan maka aturan tindakan siap membantu memutuskan bagaimana Anda memberikan tanggapan.

Aturan makna dan aturan tindakan selalu bekerja dalam konteks (*context*) atau bingkai referensi (*frame of reference*) untuk dapat melakukan interpretasi atau melakukan tindakan. Satu konteks selalu menjadi bagian konteks lainnya sedemikian rupa hingga setiap konteks menjadi bagian dari konteks yang lebih besar. Skema 5.2 menggambarkan gagasan ini.



SKEMA 5.2 HIERARKI KONTEKS

Sumber: Diadaptasi dari *Communication, Action, and Meaning* oleh W. Barnett Pearce dan Vernon Cronen dalam Stephen W. Littlejohn dan Karen Foss (2008), *Theories of Human Communication*, Wadsworth. h. 170.



Dalam hal ini, menurut Pearce dan Cronen, terdapat empat jenis konteks yaitu “konteks hubungan” (*relationship context*) yang mencakup adanya kondisi saling mengharapkan (*mutual expectation*) di antara anggota dari suatu kelompok. “Konteks episode” (*episode context*) adalah suatu peristiwa. “Konteks konsep diri” (*self-concept context*) yaitu definisi personal atau konsep diri yang dimiliki seseorang. Dan terakhir adalah “konteks contoh sempurna” (*archetype context*), yaitu adanya suatu kebenaran yang diterima secara umum (kebenaran umum). Misalkan Anda akan memberikan interpretasi terhadap ucapan seorang teman sebagai sesuatu yang menyinggung perasaan Anda dalam konteks hubungan negatif yang Anda miliki dengan teman Anda itu. Anda menilai hubungan Anda dengan teman Anda sebagai negatif dalam konteks episode atau peristiwa sehubungan dengan adanya perbedaan pendapat antara Anda dan teman Anda itu. Dalam hal ini, Anda merasa memiliki konsep diri sebagai orang yang memiliki keinginan kuat yang sulit diubah siapa pun termasuk oleh teman Anda itu. Pada akhirnya kebenaran umum akan memengaruhi dan ikut menentukan tindakan individu.

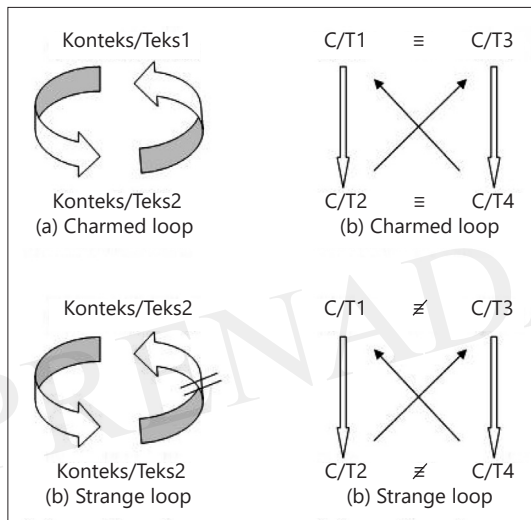
Urutan letak konteks yang ditunjukkan pada skema tersebut tidaklah berlaku umum (universal) karena sering kali berubah. Kadang-kadang, misalnya, konsep diri dipahami dalam konteks hubungan, tetapi pada kesempatan lain hubungan dipahami dalam konteks diri. Walaupun konteks yang terdapat pada skema tersebut bersifat umum dan representatif yaitu mewakili diri mereka masing-masing, namun berbagai konteks tersebut menggunakan semua konteks yang mungkin digunakan untuk membuat interpretasi. Manusia memiliki kemampuan untuk menciptakan berbagai macam konteks untuk melakukan interpretasi dan aksi.

Teks adalah setiap peristiwa atau tindakan yang diinterpretasikan. Pada contoh di atas, ucapan teman Anda yang menyinggung perasaan adalah “teks”, dan hubungan Anda dengan teman Anda itu adalah “konteks”. Sering kali teks dan konteks membentuk garis panah melengkung atau lup (*loop*) (lihat Gambar 5.1) yang berarti, misalnya, antara konteks/teks 1 dan konteks/teks 2 saling melakukan interpretasi. Proses ini disebut dengan refleksivitas (*reflexivity*), karena masing-masing konteks memantulkan atau menggambarkan konteks lainnya.

Ketika aturan makna yang muncul bersifat konsisten sepanjang garis panah, maka garis panah disebut “mulus” (*charmed*) yang berarti terjadi penegasan diri (*self-confirming*). Contoh dari hubungan antara ucapan teman Anda yang menyinggung perasaan Anda dan hubungan negatif yang Anda miliki dengannya saat itu menghasilkan garis panah yang mulus (*charmed*



loop). Namun sering kali aturan interpretasi berubah di titik tertentu pada garis panah, dan kondisi ini menghasilkan apa yang disebut dengan garis panah “aneh” (*strange loop*) sehingga menimbulkan situasi yang bertentangan atau paradoks karena masing-masing konteks saling menolak satu sama lainnya. Hal ini dapat terjadi, misalnya, jika Anda merasa memiliki hubungan baik dengan seseorang namun orang itu kerap melontarkan kata-kata yang menyinggung perasaan Anda. Di sini, konteks hubungan tidak menegaskan ucapan, dan ucapan juga tidak menegaskan hubungan. Hasilnya adalah kebingungan.



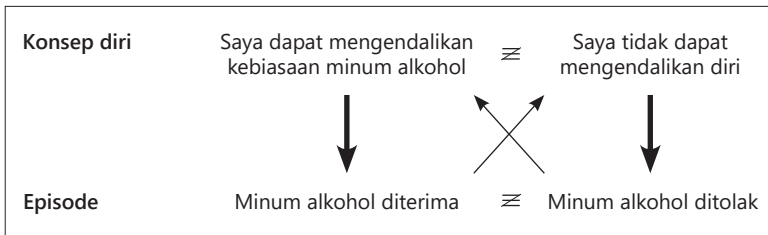
GAMBAR 5.1 POLA LUP ANTARA TEKS-KONTEKS

Sumber: Diadaptasi dari Robert J. Branham dan W. Barnet Pearce (1985). *Between Text and Context: Toward a Rhetoric of Contextual Reconstruction* dalam Stephen W. Littlejohn dan Karen A Foss (2005). *Theories of Human Communication*. Thomson-Wadsworth, h. 171.

Gambar 5.2 merupakan ilustrasi lain dari garis panah “aneh” mengenai perilaku orang yang gemar minum minuman keras (alkohol). Perhatikan bahwa penggemar alkohol mengalami kebingungan dalam hal kontrol diri. Dalam konteks konsep diri sebagai peminum yang mampu mengontrol dirinya maka minum minuman beralkohol merupakan hal yang bisa diterima, tetapi dalam konteks episode atau peristiwa minum minuman keras maka konsep diri yang terbentuk adalah orang yang tidak mampu mengendalikan diri (*out of control*). Jika Anda perhatikan garis panas pada gambar itu maka Anda akan memahami apa yang dialami oleh seorang pecandu alkohol. Pertama, mereka minum dan kemudian menemukan bahwa ternyata mereka



tidak mampu mengendalikan diri dalam meminum minuman keras. Kemudian mereka berhenti minum, dan sekarang mereka percaya mereka mampu mengontrol diri, mereka mulai minum lagi.



GAMBAR 5.2 PARADOKS PECANDU ALKOHOL

Sumber: Diadaptasi dari Robert J. Branham dan W. Barnet Pearce (1985). *Between Text and Context: Toward a Rhetoric of Contextual Reconstruction*, dalam Stephen W. Littlejohn dan Karen A Foss (2005). *Theories of Human Communication*. Thomson-Wadsworth, h. 171.

Pearce dan Cronen mengembangkan seperangkat simbol untuk mendemonstrasikan bagaimana berbagai aturan bekerja dalam konteks. Aturan memberikan kita suatu rasa (*sense*) mengenai apa itu “logis” (*logical*) atau “pantas” (*appropriate*) pada situasi tertentu yang dinamakan “kekuatan logika” (*logical force*). Karena manusia berperilaku secara konsisten dengan aturan mereka, maka aturan itu menyediakan kekuatan logika untuk melakukan tindakan tertentu. Dalam hal ini terdapat empat jenis kekuatan logika yang bekerja dalam komunikasi.

Kekuatan logika jenis pertama disebut dengan prefiguratif (*prefigurative*), atau kekuatan penyebab (*causal force*), yaitu hubungan antara peristiwa atau hal-hal yang terjadi atau yang dialami sebelumnya (anteseden) dengan tindakan yang menyebabkan seseorang menilai atau berpandangan bahwa ia merasa ditekan untuk berperilaku menurut cara-cara tertentu karena adanya kondisi sebelumnya itu. Jika Anda berpikir bahwa Anda merasa didorong sebagai penyebab untuk melakukan sesuatu maka kekuatan prefiguratif pada diri Anda tengah bekerja. Misalkan, Anda mengatakan kepada seorang teman bahwa Anda sedang kuliah di kampus karena disuruh atau diperintah oleh orangtua Anda. Kekuatan logika jenis kedua disebut “kekuatan praktis” (*practical force*), yaitu suatu hubungan antara tindakan dengan konsekuensi yang menyebabkan Anda berperilaku dalam cara-cara tertentu untuk mencapai kondisi masa depan. Jadi, misalnya, jika Anda percaya bahwa Anda kuliah agar bisa mendapatkan pekerjaan yang lebih baik dibandingkan dengan hanya memiliki ijazah SMA maka kekuatan praktis tengah bekerja pada diri Anda.



Kekuatan logika jenis ketiga adalah “kekuatan kontekstual” (*contextual force*) yang merupakan tekanan dari konteks. Di sini, Anda percaya bahwa tindakan dan interpretasi adalah bagian natural dari konteks. Dalam konteks konsep diri Anda, misalnya, Anda merasa bahwa kuliah adalah perlu sebagai bagian dari diri Anda. Singkatnya, Anda percaya bahwa orang seperti Anda harus kuliah, Anda merasa belum saatnya Anda melakukan hal lain kecuali kuliah. Kekuatan logika jenis keempat adalah “kekuatan implikatif” (*implicative force*) yaitu tekanan untuk mengubah atau melakukan transformasi sedemikian rupa terhadap konteks. Di sini, Anda bertindak untuk menciptakan konteks baru atau mengubah konteks yang sudah ada. Misalnya, keluarga Anda tidak menilai pendidikan sebagai hal penting dalam hidup dan karenanya mereka tidak mendorong Anda untuk melanjutkan pendidikan ke perguruan tinggi. Dalam hal ini, kekuatan implikatif Anda bekerja yang mendorong Anda untuk mengubah situasi, Anda mencoba mengubah definisi keluarga Anda terhadap pendidikan, dan menjadikan gelar sarjana sebagai salah satu bentuk kebanggaan keluarga. Dalam situasi jenis ini, Anda mencoba mengubah konteks harapan keluarga.

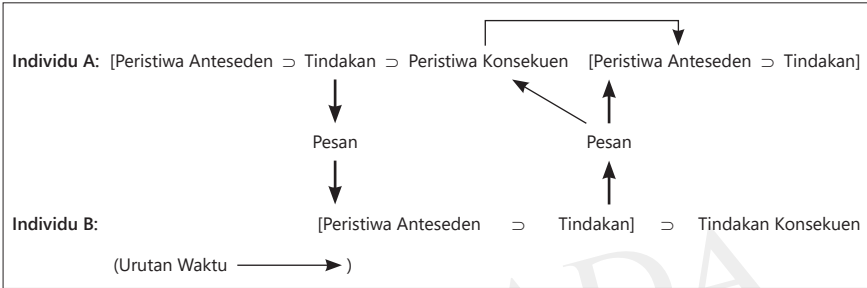
Pada masyarakat modern dewasa ini, kita adalah bagian dari banyak sistem yang masing-masing memiliki berbagai aturan terhadap makna dan tindakan. Aturan-aturan itu dipelajari melalui interaksi dalam berbagai kelompok sosial. Sepanjang waktu, manusia melakukan internalisasi berbagai aturan itu ke dalam dirinya yang kemudian mereka gunakan untuk memandu atau membimbing tindakan mereka. Masalah dasar dalam komunikasi adalah ketika seseorang melakukan interaksi namun ia tidak mengetahui secara tepat aturan apa yang akan digunakan orang lain dalam berinteraksi dengan dirinya. Pekerjaan utama yang harus dilakukan dalam semua komunikasi adalah berupaya untuk melakukan koordinasi dan terus menjaga koordinasi itu di antara pihak-pihak yang terlibat.

Koordinasi adalah upaya untuk menyesuaikan atau menyerasikan tindakan seseorang dengan tindakan orang lain pada level atau tingkatan di mana berbagai urutan atau sekuen tindakan yang dilakukan dirasakan logis dan patut. Para komunikator dalam melakukan interaksi tidak musti memiliki cara yang sama dalam menginterpretasikan peristiwa, tetapi masing-masing harus merasa, dari dalam sistem aturannya sendiri, bahwa apa yang tengah terjadi adalah logis (*make sense*).

Gambar 5.3 menunjukkan bagaimana koordinasi dalam komunikasi bekerja. Individu A berada dalam suatu situasi tertentu (peristiwa anteseden), dan bertindak dengan cara tertentu yang diterima individu B sebagai pesan. B menggunakan aturan maknanya untuk melakukan interpretasi pesan



itu. Tindakan A merupakan peristiwa yang mendahului (anteseden) bagi B yang kemudian ditanggapi B berdasarkan aturan tindakan B. Tindakan B diinterpretasikan oleh A sebagai pesan menurut aturan makna yang dimiliki A, dan tindakan B merupakan akibat atau konsekuensi sebagai respons terhadap tindakan awal A. Jika A dan B bertindak dengan struktur aturan berbeda secara substansial, maka mereka akan menemukan bahwa perilaku salah seorang dari mereka tidak mewakili konsekuensi yang diinginkan, maka mereka akan menyesuaikan kembali aturan-aturan mereka hingga tercapai level koordinasi yang diinginkan.



GAMBAR 5.3 PROSES KOORDINASI KOMUNIKASI

Tanda panah putih tebal menunjukkan urutan koordinasi, sedangkan tanda panah hitam tipis menunjukkan situasi koorientasi yaitu membandingkan pesan sebagai hasil dari peristiwa konsekuensi yang telah diperkirakan untuk mengantisipasi tindakan selanjutnya.

Sumber: Diadaptasi dari *Communication, Action, and Meaning* oleh W. Barnett dan Vernon Cronen (1980) dalam Stephen W. Littlejohn dan Karen A. Foss (2008). *Theories Human Communication*, 8th Edition. Thomson Wadsworth, h. 173.

Perhatikan contoh berikut ini, yaitu mengenai seorang anak kecil yang mencoba mengambil kembali bolanya yang secara tidak sengaja masuk ke rumah tetangga melalui jendela yang terbuka. Pemilik rumah, orang dewasa, mengatakan kepada si anak dengan menggunakan struktur aturan berikut:

- **Aturan makna:** Saya berkata, “Apakah ini bolamu?” dengan nada suara agak keras, dan tindakan ini akan diterima sebagai bentuk kemarahan, meminta pengakuan kesalahan, dan ancaman.
- **Aturan tindakan:** Tindakan saya akan diterima sebagai kemarahan sehingga akan menghasilkan tangisan dan permintaan maaf oleh si anak, dan saya, pada gilirannya, akan menjadi tidak marah lagi dan saya akan mengembalikan bolanya.
- Anak kecil itu, sebaliknya, memiliki perangkat aturan yang berbeda:
- **Aturan makna:** Ketika tetangga berkata, “Apakah ini bolamu?” si bapak sedang minta informasi. Perkataan saya, “kembalikan bolanya,” akan



diterima si bapak sebagai suatu permintaan.

- *Aturan tindakan*: ketika tetangga minta informasi, saya akan menjawab dengan jawaban, “Ya, betul.” Saya kemudian akan mengatakan, “kembalikan bolanya,” dan dia akan mengembalikannya.

Sekarang perhatikan percakapan yang sebenarnya:

Tetangga : Apakah ini bolamu?

Anak kecil : Ya, betul. Kembalikan bolanya.

Jelas, si tetangga tidak mendapatkan tanggapan yang diinginkannya (tidak ada tangisan dan permintaan maaf dari anak kecil itu), dan ia menginterpretasikan ucapan anak kecil itu kasar atau tidak sopan dan bukan permintaan sederhana dari seorang anak kecil. Pada tahap ini tidak terjadi koordinasi interaksi. Sekarang, si tetangga harus menyesuaikan aturan tindakannya dengan mencoba pendekatan berbeda:

Tetangga : Kembalikan? Bola ini masuk melalui jendela rumahku. Apakah kamu tahu itu?

Jika si anak memiliki struktur aturan yang cukup kompleks, maka ia akan menyesuaikan dirinya sehingga mendapatkan hasil yang sukses. Jika tidak maka koordinasi tidak akan tercapai. Perhatikan:

Hasil yang tidak memuaskan

Anak kecil : Kembalikan bolanya. Aku akan bilang ke bapakku jika tidak dikembalikan.

Tetangga : Keluar dari halaman rumahku, anak kecil!

Hasil yang memuaskan (koordinasi tercapai)

Anak kecil : Maafkan saya. Saya tidak sengaja, dan saya akan hati-hati lain kali.

Tetangga : Baiklah. Ini bolamu.

Suatu sumbangan penting dari teori CMM ini adalah ide, bahwa manusia dapat melakukan koordinasi secara sempurna tanpa harus memahami satu sama lain. Dengan kata lain, komunikator dapat mengelola tindakannya dengan cara-cara yang tampak logis bagi semua pihak, namun mereka tetap mengerti apa yang terjadi dalam berbagai cara yang berbeda. Misalnya, seorang pembicara dalam suatu pertemuan dapat melakukan koordinasi dengan sangat baik dengan audiensinya. Pembicara berbicara dengan bersemangat dan mereka yang mendengarkan memberikan tang-



gapan yang antusias. Pembicara mengira ia berhasil mendidik dan melakukan persuasi terhadap audiensinya, tetapi audiensi sebenarnya hanya merasa terhibur dengan penampilannya dan segera melupakan kata-kata si pembicara. Di sini, kedua belah pihak merasa puas, dan masing-masing berpikir apa yang terjadi merupakan hal yang pantas, walaupun makna yang mereka miliki berbeda.

5.4.6 Teori Bahasa dalam Budaya

Walaupun percakapan merupakan bagian dari kehidupan manusia yang alami (karena kita tidak dapat menghindarkan percakapan), namun percakapan bukanlah sesuatu yang tanpa konsekuensi. Percakapan yang kita lakukan membentuk siapa dan bagaimana diri kita sebagai individu dan sebagai anggota masyarakat. Pada bagian ini kita akan membahas teori-teori yang berada dalam kelompok pemikiran kritis (tradisi kritis), yang akan menunjukkan kepada kita bagaimana penggunaan bahasa dalam percakapan menciptakan pembagian sosial dan bagaimana bahasa dalam percakapan menolak bentuk-bentuk komunikasi egaliter yang memberdayakan seluruh kelompok masyarakat.

Teori perspektif bahasa dalam budaya yang dikemukakan Fern Johnson, menjadikan studi mengenai linguistik budaya (*cultural linguistic*) membedakan peran dan pengaruhnya pada isu-isu mengenai keragaman budaya pada masyarakat multibudaya seperti di Amerika Serikat.²⁷ Johnson mengemukakan enam asumsi atau aksioma mengenai perspektif bahasa dalam budaya, sebagai berikut:

- a. Semua komunikasi terjadi dalam struktur budaya.
- b. Semua individu memiliki pengetahuan budaya lisan yang digunakan individu untuk berkomunikasi.
- c. Dalam masyarakat multikultural terdapat suatu ideologi bahasa yang dominan yang pada gilirannya menggantikan atau memarginalkan kelompok-kelompok budaya lainnya.
- d. Anggota dari kelompok budaya yang terpinggirkan tetap memiliki pengetahuan mengenai budaya asli mereka selain pengetahuan budaya dominan.
- e. Pengetahuan budaya dipelihara dan ditularkan kepada orang lain namun akan selalu berubah.
- f. Ketika sejumlah budaya hidup berdampingan, maka masing-masing budaya itu akan saling memengaruhi.

²⁷ Fern L. Johnson, *Speaking Culturally: Language Diversity in The United States*, Sage, 2000.



Teori ini dirancang untuk mempromosikan suatu pengertian terhadap bahasa tertentu dan berbagai variabel budaya dari kelompok budaya tertentu sekaligus mendorong pengertian mengenai bagaimana suatu wacana percakapan pada kelompok masyarakat dapat muncul, berkembang, dan kemudian berinteraksi dengan ideologi bahasa yang dominan dalam suatu negara (dalam kasus ini adalah AS). Dalam hal fokus percakapan, Johnson menyatakan perlunya setiap percakapan untuk dirasakan bedanya (walau pun sangat tipis perbedaannya) melalui suatu pemahaman dari berbagai faktor budaya yang dibawa masing-masing peserta percakapan. Khusus di AS, Johnson memberikan perhatian pada dominasi dan hegemoni bahasa Inggris di negara itu. Menurutnya, hegemoni bahasa Inggris merupakan faktor penting dalam percakapan karena adanya kekuatan dari satu bahasa, yaitu bahasa Inggris terhadap bahasa-bahasa lainnya di AS.

Johnson meneliti empat wacana budaya di AS yaitu tentang gender, masyarakat keturunan Afrika, Spanyol, dan Asia. Masing-masing wacana memberikan implikasi yang berbeda-beda dalam kegiatan komunikasi dan kebijakan sosial di AS pada empat institusi utama, yaitu pelayanan kesehatan, tata hukum, pendidikan, dan lingkungan kerja. Walaupun tidak semua kelompok minoritas memiliki anggotanya pada keempat institusi utama itu, namun faktor-faktor historis dan budaya yang tertanam pada masing-masing kelompok ternyata telah ditempatkan atau diposisikan secara berbeda di dalam keempat institusi tersebut. Johnson mengemukakan berbagai kesulitan yang harus dihadapi kelompok-kelompok minoritas di AS karena adanya dominasi bahasa Inggris ini. Dia mencontohkan kesulitan warga kulit hitam untuk menggunakan bahasa Inggris dengan gaya mereka sendiri terutama di sekolah-sekolah di mana para gurunya sangat menekankan penggunaan bahasa Inggris yang baik dan benar; dan penerapan ketentuan “*English only*” (hanya bahasa Inggris) di tempat kerja yang tidak memberikan kenyamanan bagi mereka yang bukan pengguna asli (*native speaker*) bahasa Inggris. Namun menurut Johnson kelompok-kelompok minoritas di AS cenderung diam saja (secara khusus ia menyebutkan masyarakat keturunan Asia) terhadap perbedaan yang ada walaupun telah cukup menimbulkan rasa sakit secara fisik dan mental pada diri mereka.

Melalui teorinya yang memiliki fokus perhatian pada budaya khususnya bahasa pada berbagai kelompok masyarakat yang hidup berdampingan di AS, Johnson berupaya mempromosikan perlunya pengertian yang lebih besar terhadap berbagai faktor yang dapat memberikan sumbangan bagi keragaman budaya (*multiculturalism*) dan mempromosikan kebijakan bahasa yang walaupun diakuinya cukup rumit, namun harus dapat diren-



canakan dengan baik dengan menghormati perbedaan budaya yang ada sehingga mampu membentuk budaya AS yang modern.

5.4.7 Teori Retorika Undangan

Teori yang dinamakan retorika undangan (*invitational rhetoric*) ini mengajukan pandangan kritis terhadap suatu bentuk interaksi dalam percakapan di mana komunikator melakukan persuasi atau bujukan terhadap pihak lainnya dengan tujuan mengubah perilaku pihak yang dipersuasi. Teori yang dikemukakan oleh Sonja Foss dan Cindy Griffin ini menuntut adanya bentuk interaksi yang berbeda dari persuasi.²⁸ Mereka mendasarkan teori mereka pada pandangan Miller Gearhart yang memandang persuasi sebagai suatu bentuk kekerasan (*violence*) karena persuasi baik yang dilakukan secara implisit atau eksplisit sebenarnya ingin mengatakan, “perspektif saya benar dan perspektif Anda salah.” Persuasi adalah masalah karena persuasi menolak keaslian dan integritas pandangan atau perspektif orang lain, karena pada dasarnya setiap orang memiliki perspektif yang diperolehnya dari berbagai pengalaman hidupnya. Mencari cara untuk melakukan percakapan tanpa melakukan persuasi merupakan tuntutan utama teori ini. Foss dan Griffin mengajukan suatu perspektif berdasarkan nilai-nilai feminis mengenai persamaan, nilai-nilai universal (*immanent value*), dan penentuan untuk mengatur diri sendiri. Sikap persamaan (*equality*) adalah menempatkan semua perspektif dalam kedudukan sederajat dan mendorong hubungan yang saling menghormati tanpa ada pihak yang mendominasi. Sikap terhadap nilai universal mengakui nilai dan kehormatan semua kehidupan. Terakhir, sikap penentuan diri sendiri (*self-determination*) menginginkan setiap orang memiliki hak untuk memutuskan sendiri apa yang diinginkan dan apa yang akan dilakukannya dalam hidup.

Teori retorika undangan menggunakan ide adanya undangan atau ajakan, dalam pengertian harfiah ataupun metaforis, sebagai salah satu cara atau gaya (*mode*) dalam percakapan. Ketika Anda, dalam percakapan, menyatakan suatu undangan atau ajakan kepada pihak lain untuk mempertimbangkan perspektif Anda maka Anda mengundang pihak lain itu untuk melihat dunia seperti cara Anda melihat dunia dan Anda meminta pihak lain itu mempertimbangkan perspektif Anda dengan serius. Menurut pandangan ini adalah terserah orang untuk memutuskan apakah akan menerima atau menggunakan perspektif Anda itu, dan tujuan utama percakapan

²⁸ Sonja K. Foss dan Cindy L. Griffin, *Beyond Persuasion: A Proposal for an Invitational Rhetoric*, Communication Monograph 62, 1995.



adalah klarifikasi atau penjelasan berbagai gagasan atau ide semua orang yang terlibat dan bukan persuasi.

Ketika interaksi yang terjadi dalam suatu percakapan didekati dengan menggunakan perspektif ini maka hasil yang diinginkan bukanlah untuk mengubah perspektif orang lain, tetapi mengundang pengertian terhadap berbagai perspektif untuk kepentingan semua pihak yang terlibat dalam interaksi. Tidak seperti upaya persuasi tradisional di mana audiensi pendengar diharapkan mengubah arah perspektifnya ke arah yang diinginkan pembicara, di sini pembicara dapat memilih untuk juga berubah sebagai hasil dari interaksi. Setiap perubahan yang terjadi sebagai akibat interaksi merupakan hasil dari pengertian (*insight*), bukan pengaruh, karena semua perubahan adalah pilihan sendiri (*self-chosen*). Adanya perspektif yang beragam ini dipandang sebagai sumber pengertian yang lebih baik terhadap suatu isu daripada mengupayakan agar orang lain menyetujui bahwa hanya pandangan kitalah yang benar. Jika kita secara sengaja membuka diri kita terhadap gagasan yang berbeda dengan kita maka kita akan memiliki peluang lebih besar untuk mendapatkan pemahaman.

Sonja Foss dan Karen Foss kemudian mencoba untuk menyempurnakan teori retorika undangan ini dengan membuat perbedaan secara jelas terhadap apa yang mereka namakan “mode-mode retorika yang berbeda”, yaitu pola-pola percakapan yang berbeda dalam suatu budaya, sebagai berikut:

- *Pertama*, mode atau pola percakapan yang disebut “retorika penaklukan” (*conquest rhetoric*), yaitu suatu interaksi dengan tujuan untuk mendapatkan kemenangan; Anda menginginkan membangun gagasan, klaim, atau argumen Anda sebagai yang terbaik dari yang lainnya.²⁹ Menurut mereka, retorika penaklukan ini merupakan hal lumrah pada budaya di Amerika Serikat termasuk pada sistem legislatif, yudikatif, dan sistem politik negara itu.
- *Kedua*, “retorika konversi” (*conversion rhetoric*) yaitu suatu interaksi dengan tujuan mengubah perspektif atau perilaku orang lain berdasarkan superioritas atau kebaikan suatu perspektif tertentu. Kelompok-kelompok agama, gerakan sosial, dan bahkan kampanye iklan merupakan contoh retorika konversi; mereka berupaya mengubah pihak lain berdasarkan perspektif atau pandangan mereka.
- *Ketiga*, “retorika baik hati” (*benevolent rhetoric*) yaitu suatu interaksi dengan tujuan atau dirancang untuk membantu orang lain agar dapat

²⁹ Karen A. Foss dan Sonja K. Foss, *Inviting Transformation: Presentational Speaking for a Changing World*, 2nd Edition, Waveland, 2003.



memperbaiki hidupnya. Dalam hal ini, salah satu pihak memberikan informasi kepada pihak lain dengan tujuan memberikan manfaat atau keuntungan bagi penerimanya. Kampanye hidup sehat adalah contoh dari retorika baik hati ini.

- *Keempat*, “retorika nasihat” (*advisory rhetoric*) yaitu interaksi dengan tujuan menyediakan informasi kepada orang lain yang memintanya. Pendidikan dan konseling adalah contoh dari retorika nasihat di mana Anda menyediakan diri bagi perspektif baru dan berbeda dengan harapan dapat memperbaiki hidup Anda.

Sonja dan Karen Foss mengemukakan bahwa retorika atau mode penaklukan dan mode konversi merupakan berfungsi sebagai mode atau retorika standar dalam kebudayaan kita. Kedua mode tersebut menjadi bentuk interaksi atau bentuk percakapan yang paling disukai, dan sebagai hasilnya tercipta dunia yang saling bertentangan. Deborah Tanen menggunakan ungkapan *argument culture* untuk menjelaskan dunia semacam ini; dunia di mana pendekatan yang kita lakukan terhadap semua hal layaknya suatu pertempuran.³⁰ Dengan menggunakan mode lainnya seperti retorika undangan maka kita dapat menciptakan realitas yang berbeda.

Mereka menyarankan suatu langkah pertama untuk bergerak menuju kepada mode undangan, yaitu dengan menciptakan lingkungan yang sesuai di mana berbagai asumsi yang terdapat pada retorika undangan dapat diwujudkan. Lingkungan yang kondusif bagi semua pihak untuk mencapai pengertian yang lebih besar terdiri atas empat faktor, yaitu: kebebasan, keamanan, nilai, dan keterbukaan. Kebebasan adalah kekuasaan untuk memilih atau memutuskan yang berarti mengizinkan atau memperbolehkan mereka yang berkomunikasi dengan Anda untuk memiliki lebih dari satu pilihan, dan tidak mendorong pihak lain mengadopsi perspektif Anda, dan juga tidak melakukan hal-hal yang akan membatasi partisipasi pihak lain. Pada situasi tertentu, Anda mungkin merasa enggan untuk mengemukakan pandangan Anda karena Anda merasa pandangan Anda itu lemah yang akan mempermalukan diri Anda kalau dikemukakan. Situasi kebebasan tidak akan ada jika masih ada orang yang memiliki perasaan seperti ini.

Kondisi keselamatan mengacu pada perasaan aman secara emosional, fisik, dan intelektual dalam melakukan interaksi. Tentu saja, apa yang membuat suatu situasi “aman” bagi seseorang—kemampuan berbicara secara bebas dan membangun sistem yang memungkinkan setiap orang bisa bicara—bisa berarti tidak adanya keselamatan secara berlebihan bagi seseorang

³⁰ Deborah Tanen, *The Argument Culture: Stopping America's War of Words*, New York, 1998.



yang sangat pemalu dan tidak mau bicara. Namun demikian, menentukan apa yang dimaksud dengan aman dalam situasi percakapan adalah hal penting jika retorika undangan ingin direalisasikan.

Faktor ketiga adalah “nilai” (*value*) yang mengacu pada nilai setiap individu dan perspektif mereka. Setiap perspektif memiliki nilai dan harus dihargai dengan cara berkomunikasi seperti mendengarkan dengan baik, mengakui dan menerima dengan serius perspektif yang ditawarkan pihak lain.

Faktor keempat adalah keterbukaan, suatu keinginan untuk mempertimbangkan, dan rasa ingin tahu yang spontan mengenai berbagai perspektif. Kecuali jika perasaan keterbukaan itu ada dalam interaksi, partisipan tidak akan merasa bebas untuk menceritakan perspektifnya secara penuh, mempertimbangkan perspektif lain yang berbeda, dan sepenuhnya menggunakan seluruh perspektif yang berbeda yang tersedia. Teori retorika undangan menyarankan suatu pendekatan percakapan yang berbeda dengan pendekatan tradisional yang lebih disukai pada budaya kita. Para sarjana pendukung retorika undangan mendorong kita untuk menggali lebih jauh dan mempertimbangkan pendekatan retorika undangan ini untuk menciptakan suatu pengertian dan bukan pertarungan dan pertentangan sebagaimana percakapan mode tradisional yang dominan pada budaya kita.

5.5 BUDAYA (TEORI NEGOSIASI WAJAH)

Kita tentu mengenal istilah “kehilangan muka” (*lose face*), yaitu sesuatu yang Anda lakukan yang membuat Anda tampak lemah, bodoh dan sebagainya yang membuat orang lain kurang menghormati Anda. Kondisi berlawanan adalah “melindungi muka” (*protect face*) yaitu sesuatu yang Anda lakukan agar orang lain tetap menghormati Anda. Teori yang kita bahas berikut ini adalah “teori negosiasi muka” (*face negotiation theory*) yang dikembangkan oleh Stella Ting-Toomey. Wajah, muka atau *face* didefinisikan sebagai *one’s self image in the presence of others* (*image* diri seseorang di mata orang lain). Dalam hal ini, *image* dapat diartikan sebagai citra diri atau gambaran diri atau harga diri seseorang di mata orang lain. *Image* diri mencakup perasaan menghormati (*respect*), kehormatan (*honor*), status, hubungan, kesetiaan, dan nilai-nilai lainnya yang diberikan orang lain kepada seseorang. Dengan kata lain, memiliki *image* diri berarti memiliki perasaan yang menyenangkan (*feeling good*) terhadap diri sendiri dalam berbagai situasi budaya yang melingkupi diri seseorang. Bagi sebagian orang, hal ini diartikan sebagai menjadi anggota keluarga yang baik (anak yang baik,



orangtua yang baik dan seterusnya) atau menjadi pegawai yang baik.

Menurut Stella Ting-Toomey, sebagaimana dikutip Littlejohn: “*Face negotiation theory provides a basis for predicting how people will accomplish facework in different cultures*”³¹ (teori negosiasi muka memberikan dasar bagi kita untuk memperkirakan bagaimana orang melakukan “kerja-muka” dalam berbagai budaya). Kerja-muka atau *facework* didefinisikan sebagai, “*The communication behaviors people use to build and protect their own face and to protect, build, or threaten the face of another person*” (perilaku komunikasi yang digunakan orang untuk membangun, dan melindungi muka mereka dan untuk melindungi, membangun, atau mengancam muka orang lain).³²

Kita dapat mengamati bagaimana perilaku komunikasi terkait dengan membangun *image* diri ini dalam tindakan seseorang, dan kita melihat berbagai hal terjadi. Misalnya, Anda dapat merasakan apakah perilaku komunikasi itu diarahkan kepada diri sendiri atau diri orang lain, dan proses ini disebut dengan “perilaku inti” (*locus of facework*). Misalnya, seseorang membanggakan atau memuji orang lain karena keberhasilannya melakukan pekerjaan tertentu. Anda juga dapat memperhatikan adanya “valensi *image*” (*face valence*) yaitu apakah tindakan seseorang itu bersifat positif (membela, mempertahankan atau menghormati *image* seseorang) atau negatif (menyerang *image* seseorang). Selanjutnya, kita dapat melihat adanya “kesementaraan” (*temporality*), yaitu apakah komunikasi ditujukan untuk mencegah kehilangan *image* di masa depan atau mengembalikan *image* yang hilang yang terjadi pada masa lalu.

Persoalan *image* atau citra diri merupakan masalah universal, tetapi bagaimana *image* diri didefinisikan dan cara-cara berkomunikasi untuk membangun *image* diri adalah sangat bervariasi pada setiap orang dan pada setiap budaya. Setiap budaya memiliki cara-cara berperilaku yang terkait dengan *image* diri ini yang terdiri atas perilaku komunikasi preventif dan restoratif. Perilaku komunikasi preventif (*preventive facework*), merupakan kegiatan komunikasi yang ditujukan untuk melindungi seseorang dari perasaan terancam terhadap harga diri atau *image* dirinya atau *image* kelompoknya. Jika seorang karyawan perlu membicarakan suatu masalah dengan atasannya, maka ia, misalnya, akan mulai dengan mengatakan, “Saya tahu bapak sangat sibuk, dan saya minta maaf karena telah menggunakan waktu bapak, tetapi...” Perilaku komunikasi restoratif (*restorative facework*) ditujukan untuk membangun kembali harga diri atau *image* seseorang setelah ia

³¹ Stella Ting-Toomey, *Toward a Theory of Conflict and Culture* dalam Littlejohn dan Foss, h. 167-168.

³² Stella Ting-Toomey, *Toward a Theory of Conflict and Culture*, *Ibid.*



mengalami kehilangan harga diri. Jika Anda, karena marah, mengucapkan kata-kata yang menyinggung perasaan seseorang, Anda kemudian minta maaf dan mengatakan, “Kamu teman yang baik, saya minta maaf karena ucapan saya tadi, saya tidak bermaksud demikian.”

Dua variabel budaya penting berpengaruh terhadap perilaku komunikasi terkait dengan membangun *image* diri ini. Pertama adalah individualisme-kolektivisme dan kedua adalah “jarak kekuasaan” (*power distance*). Banyak budaya yang lebih menghormati atau menghargai individu daripada masyarakat atau kelompok. Kebudayaan seperti ini lebih mendukung otonomi, tanggung jawab dan keberhasilan individu dibandingkan kelompok. Budaya ini dikontrol oleh “identitas-saya” dan karenanya dianggap sebagai budaya individualistis. Budaya lain adalah kebalikannya yaitu cenderung lebih menghormati masyarakat atau kelompok daripada individu. Hubungan di antara masyarakat menjadi hal penting dalam lingkungan budaya ini, dan upaya untuk menonjolkan kepentingan seseorang akan dirasakan atau dipandang aneh atau tidak patut dan karenanya dianggap sebagai budaya kolektivis yang dikontrol oleh “identitas-kita”.

Budaya pada dasarnya tidaklah semata-mata individual atau kolektif. Kebanyakan manusia memiliki perasaan sebagai makhluk individu sekaligus juga memiliki perasaan kolektif, namun dalam budaya tertentu salah satunya akan lebih dominan. Masyarakat di Eropa Utara dan Barat serta Amerika Utara memiliki budaya individualistis, tetapi masyarakat di Asia, Afrika dan Timur Tengah dan Amerika Latin memiliki budaya kolektivis.

Variabel budaya kedua yang memengaruhi perilaku komunikasi terkait dengan upaya membangun *image* diri adalah “jarak kekuasaan”. Pada banyak budaya di dunia, terdapat hierarki (*hierarchy*), atau rasa status (*sense of status*) yang kuat yang membuat anggota budaya atau kelompok masyarakat tertentu memiliki pengaruh yang lebih besar sehingga mereka mampu mengontrol pihak lain. Mereka yang menjadi anggota budaya ini dapat menerima pembagian kekuasaan yang tidak sama dan tidak merata ini sebagai hal yang normal dan sah. Dengan demikian, terdapat jarak yang jauh antara mereka yang berada dalam kekuasaan dengan mereka yang berada di luar kekuasaan (*high power-distance cultures*) sebagaimana yang terdapat di Malaysia, Amerika Latin, Filipina, dan negara-negara Arab. Pada budaya lain seperti yang terdapat di Selandia Baru dan Skandinavia jarak kekuasaan antara individu atau antara kelompok-kelompok dalam masyarakat sangat dekat (*lower power-distance cultures*).

Karena kehormatan (*honor*) memiliki makna yang berbeda pada budaya yang berbeda, maka perilaku komunikasi terkait dengan upaya memba-



ngun *image* diri ini bervariasi secara signifikan di antara berbagai budaya. Anggota budaya individualis akan melihat orang lain sebagai individu yang otonom. Mereka juga melihat diri mereka sendiri sebagai hal penting yang terpisah dari individu lainnya, dan mereka bekerja untuk membangun penghormatan diri mereka sebagaimana individu lainnya. Ketika seorang anggota budaya individualis, misalnya, diserang atau diancam, maka upaya untuk membantu membangun kembali harga diri atau *image* orang itu merupakan hal sudah memadai dengan cara memperbaiki kerusakan, mengganti kerugian atau memberikan penghormatan kepada individu bersangkutan. Sebaliknya, dalam budaya kolektif, kehormatan ditentukan berdasarkan pada bagaimana seseorang mengacu pada nilai-nilai kelompoknya, dan tindakan komunikasi terkait dengan upaya membangun *image* diri ini biasanya tidak berorientasi pada diri sendiri. Anggota budaya kolektif cenderung tidak ingin menonjolkan diri, memiliki perilaku sopan dan menghormati orang lain. Mereka, sebagai individu, bisa menerima kehilangan muka atau harga diri dan mereka akan membangun kembali harga diri itu dengan bekerja lebih keras demi kepentingan kelompoknya.

Pada budaya individualis, orang diperkenankan untuk membuat alasan bagi diri sendiri dengan menjelaskan mengapa ia tidak mampu memenuhi harapan seseorang. Anda dapat memberikan pujian kepada seseorang atas keberhasilan pekerjaannya, atau mengembalikan harga dirinya dengan cara mengingatkannya pada sesuatu yang menjadi kelebihan atau keistimewaannya. Pada budaya kolektif, sebaliknya, Anda diharapkan untuk bersedia menerima kritik, bicara mengenai keberhasilan orang lain, dan berjanji untuk bekerja lebih baik yang sesuai dengan standar yang ditetapkan dalam kelompok di mana Anda berada. Dalam memperbaiki harga diri orang lain maka Anda harus menyampaikan pujian yang ditujukan kepada kelompoknya yaitu dari mana orang bersangkutan berasal atau berafiliasi, atau mungkin mengatakan kepada orang bersangkutan bahwa ia adalah anggota kelompok yang baik.

Image atau harga diri biasanya menjadi isu penting dalam situasi konflik. Ketika Anda tengah berkonflik dengan orang lain maka penghormatan dan kehormatan sering kali dikompromikan. Ancaman terhadap *image* diri dapat terjadi karena beberapa hal seperti adanya persaingan atau adanya keinginan untuk menang, adanya rasa marah atau perasaan tidak pasti, atau adanya nilai, pendapat, dan sikap yang bertentangan. Dalam banyak kasus, ancaman terhadap harga diri merupakan hal biasa dalam konflik sehingga perilaku komunikasi untuk membangun *image* diri merupakan hal biasa dalam komunikasi konflik. Sering perilaku komunikasi untuk



membangun *image* diri ini menjadi negatif dan mengambil bentuk berupa serangan kepada orang lain. Pada saat lain, kita bekerja keras sepanjang konflik dengan menggunakan perilaku komunikasi positif untuk mencapai tujuan kita sambil menolong orang lain agar merasa nyaman terhadap dirinya sendiri.

Karena perbedaan budaya, orang memiliki perbedaan gaya dalam menjalani konflik. Pada budaya individualistis, misalnya, orang cenderung lebih sering menggunakan serangan langsung kepada pribadi dan mencoba melindungi serta membangun kembali harga diri mereka atau harga diri orang lain dengan menunjukkan penghormatan pribadi. Pada budaya kolektivis, sebaliknya, mereka menggunakan lebih sedikit serangan kepada pribadi dan mereka lebih banyak menggunakan cara-cara tidak langsung dalam konflik. Mereka cenderung menghindari dari isu-isu yang jelas, tetapi lebih banyak membahas isu-isu sampingan, mereka membutuhkan lebih banyak waktu untuk sampai ke pokok permasalahan dan pada umumnya mereka berbicara dengan menggunakan identitas kelompok yang melekat pada diri mereka. Individualis yang berkonflik cenderung menyelesaikan persoalan dengan pemecahan masalah atau mengatasi perseteruan. Kolektivis, sebaliknya lebih tertarik dalam memperkuat hubungan. Kerja sama atau kolaborasi dan kompromi memiliki makna berbeda pada kedua budaya ini. Bagi individualis, kerja sama dan kompromi adalah cara untuk memecahkan masalah, tetapi bagi kolektivis, kedua hal itu adalah alat untuk membangun hubungan.

Perilaku komunikasi dalam membangun *image* diri dan manajemen konflik bahkan menjadi lebih kompleks ketika kita memasukkan faktor jarak kekuasaan. Pada masyarakat dengan jarak kekuasaan rendah, maka konsultasi dan partisipasi adalah hal yang penting. Setiap orang ingin terlibat, dan hasilnya orang berkomunikasi secara lebih langsung dan personal. Pada masyarakat dengan jarak kekuasaan tinggi maka keputusan cenderung dibuat oleh individu dengan status yang lebih tinggi, namun hal ini bisa diterima semua pihak. Orang berperilaku secara berbeda tergantung pada status mereka dengan demikian perilaku komunikasi mereka dalam membangun *image* diri mereka berbeda pula. Anggota dengan status tinggi karena sudah mempunyai kekuasaan, maka mereka merasa tidak perlu terlalu langsung dalam perilaku komunikasinya. Mereka dapat berkomunikasi secara tidak langsung, menghindari ancaman terhadap harga diri dan *image* anggota dari status yang lebih rendah, namun masih tetap mencapai tujuannya. Individu dengan status lebih rendah, sebaliknya, akan berperilaku tidak suka menonjolkan diri, sopan, dan menghormati orang lain. Mereka



mengakui hak orang dari status lebih tinggi untuk membuat keputusan. Dalam situasi seperti ini, tujuan komunikasi mereka adalah menjaga jarak kekuasaan dengan menggunakan lebih banyak formalitas. Konflik lebih sering diatasi dengan menggunakan perantara (mediator) yaitu seseorang yang sama-sama dihormati baik oleh orang dari status rendah atau tinggi.

Menurut Ting-Toomey, budaya memiliki peran besar dalam menentukan bagaimana perilaku komunikasi dalam membangun *image* diri dan konflik dijalankan, namun budaya bukanlah satu-satunya faktor. Berbagai perbedaan individual penting lainnya harus juga dipertimbangkan. Karakteristik individu yang tampaknya paling berpengaruh adalah *self-construal* yaitu sifat yang dimiliki seseorang untuk bertindak independen (bebas) atau interdependen (saling bergantung) dengan orang lain. Kedua variabel ini melihat diri dalam hubungannya dengan orang lain. Orang independen akan cenderung menggunakan komunikasi langsung untuk memecahkan masalah, sedangkan orang yang interdependen lebih berorientasi pada hubungan dalam konflik mereka. Mereka yang melihat dirinya memiliki karakteristik independen sekaligus interdependen cenderung memiliki strategi yang lebih lengkap dalam perilaku komunikasinya dan dalam menjalankan konflik daripada tipe lainnya. Mereka yang berada di tengah-tengah lebih cenderung menggunakan pihak ketiga untuk mengatasi konflik.

Jelaslah, komunikasi antara budaya memberikan banyak tantangan. Hubungan dengan teman atau rekan kerja yang sudah cukup saling mengenal budaya masing-masing terkadang masih berjalan tidak mulus, terlebih dengan orang-orang yang budayanya sama sekali berbeda. Perkembangan dunia internasional mendorong semakin meningkatnya hubungan antara budaya, maka konflik antarbudaya juga akan semakin sulit diatasi. Kita harus bisa mengembangkan kemampuan kita berkomunikasi dengan orang yang menjadi anggota budaya yang berbeda dengan cara belajar lebih banyak mengenai diri mereka; mengamati dengan cermat, dan mengembangkan keahlian untuk mendengarkan dialog. Singkatnya, kita harus menegosiasikan *image* dan harga diri kita ketika kita bertemu orang lain dari budaya yang berbeda.



Bab 6

HUBUNGAN

Topik yang membahas hubungan atau *relationship* merupakan salah satu topik dalam ilmu komunikasi yang paling banyak menarik perhatian karena mengandung banyak sekali aspek menarik di dalamnya. Menurut kamus Longman pengertian hubungan (*relationship*) adalah “*The way in which two people or two groups feel about each other and behave towards each other*”¹ (cara dua orang atau dua kelompok merasakan satu dengan lainnya dan cara mereka bertingkah laku satu dengan lainnya). Menurut Stephen W. Littlejohn dan Karen Foss, banyak orang tertarik dengan topik hubungan karena setiap hubungan memiliki dimensi yang sangat berbeda.² Adakalanya suatu hubungan terjalin dengan sangat mudah dan menyenangkan namun tidak jarang orang memiliki hubungan yang sulit sehingga hubungan itu tampak aneh dan tidak menarik. Hubungan merupakan topik yang menarik karena hubungan selalu berubah dan berkembang. Perubahan yang terjadi terkadang sangat dramatis sehingga berpengaruh terhadap hubungan Anda dengan keluarga, teman atau hubungan romantis Anda dengan seseorang. Banyak orang yang memiliki masalah ketika menjalin hubungan dengan orang lain, dan upaya kita mempelajari berbagai permasalahan dalam hubungan merupakan cara kita untuk mencari jawaban terhadap permasalahan itu. Hubungan merupakan topik yang sangat relevan bagi kita semua dan karenanya tidaklah mengherankan bidang ini mampu menyedot begitu banyak waktu dan perhatian para ahli komunikasi.

Berbagai teori komunikasi yang dibahas dalam bab ini sangat membantu kita memahami berbagai perbedaan dan perubahan suatu hubungan. Dengan menggunakan lensa ilmu komunikasi kita akan melihat bahwa hubungan terdiri atas pola-pola interaksi (*interactional patterns*), yaitu perilaku yang saling memberi tanggapan yang bersifat sangat dinamis. Dalam

¹ Longman, *Dictionary of Contemporary English*, New Edition, Pearson Education Limited, 2003, h. 1384.

² Stephen W. Littlejohn dan Karen A. Foss, *Theories of Human Communication*, Eighth Edition, Thomson Wadsworth, 2005.



suatu hubungan jangka panjang, misalnya, hubungan antara suami dan istri, pola-pola interaksi yang terbentuk relatif stabil, namun berbagai peristiwa yang terjadi dapat menimbulkan hubungan baru yang terkadang tidak diharapkan. Teori-teori mengenai hubungan pada bab ini akan membantu kita memahami proses hubungan yang dinamis ini.

Pada bab ini kita akan membahas mengenai kualitas suatu hubungan. Bagaimana seseorang menggambarkan sifat hubungan yang pernah dialaminya dalam hidupnya? Orang dapat mengatakan ia memiliki hubungan yang dekat atau intim dengan seseorang, atau hubungan yang biasa saja. Hubungan seperti apa yang memberikan pengaruh besar dalam hidup Anda? Hubungan seperti apa yang dimaksud dengan hubungan yang sederajat (*egaliter*). Dalam hal ini kita akan melihat pada berbagai kualitas hubungan yang berbeda-beda yang juga mendapat perhatian ilmu komunikasi. Berbagai kualitas hubungan ini sangat terikat kuat dengan cara-cara berpikir tertentu mengenai hubungan yang disebut dengan *schema* (skema) yang berperan dalam mengontrol atau mengatur pola-pola hubungan stabil sepanjang waktu.

Dalam menjalin suatu hubungan, orang sering kali berpikir seberapa banyak ia dapat terbuka dengan orang lain. Terkadang orang sangat menjaga kehidupan pribadinya, namun di lain waktu orang suka berbagai cerita (*curhat*) mengenai kehidupan pribadinya dengan orang lain. Hal yang lebih menarik dalam hubungan adalah orang sering kali bernegosiasi dengan dirinya mengenai topik apa saja yang dapat dibicarakannya dengan orang lain dan seberapa banyak informasi yang dapat disampaikannya. Topik yang membahas hal-hal apa saja yang bersifat pribadi (*privacy*) dan hal-hal apa saja yang bersifat terbuka (*disclosure*) dalam suatu hubungan merupakan topik yang menarik bagi para ahli teori (teoretisi) ilmu komunikasi.

Namun sifat terbuka atau tertutup pada dasarnya adalah manifestasi dari sesuatu yang lebih besar yaitu adanya perbedaan. Tantangan yang selalu muncul dalam setiap hubungan adalah bagaimana mengelola perbedaan (*managing difference*) di antara individu. Perbedaan inilah yang menyebabkan sifat terbuka dan tertutup dalam berkomunikasi, dan kita harus mengelola perbedaan yang muncul dalam suatu hubungan. Orang sering kali merasakan adanya kekuatan-kekuatan yang saling bertentangan dalam dirinya ketika menjalin hubungan dengan orang lain, dan mengelola kekuatan yang bertentangan ini bukanlah tugas yang mudah. Kita sering kali bingung apakah kita harus bersikap mandiri (*independen*) atukah bergantung kepada orang lain (*dependen*)?; Apakah kita harus mengubah situasi atau membiarkan situasi seperti apa adanya? Apakah saya sebaiknya tetap



melajang tanpa pasangan atautkah saya harus menikah? Apakah saya harus bersikap apa adanya dalam suatu hubungan agar pihak lain juga bersikap sama? Bagaimana Anda mengelola perbedaan dan persamaan? Beberapa teori yang akan kita pelajari dalam bab ini akan menjelaskan: (1) bagaimana menjelaskan hubungan karena adanya berbagai perbedaan ini? (2) bagaimana cara komunikator mengelola ketegangan karena adanya perbedaan dalam hubungan?

Sejak 1960-an, hubungan telah menjadi topik penting terkait dengan komunikasi interpersonal. Pada bab ini kita akan membahas berbagai teori yang menjelaskan mengenai hubungan yang berasal dari empat tradisi yaitu sibernetika, sosiopsikologi, sosiokultural, dan fenomenologi. Berbagai teori ini membantu kita memahami hubungan dalam berbagai perspektif.

6.1 POLA INTERAKSI HUBUNGAN

Berbagai teori yang berada dalam tradisi sibernetika memberikan pengaruh yang sangat penting kepada cara berpikir para ahli komunikasi mengenai hubungan. Hubungan bukanlah interaksi yang bersifat statis tetapi memiliki pola-pola interaksi tertentu di mana tindakan dan kata-kata seseorang memengaruhi bagaimana orang lain memberikan tanggapannya. Kita akan terus menyesuaikan apa yang kita lakukan dan apa yang kita katakan dengan reaksi orang lain, dan dalam perkembangannya sepanjang waktu hubungan akan memiliki suatu jenis karakter tertentu. Tradisi sibernetika memiliki pandangan bahwa orang akan terus-menerus melakukan adaptasi terhadap perilakunya berdasarkan umpan balik dari orang lain, dan dalam suatu hubungan, adaptasi itu dilakukan semua pihak secara bersama-sama.

Gagasan yang dikemukakan Gregory Bateson dan Paul Watzlawick memberikan pengaruh sangat besar dalam pemikiran mengenai hubungan dalam ilmu komunikasi khususnya pada tahun-tahun awal berkembangnya studi mengenai komunikasi interpersonal. Kedua teoretisi ini bersama sejumlah sarjana lainnya dikenal juga dengan sebutan Paolo Alto Group, karena mereka kemudian membangun lembaga bernama Mental Research Institute di Paolo Alto, California. Tiga orang dari kelompok Paolo Alto ini kemudian menuangkan gagasan mereka ke dalam buku yang saat ini sudah menjadi klasik berjudul *Pragmatics of Human Communication*.³

³ Paul Watzlawick, Janet Beavin dan Don Jackson, *Pragmatics of Human Communication: A Study of Interactional Patterns, Pathologies and Paradoxes*, Norton, New York, 1967.



Menurut pandangan kelompok Paolo Alto ini, ketika dua orang berkomunikasi maka mereka mendefinisikan hubungan mereka berdasarkan cara mereka berinteraksi.⁴ Ketika Anda berbicara dengan teman, rekan kerja, dosen atau dengan keluarga Anda maka Anda akan selalu menciptakan seperangkat harapan terhadap perilaku Anda dan perilaku orang lain. Terkadang Anda menggunakan harapan lama yang sudah ada sebelumnya dalam hubungan Anda dengan seseorang, namun adakalanya Anda harus menggunakan pola-pola interaksi baru sehingga menghasilkan harapan baru dalam interaksi Anda dengan orang bersangkutan di masa yang akan datang.

Dalam suatu perkawinan, misalnya, pola hubungan yang terjadi dapat disebut sebagai hubungan dominan-patuh (*dominant-submissive relationship*) di mana salah satu pasangan bersifat dominan (biasanya suami) dan pasangan lainnya menunjukkan kepatuhannya. Komunikasi di antara rekan kerja di kantor dapat menghasilkan hubungan hierarkis di mana salah satu pihak dipandang lebih tinggi statusnya dibandingkan pihak lainnya. Interaksi di antara tetangga menghasilkan hubungan yang setara namun santun (*equal and a polite relationship*). Dalam hal ini, terdapat banyak aturan yang tidak dinyatakan secara tegas (implisit) pada setiap hubungan, apakah itu hubungan persahabatan, bisnis, cinta, keluarga dan sebagainya, dan hubungan ini dapat berubah ketika pola-pola interaksi berubah.

Karena setiap perilaku berpotensi menyampaikan pesan maka pola interaksi akan menjadi mapan atau stabil. Dengan kata lain, ketika Anda bersama orang lain, maka Anda secara sadar atau tidak sadar akan selalu mengekspresikan sesuatu mengenai hubungan Anda dengan orang itu.⁵ Aturan ini akan selalu berlaku, bahkan ketika Anda tidak sedang ingin berinteraksi dengan orang lain karena orang itu akan “membaca” sikap penghindaran Anda sebagai suatu pernyataan.

Misalkan, ketika dosen Anda mengumumkan akan ada ujian minggu depan, maka sebenarnya terdapat sejumlah “pesan hubungan” (*relationship message*), yaitu pesan-pesan lain yang ingin disampaikannya terkait dengan hubungan antara dosen dan mahasiswa, misalnya, “Saya yang berwenang di kelas ini”; “Saya memberi kuliah, Anda belajar dan apa yang saya ajarkan penting”; “Saya membutuhkan umpan balik mengenai kemajuan Anda”; “Saya perlu menilai Anda”; atau “Saya ingin Anda berpikir

⁴ Paul Watzlawick, Janet Beavin, dan Don Jackson, *Pragmatics of Human Communication*, dalam Littlejohn dan Foss, h. 189.

⁵ Janet Beavin Bavelas, *Behaving and Communicating: A Reply to Motley* dalam Littlejohn dan Foss, h. 189.



saya sedang melakukan tugas saya sebagai dosen.” Tentu saja, tanggapan mahasiswa juga memiliki berbagai dimensi hubungan yang menunjukkan kepatuhan, penghormatan, ketakutan, kesamaan, atau bahkan penolakan. Dengan demikian, para pihak yang terlibat dalam suatu hubungan akan selalu mendefinisikan dan mendefinisikan ulang sifat hubungan mereka.

Contoh lain, seorang bapak melihat putri kecilnya terjatuh saat berlari di taman. Si bapak segera menghampiri anaknya dan berkata, “Jangan menangis, bapak di sini.” Isi pesan si bapak jelas, tetapi bagaimana dengan pesan hubungannya? Dalam hal ini, pesan bergantung pada bagaimana pesan disampaikan. Si bapak mungkin juga menyampaikan pesan lainnya misalnya pesan mengenai rasa cemas, khawatir, marah, bosan (karena anaknya terlalu sering jatuh) atau pesan dominan (karena lebih kuat), dan lain-lain. Pada saat yang sama, ia juga menyampaikan sejumlah kemungkinan persepsi, misalnya “kamu anak yang ceroboh”, “kamu cari perhatian”, dan “ini cuma kecelakaan”. Dalam hal ini, dalam konteks hubungan, tindakan akan berbicara lebih keras daripada kata-kata. Suatu hubungan tidak ditentukan oleh orang-orangnya tetapi pada interaksinya. Sifat hubungan dibentuk atau dibuat melalui serangkaian interaksi sepanjang waktu.

Paolo Alto menyatakan adanya dua jenis pola hubungan yang penting yaitu hubungan simetris dan hubungan komplementer. **Hubungan simetris** (*symmetrical relationship*) terjadi jika dua orang saling memberikan tanggapan dengan cara yang sama. Jika seseorang menyatakan bahwa ia yang berwenang terhadap sesuatu (memiliki kontrol), tetapi sebaliknya orang lain menyatakan ia yang memegang kontrol terhadap sesuatu itu maka kondisi ini merupakan hubungan simetris. Contoh hubungan simetris ini adalah dalam hal perebutan wewenang atau kekuasaan (*power struggle*). Namun demikian hubungan simetris tidak selalu dalam bentuk perebutan kekuasaan secara terbuka tetapi dapat dilakukan dengan cara lebih halus, misalnya memberi respons secara pasif, atau bahkan kedua belah pihak berperilaku seolah-olah saling mendukung. Adapun **hubungan komplementer** (*complementary relationship*) terjadi jika komunikator memberikan tanggapan dengan arah yang berbeda atau berlawanan. Jika seseorang menunjukkan perilaku berkuasa (dominan), maka pihak lainnya bersikap patuh; jika seseorang bersifat argumentatif atau suka mendebat maka pihak lainnya justru berperilaku diam; bila yang satu menerima maka yang lain menolaknya.

Untuk mendapatkan penjelasan lebih lengkap mengenai gagasan umum mengenai pola-pola hubungan dari suatu interaksi dan juga konsep hubungan simetris dan komplementer ini, kini kita lihat penelitian yang



dilakukan Edna Rogers dan Frank Millar yang menggambarkan bagaimana kontrol dalam suatu hubungan merupakan proses yang sistematis.⁶ Mereka menemukan bahwa kontrol tidak dapat didefinisikan oleh perilaku satu orang. Dengan kata lain, kontrol dalam hubungan tidak tergantung pada tindakan atau bahkan kepribadian satu orang. Dalam hal ini, kita harus melihat pada pola perilaku antara para pihak sepanjang waktu, bagaimana mereka saling menanggapi secara sistematis.

Menurut Rogers dan Millar, ketika seseorang (pihak pertama) membuat suatu pernyataan, maka orang lain (pihak kedua) dapat memberikan tanggapan dengan menggunakan salah satu cara dari tiga cara yang tersedia. Pihak kedua dapat menerima pernyataan itu, cara ini disebut dengan istilah *one-down* (menerima). Dia dapat membuat pernyataan tandingan, yang berarti menolak, cara ini disebut dengan *one-up* (tandingan). Cara ketiga disebut *one-across*, yaitu tidak menerima tetapi juga tidak menolak (netral). Pihak kedua memberikan tanggapan dengan cara yang tidak terlalu menerima upaya pihak pertama untuk melakukan kontrol. Misalnya dengan cara mengajukan pertanyaan, mengubah topik pembicaraan, atau menunda pembicaraan. Dengan demikian terdapat tiga cara memberikan tanggapan, yaitu menerima, tandingan, dan netral. Seseorang yang lebih banyak menyampaikan pesan tandingan dalam periode waktu tertentu dikatakan sebagai dominan, dengan catatan selama pihak lain menerima kondisi tersebut.

Interaksi yang disebut dengan “pertukaran komplementer” (*complementary exchange*) terjadi apabila salah satu pihak mengungkapkan pernyataan tandingan dan pihak lawan bicara menyatakan menerima. Contoh: A berkata kepada B, “Bisa minta tolong. Saya membutuhkan bantuan kamu.” Dan B menjawab, “Tentu saja.” Contoh lain: A berkata B, “Mari kita jalan-jalan ke luar kota.” B menjawab, “Oke.” Jika interaksi semacam ini dominan dalam suatu hubungan maka kita dapat mengatakan bahwa hubungan yang terjadi bersifat komplementer.

Pertukaran simetris (*symmetrical exchange*) terjadi jika kedua belah pihak memberikan tanggapan yang sama berikut ini:

1. Tandingan/tandingan (Contoh: kakak berkata kepada adiknya, “Aku ingin kamu membersihkan kamar kita setiap hari” dan si adik menjawab, “Aku ingin kakak ikut juga membantu”).
2. Menerima/menerima (Contoh: A berkata, “Saya capek sekali. Apa yang harus saya lakukan” dan B menjawab, “Saya tidak bisa memutuskan.”)

⁶ Frank E. Millar dan Edna Rogers, *Power Dynamics in Marital Relationship* dalam Littlejohn dan Foss, h. 190.



Kamu yang memutuskan”).

- 3) Netral/netral (Contoh: A berkata, “Rumah tetangga kita itu tampaknya perlu dibersihkan” dan B menjawab, “Ya, jendelanya juga sangat kotor”).

6.2 SKEMA HUBUNGAN KELUARGA

Perilaku interpersonal telah menjadi topik penting dalam ilmu psikologi sosial, dan sejumlah besar penelitian pada ranah ilmu komunikasi banyak dipengaruhi ilmu psikologi sosial ini. Sebagian besar penelitian dalam tradisi sosiopsikologi dilakukan dengan cara menentukan sifat individu dan tipe hubungannya dengan orang lain, dan mengklasifikasikan individu berdasarkan sifat dan hubungannya itu. Para peneliti di bidang ini mengandalkan pada pengukuran dan analisis variabel sebagai cara untuk menilai seperti apakah perilaku orang dalam suatu hubungan dan seperti apakah hubungan itu sendiri. Pada bagian ini kita akan meninjau teori hubungan dalam keluarga.

Selama bertahun-tahun, Mary Anne Fitzpatrick dan rekannya telah mengembangkan serangkaian riset dan teori mengenai hubungan dalam keluarga.⁷ Bagaimanakah para anggota keluarga berkomunikasi? Apa yang memengaruhi komunikasi itu? Bagaimanakah peran orangtua dalam komunikasi keluarga? Hasil penelitian dan teori Fitzpatrick memberikan penjelasan kepada kita mengenai berbagai tipe keluarga dan perbedaan di antara berbagai tipe keluarga serta pengaruh tipe keluarga itu dalam cara mereka berkomunikasi.

Sebagai suatu teori sosiopsikologi, penelitian ini melihat pada cara-cara anggota keluarga sebagai individu berpikir mengenai keluarganya, dan menggunakan cara berpikir mereka sebagai dasar untuk menentukan tipe keluarga. Fitzpatrick dan rekannya menyebut cara berpikir anggota keluarga sebagai “skema hubungan” (*relational schemas*) atau disingkat dengan sebutan “skema” saja. Skema hubungan terdiri atas pengetahuan mengenai diri sendiri, diri orang lain, hubungan yang sudah dikenal dan juga pengetahuan mengenai bagaimana cara berinteraksi dalam suatu hubungan. Pengetahuan ini memberikan *image* atau gambaran terhadap suatu hubungan berdasarkan pengalaman sendiri dan memandu perilaku dalam menjalani hubungan itu. Suatu skema adalah seperangkat ingatan yang terorganisasi yang akan digunakan setiap saat seseorang berinteraksi dengan orang lain. Karena setiap orang memiliki pengalaman berbeda,

⁷ Mary Anne Fitzpatrick, *Between Husbands and Wives: Communication in Marriage*, Sage, 1988.



maka skemanya juga akan berbeda.

Skema hubungan dikelompokkan ke dalam sejumlah level atau tingkatan mulai dari umum hingga khusus yang mencakup pengetahuan mengenai hubungan sosial pada umumnya, pengetahuan mengenai tipe-tipe hubungan, dan pengetahuan mengenai hubungan khusus. Dengan demikian skema keluarga mencakup tiga hal, yaitu:

1. Apa yang diketahui seseorang mengenai hubungan secara umum.
2. Apa yang diketahuinya mengenai hubungan keluarga sebagai suatu tipe.
3. Apa yang diketahui mengenai hubungan dengan anggota keluarganya.

Interaksi seseorang dengan anggota keluarga lainnya pada waktu tertentu akan diarahkan pertama-tama oleh skema khusus, kemudian skema keluarga dan terakhir diarahkan oleh skema umum. Dengan kata lain, jika misalnya Anda dan saudara Anda berinteraksi maka Anda terlebih dahulu menggunakan pengetahuan sendiri mengenai hubungan Anda dan saudara Anda itu. Jika, karena alasan tertentu, pengetahuan sendiri tidak bekerja secara memuaskan, maka Anda beralih kepada pengetahuan umum yang Anda miliki yaitu pengetahuan bagaimana anggota keluarga seharusnya berperilaku satu sama lainnya. Jika hal itu juga gagal, maka Anda akan menggunakan pengetahuan terakhir yaitu pengetahuan mengenai hubungan secara umum.

Anggaplah, misalnya, pada waktu Anda masih kecil, Anda memiliki seorang saudara, dan hubungan Anda dengan saudara itu sangat dekat, Anda bermain bersama dan ke mana-mana selalu bersamanya. Perilaku Anda berdua didasarkan pada skema khusus, yaitu hubungan saudara dan sekaligus teman bermain. Jika Anda dan saudara Anda itu harus berpisah untuk waktu yang cukup lama, dan kemudian saudara itu kembali sebagai orang yang berbeda. Anda mungkin ingin bersama-sama lagi tetapi ia kini hanya memberikan sedikit perhatian kepada Anda. Dengan kata lain, skema yang Anda gunakan sebelumnya tidak lagi dapat digunakan lagi, dan Anda harus memikirkan cara-cara baru untuk dapat berinteraksi dengannya. Anda kemungkinan besar membuat keputusan mengenai bagaimana berinteraksi berdasarkan skema keluarga Anda secara umum, jadi Anda memutuskan untuk menggunakan skema hubungan “saudara jauh” sebagaimana yang Anda lihat pada keluarga-keluarga lainnya.

Melanjutkan contoh di atas, anggaplah saudara Anda itu menikah dan pindah ke luar negeri, dan Anda tidak lagi berinteraksi dengannya, hingga



ia kembali lagi ke tengah keluarga Anda beberapa tahun kemudian. Anda betul-betul tidak tahu bagaimana berinteraksi dengan saudara Anda itu karena Anda merasa hampir-hampir tidak mengenalnya lagi. Dalam hal ini, untuk berinteraksi dengannya, Anda mungkin hanya mengikuti aturan-aturan umum etika sosial yang berlaku seperti bersikap ramah dan sopan, setidaknya hingga suatu hubungan bersama dapat dinegosiasikan atau disepakati kembali.

Menurut Fitzpatrick dan rekan, komunikasi keluarga tidaklah bersifat acak (random), tetapi sangat terpola berdasarkan atas skema-skema tertentu yang menentukan bagaimana anggota keluarga berkomunikasi satu dengan lainnya. Skema-skema ini terdiri atas pengetahuan mengenai: (1) seberapa intim suatu keluarga; (2) derajat individualitas dalam keluarga; dan (3) faktor eksternal keluarga seperti teman, jarak geografis, pekerjaan, dan hal-hal lainnya di luar keluarga.

Sebagai tambahan, suatu skema keluarga juga mencakup jenis orientasi tertentu dalam berkomunikasi. Terdapat dua jenis orientasi penting dalam hal ini yaitu “orientasi percakapan” (*conversation orientation*) dan orientasi kepatuhan (*conformity orientation*). Kedua orientasi ini merupakan variabel, sehingga masing-masing keluarga memiliki tingkat atau derajat berbeda dalam hal seberapa banyak orientasi percakapan dan kepatuhan yang dimilikinya. Keluarga yang memiliki skema percakapan tinggi akan selalu senang berbicara atau ngobrol; sebaliknya, keluarga dengan skema percakapan rendah adalah keluarga yang tidak banyak menghabiskan waktu bersama untuk ngobrol. Keluarga dengan skema kepatuhan tinggi memiliki anak-anak yang cenderung sering berkumpul dengan orangtuanya, sedangkan keluarga dengan skema kepatuhan rendah memiliki anggota keluarga yang lebih senang menyendiri (individualistis). Pola komunikasi keluarga Anda akan bergantung pada di mana skema Anda yang paling cocok di antara kedua tipe orientasi ini.

Berbagai skema tersebut menciptakan tipe keluarga yang berbeda pula. Fitzpatrick telah mengidentifikasi empat tipe keluarga: (1) konsensual; (2) pluralistis; (3) protektif; dan (4) *laissez faire*. Masing-masing tipe keluarga ini memiliki tipe orangtua tertentu yang ditentukan oleh cara-cara mereka menggunakan ruang, waktu, dan energi serta derajat mereka dalam mengungkapkan perasaan, penggunaan kekuasaan serta filosofi perkawinan yang sama. Dalam hal ini terdapat tiga tipe perkawinan yaitu: (1) tradisional; (2) independen; dan (3) terpisah (*separate*), masing-masing tipe perkawinan berfungsi dengan cara yang sangat berbeda.



6.2.1 Tipe Konsensual

Tipe keluarga yang pertama adalah konsensual, yaitu keluarga yang sangat sering melakukan percakapan namun juga memiliki kepatuhan yang tinggi. Keluarga tipe ini suka sekali ngobrol bersama tetapi pemegang otoritas keluarga, dalam hal ini orangtua, adalah pihak yang membuat keputusan. Keluarga jenis ini sangat menghargai komunikasi secara terbuka namun tetap menghendaki kewenangan orangtua yang jelas. Orangtua tipe ini biasanya sangat mendengarkan apa yang dikatakan anak-anaknya, orangtua kemudian membuat keputusan, tetapi keputusan itu tidak selalu sejalan dengan keinginan anak-anaknya, namun mereka selalu berupaya menjelaskan alasan keputusan itu agar anak-anak mengerti alasan suatu keputusan.

Orangtua yang berada dalam tipe keluarga konsensual ini cenderung tradisional dalam hal orientasi perkawinannya. Ini berarti mereka cenderung konvensional dalam memandang lembaga perkawinan dengan lebih menekankan pada stabilitas dan kepastian daripada keragaman dan spontanitas. Mereka memiliki rasa saling ketergantungan yang besar dan sering menghabiskan waktu bersama. Walaupun mereka tidak tegas dalam hal perbedaan pendapat, namun mereka tidak menghindari konflik. Menurut Fitzpatrick, istri dengan orientasi perkawinan tradisional suka menggunakan nama suaminya di belakang namanya, suami atau istri dengan orientasi perkawinan tradisional ini memiliki perasaan yang sangat sensitif terhadap perselingkuhan dan mereka sangat sering bersama-sama. Mereka kerap merancang jadwal kegiatan bersama dan berusaha menghabiskan sebanyak mungkin waktu bersama-sama, dan mereka biasanya tidak memiliki ruangan terpisah untuk melakukan pekerjaan mereka masing-masing.

Riset menunjukkan tidak terdapat banyak konflik dalam tipe perkawinan tradisional karena kekuasaan dan pengambilan keputusan dibagi-bagi menurut norma-norma yang biasa berlaku. Suami, misalnya, berwenang mengambil keputusan-keputusan tertentu, sedangkan istri memiliki kewenangan untuk mengambil keputusan di bidang-bidang lainnya. Pembagian kewenangan ini menyebabkan negosiasi tidak terlalu dibutuhkan atau dengan kata lain terdapat sedikit kebutuhan untuk bernegosiasi, sehingga tidak terdapat banyak konflik yang disebabkan perbedaan pendapat. Namun pada saat yang sama, terdapat sedikit dorongan untuk perubahan dan sedikit pertumbuhan dalam hubungan. Pasangan tradisional bila diperlukan dapat bersikap tegas satu sama lainnya, tetapi masing-masing pasangan cenderung mendukung keinginan masing-masing demi kebaikan hubungan mereka, daripada saling menjatuhkan argumen masing-masing. Pasang-



an tradisional sangat ekspresif dan terbuka dalam menunjukkan perasaannya, baik perasaan senang atau rasa frustrasi mereka. Hal ini menjadi dasar mengapa mereka menghargai komunikasi terbuka yang menghasilkan tipe keluarga konsensual ini.

6.2.2 Tipe Pluralistis

Tipe keluarga kedua adalah pluralistis, yaitu keluarga yang sangat sering melakukan percakapan, namun memiliki kepatuhan yang rendah. Anggota keluarga pada tipe pluralistis ini sering sekali berbicara secara terbuka, tetapi setiap orang dalam keluarga akan membuat keputusannya masing-masing. Orangtua tidak merasa perlu untuk mengontrol anak-anak mereka, karena setiap pendapat dinilai berdasarkan pada kebaikannya, yaitu pendapat mana yang terbaik, dan setiap orang turut serta dalam pengambilan keputusan.

Suami dan istri yang berasal dari tipe keluarga pluralistis cenderung independen dalam hal orientasi perkawinannya karena mereka memiliki pandangan yang tidak konvensional (nonkonvensional). Sebagai suami atau istri yang independen maka mereka tidak terlalu mengandalkan pasangannya dalam banyak hal, dan mereka cenderung mendidik anak-anak mereka untuk dapat berpikir secara bebas. Walaupun pasangan suami istri tipe ini juga sering menghabiskan waktu bersama, namun mereka menghargai otonomi masing-masing dan sering kali memiliki ruangan terpisah di rumah, di mana mereka dapat mengerjakan pekerjaan masing-masing. Mereka juga memiliki minat dan teman mereka masing-masing yang terpisah dengan minat dan teman bersama.

Karena tipe keluarga pluralistis memiliki pandangan yang tidak konvensional maka pasangan independen semacam ini akan terus-menerus melakukan negosiasi. Pasangan independen biasanya memiliki banyak konflik, suami atau istri saling berebut kekuasaan, mereka sering menggunakan berbagai macam teknik persuasi dan tidak segan-segan untuk menjelek-jelekan atau menjatuhkan argumen masing-masing. Namun sebagaimana pasangan tradisional, maka pasangan independen juga bersifat ekspresif. Mereka akan selalu menanggapi setiap petunjuk nonverbal dari pasangannya, dan mereka biasanya memahami pasangannya dengan baik, sehingga mereka juga menghargai komunikasi yang terbuka.

6.2.3 Tipe Protektif

Tipe keluarga ketiga adalah protektif yaitu keluarga yang jarang melakukan percakapan namun memiliki kepatuhan yang tinggi, jadi terdapat



banyak sifat patuh dalam keluarga tetapi sedikit komunikasi. Orangtua dari tipe keluarga ini tidak melihat alasan penting mengapa mereka harus menghabiskan banyak waktu untuk berbicara atau ngobrol, mereka juga tidak melihat alasan mengapa mereka harus menjelaskan keputusan yang telah mereka buat. Karena alasan inilah orangtua atau suami istri semacam ini dikategorikan sebagai “terpisah” (*seperate*) dalam hal orientasi perkawinannya.

Pasangan semacam ini cenderung tidak yakin mengenai peran dan hubungan mereka. Mereka memiliki pandangan konvensional dalam hal perkawinan, tetapi mereka tidak saling bergantung dan tidak terlalu sering menghabiskan waktu bersama. Fitzpatrick menyebut pasangan ini sebagai *emotionally divorced* (bercerai secara emosional).

Suami istri pada tipe ini memiliki sifat gigih dalam mempertahankan pendapat, tetapi konflik tidak bertahan lama karena mereka cepat menarik diri dari konflik. Sebenarnya, mereka tidak mampu mengelola tindakan mereka untuk waktu yang cukup lama untuk mempertahankan konflik. Upaya mereka untuk mendapatkan kepatuhan jarang sekali menggunakan daya tarik hubungan tetapi lebih sering mengemukakan hal-hal buruk yang akan terjadi jika pasangan mereka tidak patuh. Pasangan tipe ini memiliki sikap yang suka memperhatikan. Mereka mengajukan banyak pertanyaan tetapi jarang sekali memberikan saran. Mereka tidak memiliki sifat ekspresif terhadap perasaan mereka, dan mereka juga tidak memahami perasaan pasangan mereka dengan baik.

6.2.4 Tipe Laissez-Faire

Tipe keluarga terakhir adalah keluarga yang jarang melakukan percakapan dan juga memiliki kepatuhan yang rendah dan tipe ini disebut dengan *laissez-faire*, lepas tangan dengan keterlibatan rendah. Anggota keluarga dari tipe ini tidak terlalu peduli dengan apa yang dikerjakan anggota keluarga lainnya, dan tentu saja mereka tidak ingin membuang waktu mereka untuk membicarakannya. Suami-istri dari tipe keluarga ini cenderung memiliki orientasi perkawinan “campuran” (*mixed*), artinya mereka tidak memiliki skema yang sama yang menjadi dasar bagi mereka untuk berinteraksi. Mereka memiliki orientasi yang merupakan kombinasi dari orientasi terpisah dan independen atau kombinasi lainnya.

Sebenarnya, tipe keluarga semacam ini cukup banyak ditemui di masyarakat. Sekitar 40 persen dari keseluruhan pasangan yang menjadi objek penelitian Fitzpatrick menunjukkan sejumlah kombinasi dari tipe-tipe: terpisah-tradisional, tradisional-independen, atau independen-terpisah.



Pada dasarnya, pasangan tipe ini memiliki sifat yang lebih kompleks dari pasangan yang telah kita bahas sebelumnya. Pada akhirnya, kesimpulan yang dapat kita tarik dari teori ini adalah bahwa setiap keluarga memiliki perbedaan dalam hal kebersamaan (*togetherness*) dan jarak pemisah (*separateness*) yang ada di antara para anggota suatu keluarga.

6.3 TEORI PENETRASI SOSIAL

Keterbukaan diri (*self-disclosure*) telah menjadi salah satu topik penting dalam teori komunikasi sejak 1960-an. Teori penetrasi sosial (*social penetration theory*) berupaya mengidentifikasi proses peningkatan keterbukaan dan keintiman seseorang dalam menjalin hubungan dengan orang lain. Teori yang disusun oleh Irwin Altman dan Dalmas Taylor ini, merupakan salah satu karya penting dalam perjalanan panjang penelitian di bidang perkembangan hubungan (*relationship development*).⁸

Pada tahap awal penelitian penetrasi sosial perhatian para peneliti sebagian besar dicurahkan pada perilaku dan motivasi individu berdasarkan tradisi sosiopsikologi yang sangat kental. Dewasa ini, kita menyadari bahwa perkembangan hubungan diatur oleh seperangkat kekuatan yang kompleks yang harus dikelola secara terus-menerus oleh para pihak yang terlibat. Cara pandang yang lebih maju terhadap teori perkembangan hubungan ini sebagian besar muncul dari tradisi sosiokultural dan fenomenologi, sebagaimana yang akan kita lihat pada bab ini.

Untuk memulai penjelasan mengenai teori penetrasi sosial ini, Anda dapat membayangkan diri Anda dalam bentuk sebuah bola. Di bagian dalam bola tersebar berbagai macam catatan atau rekaman informasi mengenai diri Anda seperti pengalaman Anda, pengetahuan, sikap, ide, pemikiran, dan tindakan yang pernah Anda lakukan. Posisi atau letak dari segala rekaman informasi yang terdapat di dalam bola tidaklah serabutan tetapi tersusun dengan rapi di sekeliling atau di sekitar inti atau pusat bola. Informasi atau data yang terletak paling dekat ke inti tentu saja adalah yang paling jauh dari bagian luar bola, bagian ini menjadi wilayah yang paling sulit dilihat orang luar. Wilayah yang terletak di dekat pusat bola merupakan aspek diri Anda yang paling pribadi. Jika Anda bergerak ke arah luar bola maka Anda akan melalui sejumlah data atau informasi yang letaknya akan semakin mendekati permukaan, sehingga semakin besar kemungkinannya untuk dilihat orang luar. Bagian permukaan atau kulit bola adalah bagian yang

⁸ Irwin Altman dan Dalmas Taylor, *Social Penetration: The Development of Interpersonal Relationship*, Rinehart & Winston, 1973.



paling mudah dideteksi orang lain seperti pakaian yang Anda kenakan, perilaku Anda yang mudah dilihat atau apa saja yang Anda bawa ke mana-mana agar orang lain dapat melihatnya.

Perumpamaan “bola” ini tidak jauh dari gambaran terhadap individu pada awal perkembangan teori penetrasi sosial pada 1960-an. Menurut teori ini, kita akan mengetahui atau mengenal diri orang lain dengan cara “masuk ke dalam” (*penetrating*) bola diri orang bersangkutan. “Bola diri” seseorang itu sendiri memiliki dua aspek yaitu aspek “keluasan” (*breadth*) dan aspek “kedalaman” (*depth*). Kita dapat mengetahui berbagai jenis informasi mengenai diri orang lain (keluasan), atau kita mungkin bisa mendapatkan informasi detail dan mendalam mengenai satu atau dua aspek dari diri orang lain itu (kedalaman). Ketika hubungan di antara dua individu berkembang, maka masing-masing individu akan mendapatkan lebih banyak informasi yang akan semakin menambah keluasan dan kedalaman pengetahuan mereka satu sama lainnya.

Teori pertama dari Altman dan Taylor ini disusun berdasarkan suatu gagasan yang sangat populer dalam tradisi sosio-psikologi yaitu ide bahwa manusia membuat keputusan didasarkan atas prinsip “biaya” (*cost*) dan “imbalan” (*reward*). Dengan kata lain, jika untuk mencapai atau meraih sesuatu membutuhkan biaya besar maka orang akan berpikir dua kali sebelum melakukannya. Jika hasil yang akan diperoleh dari sesuatu yang akan diraih itu memberikan imbalan yang besar maka orang akan melakukannya walaupun biayanya juga besar. Setiap keputusan adalah keseimbangan antara biaya dan imbalan ini. Bila kita menerapkan prinsip ini pada interaksi manusia, maka kita melihat pada suatu proses yang disebut dengan “pertukaran sosial” (*social exchange*).

Dalam teori pertukaran sosial, interaksi manusia adalah suatu transaksi ekonomi; orang berupaya untuk memaksimalkan imbalan dan meminimalisasi biaya. Jika pertukaran sosial ini diterapkan pada penetrasi sosial, maka orang akan mengungkapkan informasi mengenai dirinya bila rasio biaya-imbalan bisa diterima. Menurut Altman dan Taylor orang tidak hanya menilai biaya dan imbalan suatu hubungan pada saat tertentu saja, tetapi mereka juga menggunakan segala informasi yang ada untuk memperkirakan biaya dan imbalan pada waktu yang akan datang.

Ketika imbalan yang diterima lambat laun semakin besar, sedangkan biaya semakin berkurang, maka hubungan di antara pasangan individu akan semakin dekat dan intim, dan mereka masing-masing akan lebih banyak memberikan informasi mengenai diri mereka masing-masing. Altman dan Taylor mengajukan empat tahap perkembangan hubungan antar-



individu yaitu:

1. Tahap orientasi, tahap di mana komunikasi yang terjadi bersifat tidak pribadi (*impersonal*). Para individu yang terlibat hanya menyampaikan informasi yang bersifat sangat umum saja. Jika pada tahap ini mereka yang terlibat merasa cukup mendapatkan imbalan dari interaksi awal, maka mereka akan melanjutkan ke tahap berikutnya yaitu tahap pertukaran efek eksploratif.
2. Tahap pertukaran efek eksploratif (*exploratory affective exchange*), tahap di mana muncul gerakan menuju ke arah keterbukaan yang lebih dalam.
3. Tahap pertukaran efek (*affective exchange*), tahap munculnya perasaan kritis dan evaluatif pada level yang lebih dalam. Tahap ketiga ini tidak akan dimasuki kecuali para pihak pada tahap sebelumnya telah menerima imbalan yang cukup berarti dibandingkan dengan biaya yang dikeluarkan.
4. Tahap pertukaran stabil (*stable exchange*), adanya keintiman dan pada tahap ini, masing-masing individu dimungkinkan untuk memperkirakan masing-masing tindakan mereka dan memberikan tanggapan dengan sangat baik.

Kita dapat menggunakan contoh pasangan yang tengah berpacaran untuk memperjelas empat tahap perkembangan hubungan antar-individu ini. Pada kali pertama pasangan ini jalan atau keluar bersama merupakan tahap orientasi, pertemuan selanjutnya merupakan tahap pertukaran efek eksploratif, tahap pertukaran efek akan terjadi jika pasangan itu menjadi eksklusif dan mulai merencanakan masa depan bersama. Pertukaran stabil terjadi ketika mereka menikah.

Teori penetrasi sosial awal ini berperan penting dalam memusatkan perhatian kita pada perkembangan hubungan, namun demikian, teori ini tidak dapat memberikan penjelasan yang memuaskan terhadap praktik hubungan yang sebenarnya dalam kehidupan aktual sehari-hari. Gagasan yang menyatakan bahwa interaksi bergerak meningkat mulai dari tahap umum hingga tahap pribadi dalam suatu garis lurus (*liner fashion*) saat ini sudah menjadi terlalu sederhana. Kita tahu dari pengalaman bahwa hubungan berkembang dalam berbagai cara, sering kali suatu hubungan bergerak secara timbal balik dari terbuka kepada tertutup dan sebaliknya. Misalnya, Anda memiliki seorang teman dekat yang tampaknya bisa Anda percaya dan bisa menjaga rahasia Anda, dan Anda menjadikan teman itu sebagai tempat curhat Anda (informasi pribadi). Suatu ketika, Anda mengetahui



bahwa teman itu sudah membuka informasi pribadi Anda kepada orang lain. Bagaimanakah sikap Anda sekarang? Kemungkinan besar Anda akan menjaga jarak dengannya, dan Anda hanya akan berbicara mengenai hal-hal umum (informasi umum) saja dengannya.

Dalam tulisan mereka selanjutnya, Altman dan rekan mengakui keterbatasan ini dan melakukan revisi terhadap teori penetrasi sosial awal dengan memberikan gagasan yang lebih kompleks terhadap perkembangan hubungan.⁹ Perkembangan terbaru teori penetrasi sosial menunjukkan sifat yang lebih konsisten dan sesuai dengan pengalaman aktual sehari-hari yang menunjukkan proses dialektis dan *cyclical* (bergerak secara melingkar, membentuk siklus). Teori ini bersifat dialektis karena melibatkan pengelolaan ketegangan tanpa akhir antara informasi umum dan pribadi, dan bersifat siklus karena bergerak maju-mundur dalam pola melingkar.

Teori penetrasi sosial tidak lagi sekadar menggambarkan perkembangan linear, dari informasi umum kepada informasi pribadi, perkembangan hubungan kini dipandang sebagai suatu siklus antara siklus stabilitas dan siklus perubahan. Pasangan individu perlu mengelola kedua siklus yang saling bertentangan ini untuk dapat membuat perkiraan (*predictability*) dan juga untuk kebutuhan fleksibilitas dalam hubungan.

Sikap seseorang untuk terbuka atau tertutup merupakan suatu siklus, dan siklus keterbukaan dan ketertutupan suatu pasangan memiliki pola perubahan reguler, atau perubahan yang dapat diperkirakan. Pada hubungan yang sudah sangat berkembang, siklus berlangsung dalam periode waktu yang lebih panjang daripada hubungan tahap awal (kurang berkembang). Alasannya adalah karena hubungan yang lebih berkembang rata-rata memiliki keterbukaan lebih besar daripada hubungan yang kurang berkembang (ini sesuai atau konsisten dengan ide dasar teori penetrasi sosial awal). Sebagai tambahan, ketika hubungan berkembang, para pihak dalam pasangan menjadi lebih mampu mengelola atau melakukan koordinasi terhadap siklus keterbukaan. Masalah waktu dan seberapa jauh keterbukaan semakin lebih dapat diatur. Dengan kata lain, pasangan telah dapat mengatur kapan mereka harus terbuka dan seberapa jauh keterbukaan itu dapat dilakukan. Hal ini merupakan kebutuhan fleksibilitas dalam hubungan.

⁹ Irwin Altman, *Dialectics, Physical Environment, and Personal Relationship*, Communication Monograph 60, 1993.



6.4 MENGELOLA PERBEDAAN

Pada bagian ini kita akan membahas topik yang menjadi perhatian tradisi sosiokultural, yaitu bagaimana manusia dapat mengelola berbagai perbedaan yang muncul dalam hubungan dengan manusia lainnya sehingga mereka tetap mampu melanjutkan interaksi dan komunikasi mereka. Jika kita membandingkan antara tradisi sosiokultural dan sosiopsikologi yang telah kita bahas sebelumnya, maka kita akan melihat suatu perubahan yang dramatis dalam cara pandang di antara kedua tradisi ini. Sosiopsikologi menekankan pada aspek individu dengan fokus pada pengelompokan atau tipologi hubungan antara pasangan individu, sedangkan sosiokultural menekankan pada interaksinya dengan fokus pada proses interaksi yang terjadi.

Hal pertama yang akan kita bahas terkait dengan topik ini adalah suatu teori umum yang disebut teori dialog oleh Mikhail Bakhtin. Teori ini menjelaskan bagaimana suatu hubungan mampu memadukan atau mengintegrasikan berbagai “suara” (istilah Bakhtin) yaitu adanya pandangan yang berbeda-beda dalam suatu hubungan. Suara yang berbeda-beda ini menjadi faktor pendorong sekaligus pemisah suatu hubungan sepanjang waktu. Kemudian, kita akan secara khusus meninjau teori dialektis yang menjelaskan bagaimana ketegangan yang tercipta oleh berbagai suara yang berbeda dapat dikelola melalui komunikasi. Pada bagian akhir, melanjutkan analisis sebelumnya, kita akan membahas bagaimana aliran dalam hubungan memengaruhi pengelolaan keterbukaan dan ketertutupan diri.

6.4.1 Teori Dialogis

Mikhael Bakhtin adalah seorang guru dan ahli filsafat dari Rusia yang karyanya ditemukan pertama kali oleh para ahli komunikasi Barat pada 1960-an. Sejak itu, banyak karya Bakhtin yang diterbitkan kembali dan diterjemahkan ke dalam berbagai bahasa, sehingga karyanya kini dapat diakses oleh masyarakat akademis internasional. Teori yang dikemukakan Bakhtin digolongkan oleh para ahli komunikasi sebagai teori lintas batas (*cross-over theory*) karena berpijak pada dua tradisi yang berbeda, yaitu sosiokultural dan kritis. Namun Littlejohn dan Foss dalam *Theories of Human Communication* memasukkan pemikiran Bakhtin ini ke dalam tradisi sosiokultural karena teorinya memberikan fondasi yang kuat bagi penyampaian teori-teori terkait lainnya dalam tradisi sosiokultural. Gagasan Bakhtin mengenai dialog pada dasarnya adalah penjelasan (teori) mengenai hubungan (*relationship*) namun dengan memasukkan pengaruh budaya ke dalamnya.



Bakhtin memulai penjelasan mengenai teorinya dengan mengemukakan gagasan mengenai realitas sehari-hari yang disebutnya “prosaik” (*prosaic*) yaitu dunia yang biasa, dunia yang kita kenal dan kita terima begitu saja (*taken-for-granted*) seperti; makan, tidur, berjalan, dan bicara. Bakhtin memandang perbuatan semacam ini yang dilakukan orang setiap hari sebagai salah satu dari kreativitas dan aktivitas yang terus-menerus (konstan) yang menjadi titik awal bagi setiap perubahan. Namun menurutnya perubahan yang terjadi sangatlah lambat, begitu lambatnya sehingga perubahan tidak dapat diketahui hingga adanya suatu peristiwa atau kejadian, khususnya setelah munculnya kesalahan, dan ini adalah awal dari proses lahirnya keputusan yang bersifat kritis.¹⁰

Sejumlah keputusan mengenai busana apa yang akan dikenakan, pergi ke mana, makan apa dan bagaimana mengatur pekerjaan memberikan pengaruh besar dalam hidup. Isu-isu besar seperti norma-norma sosial, nilai-nilai, standar dan sistem sosial sesungguhnya dibangun sepanjang waktu dari berbagai perilaku mikro yang sangat kecil ini. Dalam kehidupan keduniaan sehari-hari (prosaik), kita berhadapan dengan segala jenis kekuatan berpengaruh yang berlomba-lomba mendorong dan menarik kita ke berbagai arah.

Bakhtin mengemukakan terdapat dua jenis kekuatan yang memberikan pengaruh dalam kehidupan manusia setiap harinya yaitu kekuatan “sentripetal” dan kekuatan “sentrifugal”.¹¹ Kekuatan **sentripetal** adalah kekuatan untuk menerapkan aturan pada saat kekacauan mulai terlihat nyata dalam kehidupan. Adapun kekuatan **sentrifugal** adalah kekuatan untuk mengganggu atau mengacaukan aturan yang sudah ada. Kita dapat menggunakan analogi dalam ilmu fisika; kekuatan sentripetal, misalnya gravitasi Bumi, akan menarik berbagai benda ke pusat Bumi, sehingga benda dan Bumi bergerak saling mendekat, sedangkan kekuatan sentrifugal seperti suatu rotasi (putaran) yang membuat kedua objek saling menjauh. Ketika sebuah roket meluncur di angkasa, kekuatan gravitasi berusaha menarik kembali roket itu ke Bumi, namun pada ketinggian tertentu roket berhasil melepaskan diri dari gravitasi bumi.

Menurut Bakhtin, kehidupan sosial tak ubahnya gambaran roket itu. Pada saat Anda berpikir telah memiliki sesuatu, maka pada saat itu pula milik Anda itu sebenarnya telah mulai menjauh dari Anda. Ketika Anda berpikir segala sesuatunya telah rapi atau teratur, maka sesuatu akan meng-

¹⁰ Gary Saul Morson dan Caryl Emerson, *Mikhail Bakhtin: Creation of a Prosaic*, Stanford University Press, 1990, h. 23.

¹¹ Morson dan Emerson, h. 30.



ingatkan Anda bahwa hidup tidaklah rapi atau teratur. Dengan demikian terdapat kekuatan tertentu yang mendukung adanya keteraturan, tetapi terdapat kekuatan lainnya, baik secara kebetulan atau direncanakan, bekerja dengan cara-cara yang pada akhirnya menghasilkan perubahan pada struktur kehidupan sehari-hari dengan cara memberikan makna baru terhadap suatu peristiwa.

Bakhtin sangat tertarik dengan adanya ketidakteraturan yang terus-menerus (konstan) dalam bentuk kekuatan sentrifugal ini. Dia tertarik pada bagaimana individu, budaya, dan bahkan bahasa bisa membangun atau membentuk keseluruhan secara terpadu (*an integrated whole*) ketika ada begitu banyak hal yang bekerja untuk menciptakan ketidakteraturan. Bahasa menggambarkan contoh yang bagus mengenai hal ini. Di Amerika Serikat (AS) pada 1960-an, warga kulit hitam disebut dengan istilah *colored people* (orang kulit berwarna), sebutan ini tidak disukai warga kulit hitam AS karena berbau diskriminatif. Beberapa tahun lalu muncul istilah *people of color* (artinya tetap sama “orang kulit berwarna”) yang menjadi istilah populer dan disukai oleh sebagian generasi muda kulit hitam. Warga kulit hitam dari generasi 1960-an sama sekali tidak melihat perbedaan makna antara istilah *colored people* dan *people of color*. Mereka tidak mengerti mengapa generasi muda kulit hitam justru menyukainya. Contoh lain, di Indonesia, pada masa lalu ungkapan “banyak anak” memiliki makna “banyak rejeki” sehingga sering dikatakan “banyak anak, banyak rejeki.” Apa makna “banyak anak” pada generasi Anda sekarang ini? Contoh tersebut menunjukkan bahwa bahasa telah menjadi medium bagi kekuatan sentripetal dan sentrifugal. Kekuatan sentrifugal telah membuat makna menjadi berubah, tetapi kita menggunakan bahasa itu sendiri untuk membantu kita membangun kembali aturan (membuat aturan baru) yang merupakan hasil dari kekuatan sentripetal.

Pertanyaan mengenai identitas diri menjadi hal yang sangat penting bagi kehidupan sosial. Siapa saya? Siapa kita? Seperti apa hubungan kita? Kekuatan sentripetal dan sentrifugal selalu melekat pada setiap situasi yang kita temui setiap hari. Kedua kekuatan tersebut menuntut kita untuk menjawab pertanyaan mengenai identitas diri kita secara berbeda-beda pada setiap waktu yang berbeda, bahkan pada setiap momen yang berbeda. Bagi Bakhtin, melihat bagaimana orang menggunakan komunikasi untuk membentuk suatu keteraturan justru pada saat mereka menuju perubahan merupakan sesuatu yang sangat menarik.

Jika Anda menyadari bahwa kehidupan sehari-hari memerlukan upaya terus-menerus untuk mengintegrasikan kembali (reintegrasi) berbagai



kekuatan berpengaruh dalam kehidupan, maka sebenarnya Anda memikul tanggung jawab tertentu untuk menjalani kewajiban reintegrasi ini sepenuhnya pada setiap situasi yang tengah dihadapi. Banyak orang yang menolak untuk melakukan hal ini. Bakhtin menyebut orang-orang ini sebagai *pretender* (orang yang berpura-pura), karena menghindari upaya untuk mendefinisikan identitas mereka dengan cara menjalani hidup menurut norma-norma yang abstrak. Mereka menjalani hidup seperti ritual saja dan menolak perlunya melakukan reintegrasi. Bakhtin mengusulkan suatu cara hidup yang menentang pola rutinitas hidup dan menerapkan etika individu berdasarkan siapa diri Anda pada situasi atau momen tertentu. Dalam istilah Bakhtin, *there is no alibi for being* (tidak perlu ada alasan untuk ada).

Perhatian serius yang diberikan Bakhtin terhadap prosaik mengarahkan kita pada aspek penting kedua dari teorinya yaitu aspek “tidak ada penyelesaian” (*unfinalizability*). Menurut Bakhtin dunia adalah tempat yang tidak teratur (*messy*) dan membingungkan (*chaotic*), tetapi selain tidak teratur dan membingungkan, dunia adalah tempat yang terbuka dan bebas, artinya belum ada yang diputuskan. Dalam proses interaksi di dunia, kita memengaruhi masa depan dunia dan kita muncul “bersama dunia.” Kita tidak memasuki dunia yang selalu tetap atau statis, tetapi kita membantu membangun semua peristiwa dan juga konteksnya yang membuat dunia sebagai tempat dari berbagai macam “suara” yang disebut *heteroglossia* yang berarti “banyak suara.” Gagasan ini membantu kita memahami mengapa identitas selalu berubah. Dalam hal ini, Littlejohn dan Foss kembali memberikan contoh pada masyarakat kulit hitam di AS. Pada 1950-an, masyarakat kulit hitam di AS menyebut diri mereka negro, pada 1960-an hingga 1970-an mereka menamakan diri mereka *black* atau orang hitam, dan pada 1980-an mereka menyebut diri mereka *African American*. Belakangan, sebagian masyarakat kulit hitam menolak semua istilah tersebut. Mereka lebih menyukai identitas baru yang sama sekali berbeda dengan sebelumnya. Mereka menginginkan identitas yang dapat menggambarkan diri mereka secara lebih baik sebagai individu.

Gagasan penting Bakhtin lainnya adalah mengenai dialog. Bakhtin menggunakan kata “dialog” ini dalam beberapa cara di sepanjang tulisannya, tetapi para ahli pada umumnya sepakat bahwa kata ini mengacu pada jenis interaksi tertentu.¹² Tetapi karena Bakhtin lebih suka menggunakan kata ini secara khusus atau spesifik daripada pengertian umumnya (abstraksi), jadi dialog adalah mengenai bagaimana kita berinteraksi dalam

¹² Mikhael M. Bakhtin, *The Dialogic Imagination: Four Essays* dalam Littlejohn dan Foss, h. 198-199.



interaksi khusus (*how we interact in specific interaction*). Tidak ada “bahasa umum” yang dibicarakan oleh suara umum yang terpisah dari apa yang disampaikan suara itu. Selalu terdapat seseorang berbicara dengan orang lainnya, bahkan ketika Anda berbicara dengan diri Anda sendiri. Dialog, kemudian, adalah sesuatu yang terjadi dalam suatu situasi khusus di antara para peserta khusus, seperti kegiatan diskusi dalam suatu ruang kuliah.

Inti dari gagasan Bakhtin mengenai dialog adalah “ucapan” (*utterance*), yaitu suatu unit pertukaran, lisan atau tulisan, di antara dua orang. Suatu ucapan mengacu pada percakapan lisan dalam konteksnya. Suatu ucapan memiliki “tema”, yaitu isi percakapan, sikap komunikator terhadap subjek yang menjadi lawan bicaranya, dan derajat tanggapan dari lawan bicara. Komunikator, kemudian, mengungkapkan suatu ide dan melakukan evaluasi terhadap ide itu, ia juga melakukan antisipasi terhadap tanggapan dari lawan bicara. Orang yang berbicara tidak hanya melakukan antisipasi pandangan lawan bicaranya dan menyesuaikan komunikasinya atas dasar antisipasi itu; lawan bicara juga berpartisipasi dalam pembicaraan dengan memberikan tanggapan, melakukan evaluasi, dan memulai ucapannya sendiri. Dialog, kemudian, adalah suatu jaringan interelasi yang kompleks dengan orang lain. Apa yang Anda katakan pada diskusi di kelas harus selalu dipahami sebagai bagian dari percakapan terus-menerus dengan mahasiswa lainnya, baik di dalam maupun di luar kelas. Interaksi hanya dapat dipahami sebagai bagian dari sesuatu yang lebih besar.

Suatu dialog menyajikan persoalan yang bersifat kontekstual, terus-menerus dan berkembang yang berperan terhadap redefinisi terus-menerus oleh peserta dialog. Produk dan potensi yang ditawarkan dialog adalah tidak terbatas: “kata akhir belum pernah diucapkan dan tidak akan pernah diucapkan.” Dialog adalah proses untuk saling memperkaya; dialog adalah proses di mana masing-masing pihak belajar mengenal dirinya sendiri dan diri orang lain. Dialog tidak hanya kegiatan menemukan tetapi juga menghidupkan potensi. Masing-masing peserta dialog bersikap terbuka terhadap segala pandangan dari pihak lain, masing-masing pihak merasa diperkaya melalui dialog, dan masing-masing pihak menjadi pencipta masa depan, dan masa depan tercipta melalui interaksi, masa depan yang selalu berubah ketika interaksi berubah.

Bakhtin membedakan dialog dengan monolog (ia terkadang menggunakan istilah “penyelesaian” atau *finalization* sebagai kata lain untuk monolog). Monolog terjadi ketika interaksi menjadi statis, tertutup, mati. Dalam hal ini, orang kehilangan abstraksi, generalisasi dan gagal memanfaatkan momen karena hilangnya suara yang berbeda-beda, tema-tema



menjadi dogmatis, dan tidak terdapat proses untuk saling memperkaya di antara para pihak dalam dialog. Menurut Bakhtin, cara berpikir dan bertindak berdasarkan kebiasaan dapat menghasilkan monolog, tidak ada acuan terhadap konteks; dengan kata lain orang berbicara atau berinteraksi tanpa melihat konteksnya, selain itu monolog juga dapat melampaui batas. Bakhtin secara khusus menggambarkan kehidupan sebagai suatu dialog terus-menerus dan tidak akan bisa selesai karena selalu ada pada setiap momen kehidupan. “Hidup berarti berpartisipasi dalam dialog: mengajukan pertanyaan, memperhatikan, memberikan tanggapan, menyatakan setuju, dan seterusnya. Dalam dialog, seseorang berpartisipasi sepanjang hidupnya secara penuh: dengan matanya, bibir, tangan, jiwa, semangatnya dan dengan seluruh tubuh dan perilakunya. Dia menginvestasikan seluruh dirinya dalam percakapan, dan percakapan ini akan masuk ke dalam struktur dasar kehidupan manusia yang dialogis, masuk ke dalam dunia pertemuan manusia (*symposium*).”

Dialog juga membentuk budaya, karena setiap interaksi dialogis mewakili pandangan masing-masing budaya berdasarkan sudut pandang orang lain. Kita menegosiasikan pengertian kita dalam interaksi dengan orang lain, menguji pandangan kita, pengertian dan sudut pandang kita terhadap pandangan, pengertian dan sudut pandang orang lain. Littlejohn dan Foss kembali memberikan contoh mengenai orang kulit hitam di AS. Istilah “negro” yang digunakan masyarakat kulit hitam untuk menyebut diri mereka muncul sebagai hasil negosiasi untuk menggantikan sebutan *colored* (orang kulit berwarna) yang digunakan orang kulit putih. Kata negro dipandang memiliki pengertian yang lebih kuat daripada *colored*. Masyarakat negro kemudian menegosiasikan kembali identitas mereka untuk membedakan mereka dengan orang kulit putih sekaligus untuk menimbulkan kebanggaan diri sebagai masyarakat berkulit hitam, sebutan negro berubah menjadi *black* (orang berkulit hitam). Kemudian, masyarakat kulit hitam berusaha mengembangkan rasa diri mereka terhadap identitas dunia (*pan-world identity*) dan mengubah sebutan *black* menjadi *African American*. Siapa saya? Siapa kita? Seperti apa hubungan kita? Seluruh isu ini secara terus-menerus dinegosiasikan dalam dialog setiap hari. Gagasan Bakhtin ini mendapat perhatian besar dari para kritisi dan teoretisi kebudayaan yang tertarik untuk memahami proses negosiasi. Pandangan Bakhtin menjadi penting tidak saja karena menyediakan suatu gambaran mengenai hubungan antara dua individu tetapi juga antara berbagai budaya.



6.4.2 Teori Hubungan Dialektik

Selama beberapa tahun, Leslie Baxter dan beberapa orang rekannya mempelajari cara-cara yang kompleks mengenai bagaimana orang menggunakan komunikasi untuk mengelola atau mengatur kekuatan-kekuatan yang saling berlawanan yang berpotensi mengganggu hubungan dengan orang lain pada waktu tertentu.¹³ Selama beberapa tahun, Baxter mempelajari gagasan Bakhtin mengenai dialog sebagai cara untuk dapat memahami lebih baik fluktuasi hubungan antara individu. Baxter menyusun teori yang dinamakannya “teori dialogis” (*dialogical theory*) berdasarkan berbagai konsep yang telah dikemukakan Bakhtin sebelumnya. Dengan kata lain, suatu hubungan didefinisikan atau ditentukan maknanya melalui suatu dialog di antara banyak suara. Namun pada saat yang sama, Baxter juga menjelaskan teorinya sebagai bersifat dialektis (*dialectical*), artinya bahwa suatu hubungan adalah tempat di mana berbagai pertentangan atau perbedaan pendapat (kontradiksi) dikelola atau diatur.

Sebelum lebih jauh meninjau pandangan Baxter ini, mari kita lihat lebih dekat kepada dua istilah, yaitu “dialog” dan “dialektik” yang banyak digunakan Baxter dalam menjelaskan gagasannya. Dialektik mengacu pada ketegangan di antara berbagai kekuatan yang saling bertentangan yang berada dalam suatu sistem. Di dalam kehidupan, kita sering kali menghadapi dua pilihan situasi atau pendapat dan saran, atau menurut istilah Bakhtin “suara”, yang sama-sama kuat sehingga menyulitkan kita untuk mengambil keputusan. Dalam ajaran Islam, misalnya, seorang Muslim dianjurkan untuk melakukan shalat Istikharah sebelum memutuskan dua perkara yang sulit.

Littlejohn dan Foss memberikan contoh, misalnya Anda ingin menjadi orang yang sukses secara materi—punya rumah bagus, mobil bagus, dan seterusnya—tetapi Anda memiliki nilai-nilai kemanusiaan dan lingkungan yang tinggi dalam diri Anda yang membuat Anda bertanya kembali mengenai tujuan awal Anda tadi. Anda bertanya pada diri sendiri, “Apakah sebaiknya saya bekerja di kantor yang memberikan gaji besar, atau menjadi sukarelawan agar bisa membantu banyak orang yang hidupnya susah?” Situasi ini menimbulkan kontradiksi, dan kontradiksi ini menjadi hal yang serius karena Anda menyadari bahwa untuk bisa mencapai tujuan kemanusiaan dan lingkungan (misalnya menolong orang miskin atau memperbaiki lingkungan hidup yang rusak) maka Anda harus terlebih dahulu mempero-

¹³ Leslie A. Baxter dan Barbara M. Montgomery, *A Guide to Dialectical Approaches to Studying Personal Relationship* dalam Littlejohn dan Foss, h. 1999-2000.



leh kesuksesan materi. Anda bingung dan berpikir bolak-balik untuk dapat mengambil keputusan terbaik. Anda akhirnya mungkin memutuskan bekerja pada perusahaan yang memberi gaji tinggi, namun pada saat tertentu yaitu saat libur atau cuti Anda dapat menyalurkan nilai kemanusiaan Anda itu; atau mungkin Anda mencari pekerjaan yang memungkinkan Anda menangani isu-isu lingkungan dan kemiskinan. Anda bisa juga tidak mengambil keputusan apa pun, tetapi mencoba mengelola kontradiksi itu melalui berbagai cara yang kreatif.

Ketegangan dialektik ini sangat mudah kita lihat pada perusahaan atau korporasi besar. Misalnya, kita tahu perusahaan hidup dari keuntungan (*profit*) yang diperolehnya, tetapi perusahaan memiliki kewajiban untuk membayar gaji dan tunjangan kepada karyawan yang merupakan beban bagi perusahaan (karena mengurangi keuntungan); namun, keuntungan yang diraih memungkinkan perusahaan untuk berkembang dan menjadi besar sehingga tercipta peluang kerja baru dan juga pendapatan bagi para pekerja. Ini adalah contoh klasik dialektik yang melibatkan ketegangan alami di antara dua kekuatan yang saling bertentangan. Dalam hal ini, Baxter dan beberapa teoretisi komunikasi dialektik lainnya mencoba menerapkan konsep ketegangan dalam perusahaan ini ke dalam hubungan antara manusia.

Bagaimana kita memahami dialog? Secara umum, dialog adalah *a coming together of diverse voices in conversation* (kumpulan dari berbagai suara dalam percakapan). Menurut Baxter, daripada mengatakan, “Kami melakukan percakapan,” maka kita dapat juga mengatakan, “Kami melakukan dialog.” Istilah dialog sering digunakan dalam dunia kesusastraan dan seni pertunjukan teater, yang berarti suatu interaksi di antara beberapa tokoh atau karakter yang terdapat dalam cerita. Dengan mengikuti gagasan Bakhtin, Baxter melihat dialog sebagai percakapan yang berfungsi memberikan makna pada hubungan (mendefinisikan hubungan) dan melakukan definisi ulang (redefinisi) terhadap hubungan pada situasi yang sebenarnya sepanjang waktu. Ketika Baxter menulis bahwa hubungan bersifat dialogis dan dialektis, maka yang dimaksudkannya adalah adanya ketegangan yang timbul dalam suatu hubungan (dialogis), dan ketegangan itu dikelola melalui percakapan yang terkoordinasi (dialektis). Mari kita perjelas gagasan Baxter ini.

Menurut Baxter, hubungan memiliki sifat yang dinamis, dan komunikasi pada dasarnya adalah upaya bagaimana orang mengelola persamaan dan perbedaan. Sebenarnya komunikasi menuntun kita untuk bersama-sama menuju kesamaan (*similarity*), namun komunikasi juga menciptakan,



mempertahankan, dan mengelola berbagai perbedaan. Dengan menggunakan terminologi Bakhtin, komunikasi menciptakan berbagai kekuatan sentripetal yang memberikan rasa keteraturan, sekaligus mengelola kekuatan sentrifugal yang mengarah pada perubahan. Menurutnya, gagasan mengenai hubungan adalah bersifat multidimensional, dan agar kita benar-benar dapat melihatnya, kita harus melihatnya sambil bergerak memutar, mengambil sejumlah perspektif, seperti Anda melihat sebuah karya seni patung di museum.

Baxter mengemukakan lima sudut pandang untuk melihat proses dialog dalam suatu hubungan, sebagai berikut:

a. Hubungan Terbentuk Melalui Dialog

Sudut pandang Baxter yang pertama menyatakan bahwa hubungan terbentuk melalui dialog (*relationships are made in dialogue*), dialog menentukan bagaimana Anda memberi makna atau mendefinisikan hubungan Anda dengan orang lain. Ide mengenai diri Anda (*self*) dan orang lain (*other*) serta hubungan yang terjalin antara Anda dan orang lain (*relationship*) dibangun atau dikonstruksikan melalui pembicaraan yang terjadi dalam dua cara.

Pertama, Anda dapat menciptakan momen atau peluang, atau sering kali titik balik, yang akan Anda ingat sebagai hal yang penting dalam hidup Anda. Anda mungkin akan menceritakan kembali cerita-cerita lama dari suatu hubungan antara Anda dan orang lain yang akan membawa kepada rasa persamaan (*similarity*) atau pengalaman bersama antara Anda dan orang itu sepanjang waktu. Baxter menamakan hal ini “kesamaan kronotopis” (*chronotopic similarity*).

Kedua, pada saat yang sama, Anda melihat adanya perbedaan antara diri Anda dengan diri orang lain itu selama menjalin hubungan. Hal ini memungkinkan Anda untuk membuat diri Anda terpisah dan berkembang sendiri sebagai seorang manusia yang berbeda, suatu konsep yang dinamakannya *self-becoming* atau menjadi diri. Dengan kata lain, persamaan dan perbedaan merupakan hasil percakapan baik antara pasangan individu dalam suatu hubungan ataupun dengan orang-orang lain yang berada di luar hubungan.

b. Dialog Memberikan Peluang untuk Mencapai Kesatuan dalam Perbedaan

Sudut pandang Baxter yang kedua menyatakan bahwa dialog memberikan peluang untuk mencapai kesatuan dalam perbedaan (*dialogue affords an opportunity to achieve a unity within diversity*). Melalui dialog kita



dapat mengelola kekuatan sentrifugal dan sentripetal yang bersifat saling memengaruhi satu sama lain, yaitu kekuatan yang mendorong terjadinya pemisahan dan kekuatan yang mendorong terjadinya penyatuan; kekuatan yang menimbulkan keinginan terjadinya kekacauan (*sense of chaos*) dan kekuatan yang memberikan perasaan untuk mempertahankan keutuhan. Berbagai kekuatan yang saling berlawanan ini adalah bersifat dialektis yang melibatkan ketegangan di antara dua atau lebih elemen yang saling bertentangan dalam suatu sistem, dan dalam hal ini hubungan (*relationship*) menyediakan konteks yang kita gunakan untuk mengelola berbagai kontradiksi atau pertentangan.

Gagasan Baxter ini sekilas tampaknya dipengaruhi juga oleh tradisi sibernetika. Anda mungkin masih ingat bahwa tradisi sibernetika membimbing kita melihat cara-cara bagaimana berbagai kekuatan yang saling bertentangan menciptakan keseimbangan dan perubahan dalam suatu sistem. Namun demikian Baxter justru ingin menjaga jarak dengan tradisi sibernetika, karena ia tidak ingin menimbulkan kesan bahwa hubungan menjadi semacam sistem kekuatan yang berimbang (*balancing system of force*). Sebaliknya, karya Baxter secara lebih tepat menggambarkan gagasan dari paham konstruksi sosial. Individu dalam hubungannya dengan individu lain membuat dan mengelola berbagai kekuatan yang akan mendefinisikan atau mengelola hubungan dalam perkembangannya sepanjang waktu. Kuncinya di sini adalah kontradiksi. Namun apakah kontradiksi itu?

Walaupun kontradiksi sering disebut sebagai pertentangan antara dua kutub (*bipolar opposites*) misalnya keadaan independen/dependen, atau stabilitas/perubahan, namun Baxter dan Montgomery menilai pertentangan semacam ini terlalu menyederhanakan proses kontradiksi yang sebenarnya jauh lebih kompleks, di mana berbagai kekuatan saling berkaitan satu sama lainnya. Pada saat tertentu, kekuatan sentripetal tertentu akan bergerak saling berlawanan dengan kekuatan sentrifugal tertentu. Baxter dan Montgomery melihat hal ini sebagai kumpulan kekuatan atau “ikatan kontradiksi” (*knot of contradiction*). Masing-masing ikatan terdiri dari berbagai kontradiksi yang saling berhubungan yang dapat terjadi dalam suatu hubungan.¹⁴ Dalam hal ini terdapat tiga ikatan kontradiksi yaitu:

- Penyatuan dan pemisahan. Ikatan kontradiksi pertama adalah penyatuan dan pemisahan. Ikatan kontradiksi penyatuan dan pemisahan adalah ketegangan yang muncul karena adanya perasaan dekat atau perasaan jauh dalam menjalin hubungan dengan seseorang. Ketika da-

¹⁴ Leslie Baxter, *The Social Side of Personal Relationship: A Dialectical Perspective* dalam Littlejohn dan Foss, h. 201.



lam suatu hubungan Anda harus berjuang untuk memutuskan apakah Anda harus mendukung orang lain atau Anda ingin bersikap independen, maka Anda sedang menghadapi kontradiksi ini.

- Ekspresi dan non-ekspresi. Ini adalah ketegangan antara keinginan untuk mengungkapkan informasi atau menyimpan informasi. Jika Anda mencoba memutuskan apakah Anda akan mengatakan sesuatu kepada seseorang namun Anda merasa segan untuk melakukannya, maka Anda tengah mengalami ketegangan ini.
- Stabilitas dan perubahan. Ketegangan antara keinginan untuk dapat diperkirakan (*predictable*) dan konsisten, melawan keinginan untuk bersikap spontan dan berbeda. Sering orang sulit memutuskan apakah akan melakukan hal yang sama terus-menerus atau mencoba hal-hal baru yang berbeda, dan ketika hal itu terjadi pada diri seseorang maka orang itu akan merasakan kontradiksi semacam ini.

Baxter menekankan pada ketiga kontradiksi tersebut karena dampak dari berbagai pasangan kekuatan tersebut dalam memengaruhi perkembangan hubungan. Pertanyaan yang perlu dijawab sekarang adalah, bagaimana seseorang berinteraksi atau menjalin hubungan dengan orang lain dan berkeinginan segala sesuatunya dapat diperkirakan dan stabil, namun di lain pihak terdapat pula keinginan untuk melakukan perubahan dan mendorong adanya pertumbuhan hubungan (misalnya dari kurang akrab menjadi semakin intim). Carol Werner dan Leslie Baxter mengemukakan lima kualitas yang berubah ketika hubungan berkembang, yaitu kualitas amplitud, *salience*, skala, *sequence*, dan langkah.

- Amplitud, yaitu kualitas kekuatan perasaan, perilaku, atau keduanya. Misalnya, pada titik tertentu dalam suatu hubungan, Anda merasa sangat aktif dalam menjalin hubungan, dan memiliki perasaan kuat mengenai apa yang terjadi dalam hubungan Anda dengan orang lain. Namun pada saat yang lain, Anda merasa lebih santai dan tenang.
- *Salience*, yaitu kualitas untuk fokus pada masa lalu, sekarang, dan masa depan. Pada saat tertentu dalam hubungan Anda dengan seseorang, Anda merasa sangat memikirkan apa yang pernah terjadi antara Anda dan orang itu pada masa lalu. Pada kesempatan lain, Anda sangat fokus pada apa yang terjadi pada saat ini, dan pada kesempatan lain, Anda berpikir mengenai masa depan, atau ke mana hubungan Anda dan dia akan diarahkan, atau ke mana Anda akan menuju.
- Skala, yaitu kualitas dalam hal berapa lama pola-pola kegiatan tertentu berlangsung. Anda dan pasangan Anda mungkin memiliki kebiasa-



saan atau kegiatan rutin bersama yang telah berlangsung lama, atau mungkin Anda suatu ketika menemukan suatu kegiatan yang berbeda dengan kegiatan rutin Anda untuk periode waktu yang lebih singkat.

- *Sequence*, yaitu kualitas yang terkait dengan urutan peristiwa dalam suatu hubungan. Perhatikan bagaimana Anda dan pasangan Anda, misalnya, mengelola waktu dan tindakan yang Anda lakukan satu sama lainnya. Anda mungkin akan menemukan bahwa urutan tindakan atau *sequence* adalah berbeda antara satu momen dan momen lainnya. Beberapa *sequence* cenderung stabil dan berlangsung lama, sedangkan *sequence* lainnya berlangsung singkat dan mudah digantikan dengan pola-pola perilaku baru dalam hubungan. Ketika hubungan berubah, berbagai tindakan dapat dilakukan, tetapi berbagai tindakan itu tidak dikelola dengan cara yang sama di sepanjang waktu hubungan itu. Melakukan refleksi ke belakang terhadap sejarah hubungan Anda merupakan sesuatu yang menarik.
- Ritme, yaitu kualitas yang terkait dengan kecepatan peristiwa dalam suatu hubungan dan interval di antara peristiwa. Selama periode waktu tertentu dalam hubungan, peristiwa dapat terjadi dengan cara sangat cepat. Pada kesempatan lainnya, kecepatan peristiwa terasa berjalan sangat lambat.

Pada waktu tertentu, suatu hubungan akan dapat digambarkan melalui berbagai kombinasi variabel kualitas tersebut. Mengikuti perkembangan hubungan berarti memperhatikan perubahan berbagai kualitas yang mewarnai suatu hubungan sepanjang waktu. Sekadar untuk mengingatkan kembali, bahwa dialog adalah suatu proses untuk mengelola kekuatan-kekuatan sentripetal dan sentrifugal sepanjang waktu sehingga menghasilkan keteraturan dan kesatuan (*coherence*) dalam suatu hubungan, namun tetap dimungkinkan terjadinya perkembangan dan perubahan. Sekarang mari kita lihat proses ini dari sudut pandang lainnya.

c. *Dialog Bersifat Estetis*

Sudut pandang Baxter ketiga menyatakan bahwa dialog bersifat estetis (*dialogue is aesthetic*) yang mencakup rasa keseimbangan (*balance*), kesatuan (*coherence*), bentuk (*form*), dan keseluruhan (*wholeness*). Jika Anda mengatakan bahwa Anda memiliki hubungan dengan seseorang, maka hal ini memberikan arti bahwa terdapat pola tertentu dalam hubungan itu. Orang tidak saja mampu memberikan nama terhadap suatu hubungan, tetapi juga menjelaskan dan menceritakan kepada orang lain seperti apakah hubung-



an itu. Karakteristik dari suatu hubungan adalah refleksi atau gambaran estetisnya yang tercipta melalui dialog.

Dengan demikian, walaupun kehidupan sosial tampaknya “berantakan” tetapi kita dapat memberikan rasa keteraturan (*sense of order*) melalui dialog. Komunikator dalam hubungannya dengan orang lain dapat mengkonstruksikan suatu perasaan keseluruhan (*feeling of wholeness*) dan perasaan kesatuan yang merupakan sifat estetis dialog. Sifat estetis dialog dapat terjadi dalam beberapa cara. Anda dapat, misalnya, menciptakan “perasaan kontinuitas sementara” (*feeling of temporal continuity*), yaitu suatu rasa mengenai apa yang terjadi sekarang adalah terhubung atau terkait dengan apa yang terjadi sebelumnya. Anda juga dapat menciptakan perasaan adanya “hubungan yang menyatu” (*feeling of unified relationship*), maksudnya adalah walaupun terdapat perbedaan antara Anda dan orang lain, Anda tetap memiliki perasaan “bersama-sama” (*being together*) se-bagai satu kesatuan. Hal ini dapat terjadi, misalnya, ketika percakapan Anda dengan seseorang terasa mengalir begitu saja atau ketika Anda merasa mudah berpartisipasi dalam suatu kegiatan rutin yang terdapat dalam suatu hubungan walaupun terdapat perbedaan pandangan di antara Anda berdua.

d. Dialog Adalah Wacana

Pandangan Baxter keempat menyatakan bahwa dialog adalah wacana (*discourse*). Pandangan ini mengacu pada gagasan bahwa hasil dialog yang bersifat praktis dan estetis tidaklah muncul begitu saja tetapi sengaja diciptakan dalam komunikasi. Baxter mengingatkan bahwa dialog adalah suatu percakapan, dan hubungan bukanlah pernyataan dari satu orang saja, tetapi merupakan proses timbal balik sepanjang waktu. Hal yang penting adalah bagaimana tindakan atau perilaku komunikator sepanjang waktu hubungannya. Dalam teori hubungan, gagasan ini sangat penting karena hal ini berarti bahwa pola hubungan dan definisi hubungan muncul sebagai hasil interaksi timbal balik. Hubungan bukanlah sesuatu yang dikerjakan secara kognitif dalam otak seseorang, tetapi merupakan produk percakapan.

Setiap interaksi terjadi dalam konteks yang lebih besar, dan interaksi selalu dipahami melalui apa yang terjadi sebelumnya, dan satu interaksi menimbulkan interaksi lainnya. Proses dialog berlangsung terus-menerus, suatu percakapan tidak akan pernah berakhir. Menurut Bakhtin, hal ini menjadikan hubungan bersifat tidak dapat diselesaikan (*unfinalizable*). Teori terakhir dalam tradisi sosiokultural akan menunjukkan kepada kita aspek yang menarik dari dialog dalam suatu hubungan, yaitu pengelolaan privasi.



6.4.3 Teori Privasi Komunikasi

Salah satu teori penting yang membahas lebih jauh proses dialektis dalam hubungan antar-individu adalah teori “pengelolaan privasi dalam komunikasi” (*communication privacy management theory*) yang dikembangkan oleh Sandra Petronio.¹⁵ Hal yang menjadi perhatian utama teori ini adalah pengelolaan ketegangan antara keinginan bersikap terbuka/memiliki keterbukaan (*openness*) atau bersikap tertutup (privasi), antara menjadikan diri sebagai bagian dari publik (*being public*) atau bersifat pribadi (*being private*).¹⁶ Menurut Petronio, individu yang terlibat dalam suatu hubungan dengan individu lainnya akan terus-menerus mengelola garis batas atau perbatasan (*boundary*) dalam dirinya yaitu antara wilayah publik dan wilayah privat, antara perasaan dan pikiran yang ingin mereka bagi dengan orang lain dan antara perasaan dan pikiran yang tidak ingin mereka bagi dengan orang lain.

Terkadang perbatasan antara wilayah publik dan wilayah privat dapat ditembus atau dapat dilalui, berarti informasi tertentu dapat diungkapkan kepada orang lain, namun pada saat lain garis batas tidak dapat ditembus, berarti informasi tidak dapat dibagi kepada orang lain. Tentu saja, daya tembus perbatasan akan berubah, dan terkadang situasi tertentu akan mendorong dibuka atau ditutupnya suatu perbatasan. Menutup perbatasan akan mengarah pada otonomi atau kemandirian serta keamanan diri yang lebih besar, sedangkan membuka perbatasan akan mendorong keakraban dan rasa saling berbagi yang lebih besar tetapi juga menunjukkan kelemahan pribadi yang lebih besar.

Tarik-menarik antara kebutuhan untuk berbagi informasi dan kebutuhan untuk melindungi diri ini selalu ada dalam setiap hubungan, situasi ini menuntut setiap individu untuk menegosiasikan dan mengoordinasikan perbatasan mereka. Kapan Anda bersikap tertutup dan kapan bersikap terbuka? Kapan pasangan Anda mengemukakan suatu informasi pribadi, dan bagaimana tanggapan Anda? Kita semua mempunyai rasa memiliki (*sense of ownership*) terhadap informasi mengenai diri kita, dan kita merasa kita memiliki hak untuk mengontrol informasi itu. Kita akan selalu terus-menerus membuat keputusan mengenai apa yang harus dikemukakan, siapa yang bisa menerima suatu informasi serta kapan dan bagaimana menyampaikannya. Petronio melihat proses pengambilan keputusan

¹⁵ Sandra Petronio, *Boundaries of Privacy: Dialectics of Disclosure*, Albany, State University of New York Press, 2002.

¹⁶ Dengan demikian teori ini merupakan teori khusus atau spesifik yang memusatkan perhatiannya pada dialektika.



ini bersifat dialektik, yaitu adanya tarik-menarik antara keinginan untuk mengungkapkan atau menyampaikan informasi pribadi dengan keinginan untuk menyimpannya.

Perhatikan perbedaan antara penjelasan Petronio ini dengan gagasan dari Altman dan Taylor yang telah kita bahas sebelumnya pada bab ini. Individu dalam hubungannya dengan individu lain tidak membuat keputusan untuk “mengungkapkan/menyimpan” informasi berdasarkan semata-mata atas pertimbangan biaya dan imbalan (*cost and rewards*), tetapi mereka harus bersama-sama memikirkan bagaimana mengelola ketegangan yang muncul karena adanya keinginan untuk mengungkapkan atau menyimpan informasi pribadi ketika terdapat alasan-alasan yang bagus untuk melakukan keduanya.

Lebih jauh, keterbukaan tidaklah semata-mata keputusan individu, tetapi dikelola oleh suatu kontrak hubungan yang mencakup suatu konsensus terhadap “biaya dan imbalan bersama” (*shared costs and rewards*). Sekali Anda mengungkapkan informasi pribadi kepada orang lain maka Anda dan orang lain itu menjadi pemilik bersama terhadap informasi itu, dan suatu kepemilikan bersama mempunyai seperangkat hak-hak dan tanggung jawab yang dinegosiasikan. Misalnya, keluarga Anda memiliki aturan tegas bahwa hal-hal tertentu tidak boleh diberitahukan kepada orang lain yang bukan anggota keluarga. Dengan demikian, koordinasi antara anggota keluarga adalah penting. Ketika seseorang mengungkapkan suatu informasi maka dia harus menegosiasikan keterbukaannya dalam hal kapan, bagaimana dan kepada siapa informasi itu kemudian akan disampaikan. Sebagian dari apa yang terjadi dalam mendefinisikan hubungan adalah membuat aturan yang akan mengatur bagaimana orang akan mengelola dan menggunakan informasi yang mereka miliki bersama.

Petronio melihat bahwa pengelolaan perbatasan (*boundary management*) antara wilayah pribadi dan publik adalah suatu proses yang menggunakan aturan. Dalam hal ini aturan yang dibuat dalam mengelola perbatasan memiliki karakteristik sebagai berikut:

a. Aturan Dibuat Berdasarkan Hasil Negosiasi

Pengelolaan perbatasan bukanlah keputusan individual (“Saya katakan atau tidak saya katakan?”), tetapi suatu negosiasi terhadap aturan yang akan menentukan apakah suatu informasi akan disampaikan atau disimpan. Petronio memberikan contoh, ketika seorang istri berpikir bahwa ia kemungkinan hamil, maka ia biasanya mempertimbangkan (menegosiasikan) kapan dan bagaimana menyampaikan kabar kehamilannya, baik



kepada suami atau anggota keluarga lainnya. Sebagian wanita akan segera memberitahukan suaminya. Wanita lain akan menunggu lebih dahulu untuk memastikan kehamilannya dan memastikan semuanya baik-baik saja. Keputusan apakah akan segera menyampaikan informasi kehamilan ataukah masih harus menyimpannya merupakan hasil negosiasi antara si istri dan dirinya sendiri.

Pada akhirnya, ketika si istri memberitahukan suaminya, maka informasi itu menjadi milik bersama dan pasangan itu akan mendiskusikan lagi (menegosiasikan) kapan dan bagaimana menyampaikan informasi kepada orang lain. Apakah mereka akan mengatakan kepada anggota keluarga terlebih dahulu? Apakah mereka akan mengumumkannya kepada semua teman dan keluarga mereka pada saat bersamaan? Kapan dan bagaimana menyampaikannya? Beberapa pasangan akan memberitahukannya sampai kehamilan itu agak terlihat. Namun pasangan lain akan buru-buru mengatakan kepada semua orang segera setelah hasil tes menunjukkan positif.

b. Aturan Dibuat dengan Mempertimbangkan Risiko-Manfaat

Aturan dalam mengelola perbatasan ini dikembangkan dengan menggunakan semacam rasio yang disebut “rasio risiko-manfaat” (*risk-benefit ratio*). Apa yang akan Anda peroleh dengan mengungkapkan informasi pribadi Anda, apa risikonya? Penilaian risiko (*risk assessment*) berarti berpikir mengenai *cost and reward* karena mengungkapkan informasi pribadi. Misalnya, jika seorang istri pernah beberapa kali mengalami kelahiran prematur, maka keinginannya untuk menyampaikan informasi bahwa ia hamil lagi menjadi berisiko. Sebaliknya, jika si istri telah lama berkeinginan untuk hamil dan ini adalah kehamilannya yang pertama, maka ia memiliki keinginan tak tertahankan untuk segera menyampaikan berita gembira ini kepada teman dan keluarga, ia membagi kebahagiaannya kepada mereka, menerima ucapan selamat dan dukungan dari mereka.

c. Aturan Dibuat dengan Mempertimbangkan Kriteria Lain

Kriteria lain yang digunakan untuk membuat aturan dalam mengelola perbatasan mencakup ekspektasi budaya, perbedaan gender, motivasi pribadi, dan tuntutan situasi. Ketika seorang wanita hamil, maka ia akan memutuskan kepada siapa dan kapan menyampaikan informasi itu berdasarkan atas rasa privasi (*sense of privacy*) sebagai seorang wanita, bagaimana masalah kehamilan ditangani dalam keluarga, bagaimana perasaan pribadi terhadap kehamilan itu, dan bahkan berapa banyak anak yang sudah dimiliki.



Aturan mengenai pengelolaan perbatasan akan berubah ketika situasi berubah. Beberapa aturan tetap akan bertahan dan dapat dipercaya. Suatu keluarga pejabat kaya mungkin memiliki aturan yang sudah berlaku lama terhadap setiap anggotanya, misalnya, tidak membicarakan soal keuangan keluarga dengan orang lain, apalagi dengan petugas pajak. Aturan ini bertahan selama bertahun-tahun, hingga pada suatu ketika si bapak harus berurusan dengan petugas dari Komisi Pemberantasan Korupsi (KPK) dan semua harta harus disita. Aturan pun berubah karena ternyata saat ini membicarakan soal keuangan keluarga dengan orang lain bisa menjadi sesuatu yang produktif (karena bisa mendapat pinjaman uang).

Menurut Petronio, menegosiasikan aturan mengenai kepemilikan bersama terhadap informasi pribadi dapat menjadi sesuatu yang menyulitkan. Berbagai pihak yang menyimpan informasi yang sama harus melakukan koordinasi dan sinkronisasi terhadap perilaku mereka. Kesepakatan eksplisit dan implisit harus dibuat dalam hal bagaimana mengelola informasi bersama. Dalam hal para pihak harus menegosiasikan tiga aturan yaitu:

- Aturan mengenai seberapa terbuka atau tertutup seharusnya suatu perbatasan dikelola (*boundary permeability*). Hal ini menjadi alasan mengapa pasangan suami istri terlebih dahulu berdiskusi bagaimana dan kapan menyampaikan kepada orang lain bahwa mereka sedang menunggu kelahiran bayi.
- Para anggota pasangan perlu menegosiasikan aturan-aturan mengenai hubungan perbatasan (*boundary linkage*), yang mencakup kesepakatan mengenai siapa yang berada di dalam perbatasan dan siapa yang berada di luar. Jadi, misalnya, pasangan suami-istri sepakat bahwa orangtua mereka dapat lebih dahulu diberitahu mengenai kehamilan istri, tetapi tidak dengan orang lain.
- Ketiga, pasangan harus menegosiasikan kepemilikan perbatasan (*boundary ownership*), yaitu hak dan tanggung jawab dari masing-masing pihak. Misalnya, Anda mengatakan sesuatu kepada seseorang dan memintanya bersumpah untuk menjaga kerahasiaan informasi itu. Kini kita dapat memahami bahwa daya tembus perbatasan, hubungan dan kepemilikan perbatasan, semuanya menjadi bagian dari koordinasi perbatasan.

Aturan perbatasan adakalanya tidak jelas, dan adakalanya para individu dalam suatu hubungan secara sengaja melanggar aturan mereka sendiri. Misalnya, Anda memiliki aturan untuk tidak membicarakan masalah pribadi dengan orang lain, tetapi Anda sering terlibat dalam pembicaraan



yang membahas urusan pribadi orang lain (bergosip). Ketika hal ini terjadi, maka sanksi akan diberlakukan kepada seseorang secara sengaja melanggar aturan mereka sendiri. Misalnya, Anda tidak akan mau lagi mengungkapkan informasi pribadi kepada seseorang yang telah melanggar aturan privasi Anda. Petronio menyebut situasi yang tidak jelas, tidak berbagi dan melanggar aturan perbatasan ini sebagai gejala perbatasan (*boundary turbulence*). Gejala semacam ini sering kali menjadi sumber konflik sehingga memerlukan tindakan yang lebih kuat dan lebih hati-hati dalam membangun atau mengubah aturan.

6.5 DIALOG

Fenomenologi sebagai suatu tradisi pemikiran memfokuskan perhatiannya pada aspek internal manusia yaitu pengalaman sadar seseorang. Tradisi ini melihat pada cara-cara manusia memahami dan memberikan makna terhadap berbagai peristiwa dalam hidupnya dan juga terhadap rasa diri mereka (*sense of self*). Kita sebelumnya sudah membahas beberapa teori mengenai dialog, dan pada bagian ini, kita akan melanjutkan pembahasan mengenai dialog dengan mengemukakan pandangan dua tokoh penting dalam teori dialog, yaitu Carl Rogers dan Martin Buber yang keduanya berasal dari tradisi fenomenologi.

6.5.1 Carl Rogers

Carl Rogers adalah salah satu “raksasa” dalam hal pemikiran mengenai hubungan antarmanusia (*human relationship*). Walaupun ia seorang ahli psikologi namun gagasannya ternyata berlawanan dengan arus utama pemikiran psikologi, gagasannya juga tidak berpijak pada sosiopsikologi, tetapi cenderung lebih kuat pada pemikiran fenomenologi. Rogers adalah seorang ahli terapi (*therapist*) yang banyak menghabiskan waktunya mendengarkan keluhan para pasiennya ketika mereka mengungkapkan pengalamannya dengan diri mereka sendiri. Hal ini mengarahkan Rogers menghasilkan teori komunikasi, ia juga membuat panduan mengenai bagaimana berkomunikasi secara lebih efektif dalam hubungan dengan orang lain.¹⁷ Dalam hal ini, pendekatan yang digunakan Rogers bersifat normatif atau preskriptif. Gagasannya sering disebut dengan teori mengenai diri (*self theory*), namun pendekatan Rogers lebih merupakan suatu teori me-

¹⁷ Karya-karya Carl Rogers antara lain *Client-Centered Therapy*, Houghton-Mifflin, Boston, 1951; *A Theory of Therapy, Personality and Interpersonal relationship, as Developed in the Client-Centered Framework* dan sebagainya.



ngeni hubungan karena, menurut Rogers, diri tidak dapat dipisahkan dari hubungan.

Menurut Rogers, seluruh pengalaman yang dimiliki seseorang sebagai manusia disebut dengan “bidang fenomenal” (*phenomenal field*), yaitu semua yang diketahui dan semua yang dirasakan, jadi bidang fenomenal merupakan totalitas pengalaman. Walaupun tidak seorang pun yang betul-betul mengetahui pengalaman Anda sebagaimana diri Anda sendiri, namun kita dapat menyimpulkan pengalaman orang lain berdasarkan apa yang mereka katakan dan apa yang mereka lakukan. Gagasan atau ide Anda mengenai bagaimana perasaan orang lain adalah bagian dari bidang fenomenal Anda, dan ini mengarah pada munculnya empati.

Semakin dewasa seseorang maka bidang fenomenalnya juga semakin tumbuh, dan beberapa bagian di antaranya teridentifikasi menjadi diri (*self*). Diri adalah seperangkat persepsi terorganisasi mengenai siapa Anda dan apa yang membedakan Anda dari orang lain, dan dari aspek-aspek lain dari lingkungan Anda. Ketika diri berkembang maka Anda menginginkan otonomi (mengatur diri sendiri) dan pertumbuhan, yang merupakan rasa pengembangan diri (*sense of self-development*). Anda menginginkan hidup Anda berubah dengan cara-cara yang baik bagi Anda, namun pada saat yang sama, Anda juga menginginkan konsistensi dalam diri Anda.

Individu yang sehat akan mampu untuk mencapai kedua tujuan ini. Jika Anda merasa kuat dan sehat maka Anda mengalami situasi yang disebut “kongruen” (*congruence*), yaitu adanya konsistensi antara siapa Anda, apa yang Anda lakukan, dan bagaimana Anda merasa sesuai atau cocok dengan situasi di sekitar Anda, tetapi pada saat Anda merasa bingung dengan diri Anda maka Anda mengalami situasi yang disebut dengan “inkongruen” (*incongruence*), yaitu hilangnya konsistensi dalam hidup Anda. Dengan kata lain, apa yang Anda rasakan, apa yang Anda lakukan dan apa yang Anda alami tidaklah berurutan. Bagi Rogers, situasi kongruen akan mengarah pada pertumbuhan, sementara situasi inkongruen mengarah pada rasa frustrasi. Hal inilah yang ditemukan Rogers pada diri para pasiennya. Pasien yang datang meminta bantuan memiliki kondisi yang tidak seimbang (*out of balance*), inkongruen, dan membutuhkan jenis hubungan baru yang memungkinkan terjadinya perubahan pada diri mereka.

Seberapa banyak seseorang mengalami situasi kongruen adalah sangat dipengaruhi oleh hubungannya dengan orang lain. Hubungan yang ditandai dengan komunikasi kritis dan negatif cenderung akan menghasilkan keadaan inkongruen, karena komunikasi yang kritis dan negatif akan menciptakan inkonsistensi antara rasa diri (*sense of self*) Anda dan aspek-aspek



lain dari pengalaman Anda. Dalam hal ini, misalnya, seseorang mengkritik perilaku Anda. Katakanlah Anda suka makan, namun orang lain bilang kepada Anda bahwa Anda makan terlalu banyak (rakus). Dengan kata lain, seseorang yang terlalu banyak menerima kritik akan menimbulkan rasa frustrasi atau inkongruen pada dirinya.

Sebaliknya, kongruen adalah produk dari hubungan yang bersifat saling mendukung dan memperkuat. Dengan kata lain, suatu hubungan yang mendukung dicirikan dengan adanya “perhatian positif tanpa syarat” (*unconditional positive regard*) yang menciptakan lingkungan yang bebas dari ancaman di mana kita dapat melakukan aktualisasi diri. Dalam hubungan yang sehat, individu memiliki perhatian besar, baik terhadap dirinya sendiri dan orang lain. Dalam hubungan semacam ini, para individu merasakan kebebasan dalam menjelajahi wilayah baru untuk pengembangan diri, mencoba hal-hal baru, dan bergerak ke arah yang bisa diterima masing-masing pihak tanpa salah satu pihak mengemukakan kritik terhadap pihak lainnya. Hal ini menjadi alasan dari pandangan mengapa kita tidak disarankan tidak mengkritik anak-anak ketika melakukan suatu kegiatan, misalnya melukis, karena kritik membuat mereka minder dan mempersulit pengembangan diri.

Terkadang dalam hubungan kita dengan orang lain kita memegang peran sebagai orang yang mendukung orang lain, kita mencoba menyediakan sarana bagi pertumbuhan dan perubahan pada pihak orang lain. Bila seseorang datang kepada Anda meminta dukungan maka Anda memiliki peluang untuk melakukan apa yang disebut Rogers sebagai “membantu hubungan” (*helping relationship*).

Hubungan tersebut, sebagaimana semua hubungan sehat lainnya, dicirikan dengan sejumlah kualitas, antara lain masing-masing individu dipandang sebagai orang yang dipercaya, masing-masing dapat mengekspresikan diri mereka dengan jelas, memiliki sikap positif yaitu hangat dan peduli, hubungan ditandai dengan empati, yaitu masing-masing pihak berupaya memahami perasaan pihak lain, masing-masing memberikan cukup tanggapan untuk menciptakan lingkungan yang aman bagi perubahan personal, komunikator mampu membebaskan diri mereka dari ancaman evaluasi dari pihak lain, masing-masing komunikator mengakui pihak lainnya sedang berubah dan cukup fleksibel mengizinkan pihak lainnya berubah.¹⁸

Konsisten dengan beberapa teori lainnya yang telah kita bahas dalam

¹⁸ Rogers mengembangkan suatu gaya terapi yang memasukkan elemen-elemen tersebut, yang dinamakannya *client-centered therapy*. Terdapat pula kualitas yang disebutnya dengan *authentic relationship* atau *person-centered approach* yang dipercaya Rogers dapat dan harus kita miliki setiap hari.



bab ini, Rogers tidak memfokuskan perhatiannya pada variabel-variabel psikologis, tetapi pada pola komunikasi yang sebenarnya. Dalam hubungan yang sebenarnya, kita mengakui dan membolehkan adanya perbedaan dan bersedia untuk saling menerima; kita memiliki rasa puas dengan komunikasi yang kita lakukan dengan orang lain. Diri adalah produk dari hubungan, bukan sebaliknya. Siapa Anda sebagai individu dikonstruksikan atau dibuat dalam hubungannya dengan pihak lain. Fakta ini membuat komunikasi sebagai hal sentral dalam perkembangan diri manusia.

Ketika melakukan dialog, maka kita menghubungkan diri kita dengan orang lain melalui empat cara, yaitu: (a) kita hadir dan terhubung (nyambung) dengan apa yang dikatakan orang lain; (b) kita menjadi kongruen; (c) menunjukkan perhatian positif; dan (d) memiliki empati, yaitu memahami dari mana seseorang berasal (latar belakangnya).

Gagasan Carl Rogers mengenai dialog banyak digunakan oleh para ahli komunikasi pada 1960-an dan 1970-an, namun selama beberapa tahun kemudian pandangan Rogers ini tidak terlalu mendapat perhatian karena dianggap terlalu sederhana, bahkan naif. Namun teori Rogers mengalami kebangkitan dalam satu dekade terakhir ini karena sejumlah ahli seperti Kenneth Cissna, Rob Anderson, Ronald Arnett dan beberapa ahli komunikasi lainnya melakukan reinterpretasi terhadap teori Carl Rogers. Mereka melihat pemikiran Rogers merupakan dasar untuk memahami dialog.¹⁹

Cissna dan Anderson mengartikan dialog dengan menggunakan perspektif Rogers, sebagai berikut:

“Suatu interaksi ... di antara dua orang ... sedemikian bila salah satu pihak mampu mendengarkan dengan cara lebih sensitif dibandingkan pihak lainnya, memberikan tanggapan dengan kepedulian lebih besar, atau lebih berhati-hati dalam mengidentifikasi dan mengekspresikan perasaan dan kebutuhannya, maka kedua belah pihak akan mendapat manfaat, juga dengan hubungan mereka.”²⁰

Karya Carl Rogers sering kali dihubungkan dengan Martin Buber, dan kedua ahli teori ini memberikan pandangan yang sama terhadap hubungan dialogis. Rogers juga mengakui pengaruh Buber pada karyanya, dan keduanya pernah bertemu dan menggelar dialog publik yang membahas ide mereka masing-masing, mereka melakukan dialog mengenai dialog.

¹⁹ Kenneth N. Cissna dan Rob Anderson, *The Contribution of Carl R. Rogers to a Philosophical Praxis of Dialogue*, *Western Journal of Speech Communication* 54 (1990).

²⁰ Kenneth N. Cissna dan Rob Anderson, *The Contribution of Carl R. Rogers* dalam Littlejohn dan Foss, h. 205-206.



6.5.2 Martin Buber

Martin Buber adalah seorang tokoh penting dalam bidang pemikiran keagamaan pada abad ke-20.²¹ Melalui berbagai tulisannya, Buber mengemukakan pandangannya yang utuh mengenai apa arti menjadi manusia pada era modern ini.²² Bagi Buber, Tuhan dapat diketahui tidak hanya melalui hubungan personal dengan Tuhan, tetapi juga melalui hubungan dengan manusia lain, dan juga dengan alam semesta. Dengan demikian, tidak terdapat definisi tunggal dan objektif mengenai Tuhan karena bersifat sangat personal dan definisi Tuhan terdapat dalam satu tipe hubungan khusus antara manusia dan Tuhan yang dinamakan Buber “dialog”.

Menurut Buber, dialog mencakup jenis komunikasi khusus yang dinamakannya “hubungan Saya-Engkau” (*I-Thou relationship*). Jika Anda memiliki hubungan semacam ini maka Anda akan melihat diri Anda dan diri orang lain sebagai “orang keseluruhan” (*whole persons*) yang tidak dapat dikurangi menjadi satu figur atau karakter yang sederhana. Dengan kata lain kedua orang itu tidak dapat dijelaskan atau digambarkan secara sederhana. Menurut Buber, setiap orang memiliki pengalaman hidup yang penting dan karenanya perlu dihargai, walaupun pengalaman orang lain itu berbeda dengan pengalaman kita sendiri.

Komunikasi dalam pandangan Buber merupakan hal yang sulit untuk dilakukan karena Anda adalah keseluruhan Anda dengan segala pengalaman, pendapat, gagasan, dan perasaan yang Anda miliki, dan Anda akan mengemukakan segala hal yang menurut Anda penting bagi Anda. Pada saat yang sama, Anda juga harus mengakui pengalaman hidup orang lain dan memberikan peluang kepada orang itu untuk mengemukakan segala hal yang dianggap penting baginya. Buber menamakan situasi ini sebagai jalan sempit (*narrow ridge*). Dalam dialog antar-individu maka kita berjalan melalui jalan sempit antara diri kita dan orang lain. Dalam dialog yang baik, Anda akan berdiri di jalan, menghargai diri Anda dan diri orang lain, walaupun terdapat perbedaan yang besar antara Anda dan orang lain itu. Anda menyampaikan gagasan Anda dengan jelas, tetapi juga mendengarkan dan menghargai gagasan orang lain. Kita juga berjalan di jalan sempit ketika kita mengelola dua hal yang bertentangan, yaitu antara kebebasan dan aturan, individualisme dan kebersamaan.

Karena manusia adalah makhluk yang kompleks, maka hubungan Saya-Engkau ini selalu berada dalam ketegangan dialektis karena para in-

²¹ Di antara banyak karya Buber adalah *I and Thou*, Charles Scribner, New York, 1958.

²² Lihat *Martin Buber and The Human Sciences* oleh Maurice Friedman (Ed.), State University of New York Press, 1996.



individu harus mengelola kekuatan yang saling bertentangan, namun tetap berkeinginan kembali lagi guna menghadapi kompleksitas diri sendiri dan kompleksitas orang lain dalam suatu perlawanan terus-menerus terhadap setiap generalisasi.

Namun sering kali orang tidak memperlakukan orang lain sebagai individu yang berharga. Orang sering memperlakukan orang lain sebagai objek yang diberi label atau nama, dimanipulasi, diubah dan diolah untuk keuntungan diri sendiri. Keadaan ini dinamakan dengan “hubungan Saya-objek” (*I-it relationship*) di mana seseorang lebih mengistimewakan dirinya sendiri daripada orang lain. Buber mengidentifikasi tiga tipe interaksi dalam hubungan “Saya-objek” ini di mana suara sendiri lebih dihargai daripada suara orang lain. Tiga tipe interaksi dalam hubungan “Saya-objek” ini, sebagai berikut:

- a. Monolog; muncul ketika Anda memonopoli percakapan, mengutamakan ide, dan kepentingan sendiri dibandingkan kepentingan orang lain.
- b. Dialog teknis (*technical dialogue*); lebih menekankan pada pertukaran informasi daripada pertukaran pengalaman masing-masing individu.
- c. Monolog seolah dialog (*monologue disguised as dialog*), atau monolog pura-pura (*disguised monologue*); komunikasi di mana para peserta berbicara mengenai berbagai isu tanpa melibatkan diri sendiri atau diri orang lain secara jujur dan langsung ke dalam kompleksitas mereka, dan dialog yang terjadi tidaklah pantas atau jujur.

Pada dasarnya tidak ada yang salah dengan monolog atau dialog teknis ini karena masing-masing tetap dapat bermanfaat. Intinya adalah adanya pengakuan mengenai jenis komunikasi yang dilakukan, memastikan bahwa komunikasi yang dilakukan pantas bagi suatu hubungan, dan bersikap jujur pada bentuk atau tipe interaksi yang digunakan.



The background is a dark gray color with a complex pattern of white and light gray geometric shapes. It features several overlapping circles of various sizes. Some circles are solid white, while others are filled with a fine, parallel line pattern. Thin white lines also crisscross the space, some forming larger circles that encompass the smaller ones. The overall effect is a modern, minimalist, and abstract design.

Bagian 4

Komunikasi

Kelompok

Bab 7

TEORI KELOMPOK

Pernahkah Anda berpikir berapa kali dalam seminggu Anda melakukan komunikasi dalam kelompok. Anda mungkin sering ngobrol bersama orangtua dan saudara sambil nonton TV usai makan malam atau berkumpul bersama beberapa teman di lingkungan perumahan Anda, belajar bersama beberapa teman di perpustakaan, melakukan diskusi di kelas, ikut kegiatan kelompok pencinta alam, ikut kelompok arisan, ikut rapat panitia tertentu dan sebagainya. Jika Anda karyawan kantor maka rapat-rapat yang Anda ikuti adalah bentuk komunikasi kelompok. Semuanya adalah contoh dari kelompok di mana Anda bersama beberapa orang lainnya aktif berkomunikasi sehingga menghasilkan komunikasi kelompok. Anda mungkin terkejut mengetahui bahwa ternyata Anda bisa sangat sering melakukan komunikasi kelompok.

Sebagaimana dikemukakan Littlejohn dan Foss, bahwa kita mungkin tidak menyadari bahwa kita menghabiskan banyak waktu kita melakukan komunikasi dalam kelompok, tetapi sebenarnya kelompok juga membentuk struktur waktu kita.¹ Komunikasi kelompok mampu menyedot energi kita, tetapi juga memberikan energi pada kita. Komunikasi kelompok terkadang sangat membosankan, tetapi juga menciptakan keceriaan dan kesenangan. Komunikasi kelompok terkadang membatasi gerak kita, tetapi juga membentuk arah masa depan serta membuka peluang dalam hidup kita.

Perhatikanlah sebuah kelompok, misalnya kelompok mahasiswa yang tengah mengerjakan tugas membuat *paper*, bagaimana komunikasi yang terjadi. Seorang anggota kelompok menceritakan lelucon yang membuat orang lain tertawa, atau anggota lainnya bercerita soal pertandingan olahraga yang ditontonnya di TV semalam. Anggota lain terkadang mengingatkan agar mereka kembali fokus untuk mengerjakan tugas. Dalam hal ini, lelucon atau humor dapat membantu mengurangi ketegangan dan dapat meningkatkan efektivitas kerja kelompok, namun terlalu banyak humor juga akan mengurangi efektivitas kelompok itu untuk mencapai tujuannya.

¹ Stephen W. Littlejohn dan Karen A. Foss, *Theories of Human Communication*, Eighth Edition, Thomson Wadsworth, 2005.



Contoh ini menggambarkan satu aspek dari komunikasi kelompok; yaitu, apa pun yang dikomunikasikan anggota kelompok akan menentukan bagaimana bentuk kelompok, dan juga menentukan bagaimana kelompok melaksanakan tugasnya.

Anggaplah Anda menjadi salah satu anggota kelompok belajar tersebut. Seringkah Anda mengajukan pertanyaan dalam kelompok Anda? Seringkah Anda mengemukakan pendapat atau pandangan Anda? Jika dibandingkan, mana lebih banyak antara mengajukan pertanyaan dan mengemukakan pendapat? Riset menunjukkan bahwa dalam banyak kasus memberikan pendapat ternyata lebih sering dilakukan anggota kelompok daripada mengajukan pertanyaan,² tetapi bagaimana jika sebaliknya, anggota kelompok lebih banyak mengajukan pertanyaan daripada menyampaikan pendapat, apa yang akan dilakukan kelompok itu?

Hal yang penting dalam kelompok tidaklah terletak pada seberapa banyak anggota mengatakan sesuatu, tetapi bagaimana mereka memberikan respons atau tanggapan di antara mereka. Jika, misalnya, satu orang mengajukan pertanyaan, apa respons yang diberikan anggota lainnya. Terdapat empat kemungkinan respons dalam hal ini: (1) menjawabnya; (2) menggunakan pertanyaan itu untuk menyampaikan topik pembicaraan baru; (3) mengabaikan pertanyaan itu sama sekali; atau (4) diam saja? Masing-masing jenis tanggapan yang diberikan menciptakan hubungan yang berbeda di antara anggota kelompok. Dari sudut pandang (perspektif) teori, interaksi dalam komunikasi sangatlah penting dalam membentuk hubungan (*relationship*) dan interaksi menentukan tujuan yang ingin dicapai.

Kelompok tidak bisa mengisolasi dirinya, kelompok merupakan bagian dari sistem yang lebih besar. Anggota kelompok dapat datang dan pergi silih berganti, orang dapat menjadi anggota (afiliasi) dari beberapa kelompok, lingkungan akan terus berubah, dan kelompok harus menyesuaikan diri dengan perubahan ini. Dalam suatu kelompok, pengalaman anggota yang berafiliasi dengan kelompok lainnya, memengaruhi apa yang akan dilakukan atau apa yang akan dikatakannya dalam kelompok itu. Peran setiap anggota kelompok juga akan berubah ketika anggota lama pergi dan anggota baru masuk.

Sebenarnya, “peran” hanyalah salah satu bagian dari struktur kelompok. Kelompok memiliki bentuk dan kita dapat melihat bentuk ini melalui pola-pola interaksi yang terjadi sepanjang waktu. Struktur kekuasaan juga terbentuk melalui pola-pola interaksi ini. Jika anggota lama pergi dan ang-

² Lihat, misalnya, Robert F. Bales, *Personality and Interpersonal Behavior*, Rinehart & Winston, New York, 1970.



gota baru masuk, maka struktur kekuasaan dapat berubah, bahkan terkadang secara dramatis.

Kita terkadang menghabiskan banyak waktu kita dalam kelompok. Jika Anda adalah seorang mahasiswa, maka Anda menghabiskan banyak waktu bersama teman kuliah di kelas, diskusi di perpustakaan atau ngobrol di kantin atau tempat lainnya. Karena kita menghabiskan begitu banyak waktu kita di kelompok, maka wajar jika kita bertanya mengenai seberapa efektifkah suatu kelompok. Apakah sebaiknya Anda bekerja sendiri saja atautah bekerja bersama kelompok? Kita bertanya mengenai efektivitas kelompok. Jawabannya, tentu, bergantung pada seberapa baik suatu kelompok dapat bekerja bersama, seberapa fokus suatu kelompok, dan seberapa banyak pemikiran kreatif dan kritis yang dibolehkan dalam kelompok bersangkutan. Seberapa serius kelompok mempelajari informasi, seberapa efektif kelompok membuat pilihan, dan seberapa kritis kelompok mengevaluasi gagasan.

Kelompok memiliki kemampuan berbeda untuk melakukan hal-hal tersebut secara baik. Sejumlah teori dalam bab ini membantu kita melihat hal-hal apa saja yang bekerja atau berfungsi dalam kelompok dan hal-hal apa saja yang tidak berfungsi. Kebanyakan riset dan teori dalam komunikasi kelompok berasal dari berbagai sumber dari awal abad ke-20. Salah satu sumber itu adalah karya Mary Parker Follet mengenai pemikiran integratif Follet menulis pada tahun 1924 bahwa penyelesaian masalah dalam kelompok, organisasi, dan masyarakat terdiri atas tiga tahap proses kreatif yaitu: (1) mengumpulkan informasi dari seseorang yang dianggap mengetahui atau ahli; (2) menguji informasi itu dalam pengalaman sehari-hari; dan (3) mengembangkan solusi integratif yang memenuhi berbagai kepentingan daripada saling berkompetisi.³ Kelompok mengatasi masalah dan konflik melalui diskusi. Kita akan membahas topik-topik tersebut dalam bab ini.

7.1 ANALISIS PROSES INTERAKSI

Sebagian besar karya asli yang membahas komunikasi kelompok kecil berasal ilmu psikologi sosial. Pada bagian awal bab komunikasi kelompok ini kita akan membahas satu teori klasik yang dinamakan “analisis proses interaksi” yang memberikan pengaruh besar pada teori komunikasi kelompok. Teori ini membahas jenis-jenis pesan yang disampaikan orang dalam kelompok dan bagaimana pesan itu memengaruhi peran dan kepribadian kelompok.

³ Mary Parker Follet, *Creative Experience*, Longman, Green, New York, 1924.



Robert Bales menyusun teori mengenai analisis proses interaksi (*interaction process analysis*) yang saat ini sudah menjadi karya klasik. Dengan menggunakan hasil risetnya selama bertahun-tahun sebagai fondasi, Bales menyusun teori mengenai komunikasi kelompok kecil untuk menjelaskan mengenai jenis-jenis pesan yang saling dipertukarkan orang dalam kelompok, bagaimana pesan-pesan itu membentuk peran dan kepribadian anggota kelompok, dan bagaimana pesan tersebut memengaruhi karakter atau sifat kelompok secara keseluruhan.

Melalui Skema 7.1, Bales menyatakan terdapat 12 jenis pesan dalam komunikasi kelompok yang dapat disederhanakan menjadi empat kelompok yaitu: tindakan positif, jawaban, pertanyaan, dan tindakan negatif. Jenis-jenis perilaku dalam kotak bersifat berpasangan, dan setiap pasangan perilaku memiliki wilayah masalah tertentu bagi kelompok bersangkutan. Misalnya, “memberikan informasi” dipasangkan dengan “meminta informasi,” “memberikan pendapat” dipasangkan dengan “meminta pendapat”, dan “memberikan saran” dipasangkan dengan “meminta saran.”

SKEMA 7.1 KATEGORI ANALISIS PROSES INTERAKSI

Tindakan Positif	1. Tampak bersahabat	
	2. Dramatisasi	
	3. Kesepakatan	
Jawaban	4. Memberikan saran	
	5. Memberikan pendapat	
	6. Memberikan informasi	
Pertanyaan	7. Meminta informasi	
	8. Meminta pendapat	
	9. Meminta saran	
Tindakan Negatif	10. Pertentangan	
	11. Menunjukkan ketegangan	
	12. Tampak tidak bersahabat	
Keterangan:		
a = masalah komunikasi		d = masalah keputusan
b = masalah evaluasi		e = masalah pengurangan ketegangan
c = masalah pengawasan		f = masalah reintegrasi

Sumber: Stephen W. Littlejohn dan Karen A. Foss (2005). *Theories of Human Communication*, 8th Edition. Thomson-Wadsworth. h. 217.

Menurut Bales, analisis proses interaksi terdiri atas enam kategori, yaitu:



1. Jika masing-masing anggota kelompok tidak saling memberikan cukup informasi, maka kelompok bersangkutan akan mengalami “masalah komunikasi”.
2. Jika masing-masing anggota kelompok tidak saling memberikan pendapat maka kelompok bersangkutan akan mengalami “masalah evaluasi”.
3. Jika masing-masing anggota kelompok tidak saling bertanya dan memberikan saran, maka kelompok akan mengalami “masalah pengawasan”.
4. Jika masing-masing anggota kelompok tidak bisa mencapai kesepakatan maka mereka akan mendapatkan “masalah keputusan”.
5. Jika tidak terdapat cukup dramatisasi maka akan muncul “masalah ketegangan.”
6. Jika anggota kelompok tidak ramah dan bersahabat maka akan terdapat “masalah reintegrasi”, yang berarti kelompok itu tidak mampu membangun kembali suatu “perasaan kita” atau kesatuan (*cohesiveness*) dalam kelompok bersangkutan.

Kita dapat dengan mudah melihat bagaimana penerapan gagasan Bales ini dalam kehidupan sehari-hari. Misalnya, Anda adalah salah satu anggota kelompok yang tengah mengerjakan tugas penelitian dari dosen. Tugas kelompok adalah menentukan topik atau tema penelitian, melaksanakannya, dan menyusun laporannya. Dalam hal ini jika:

1. Masing-masing anggota kelompok menyimpan informasi dan tidak memberitahukannya kepada anggota lainnya maka mereka tidak akan mampu berkomunikasi dengan baik dan tidak tahu apa yang dapat dilakukan masing-masing anggota untuk mencapai tujuan kelompok.
2. Masing-masing anggota kelompok tidak mampu memberikan pendapat maka mereka tidak akan mampu mengevaluasi ide dan gagasan, dan kelompok itu akan berakhir nasibnya dengan hasil yang sangat buruk.
3. Masing-masing anggota kelompok tidak ada yang memberikan saran, maka kelompok tidak memiliki elemen pengawasan karena tidak ada anggota yang mengatakan mengenai apa yang harus dilakukan kelompok.
4. Semua anggota kelompok bersikap setuju saja maka ide atau gagasan tidak teruji sehingga kelompok menghasilkan keputusan yang buruk.
5. Sebaliknya, jika seluruh anggota berbeda pendapat maka akan terdapat banyak konflik, dan kelompok tidak akan mampu membuat keputusan sama sekali.



6. Anggota kelompok tidak memiliki sikap santai sama sekali, maka muncullah ketegangan sehingga menghasilkan kelompok yang tidak produktif.

Kategori “dramatisasi” (*dramatizing*) berperan penting dalam teori ini. Dramatisasi berarti melepaskan ketegangan dengan cara menyampaikan cerita dan membagi pengalaman dengan orang lain. Cerita dan pengalaman tidak perlu selalu berhubungan secara langsung dengan tugas kelompok bersangkutan. Kita telah mempelajari pada bab sebelumnya mengenai percakapan, bahwa Ernest Borman menggunakan konsep dramatisasi ini dalam teori konvergensi simbolis. Borman, yang mendapatkan idenya dari Bales, percaya bahwa bentuk komunikasi ini penting tidak hanya untuk mengurangi ketegangan tetapi juga untuk memengaruhi kualitas diskusi dalam kelompok secara umum.⁴ Cerita sering kali disampaikan berulang-ulang dalam kelompok. Cerita terdiri atas tema fantasi, atau pengetahuan bersama, yang membangun identitas bersama di dalam kelompok. Tema fantasi membentuk atau menghasilkan suatu mekanisme di mana kesatuan atau rasa kebersamaan (*sense of community*) berkembang dalam kelompok.

Teori Bales ini mencakup dua kelompok atau dua kelas perilaku komunikasi umum. Pengelompokan ini ternyata memberikan pengaruh besar dalam kepustakaan komunikasi kelompok kecil. Perilaku pertama disebut dengan “socioemosional” (lihat skema) yang diwakili oleh tindakan-tindakan seperti “tampak bersahabat”, “menunjukkan ketegangan”, dan “dramatisasi”. Kategori kedua adalah “perilaku pekerjaan” (*task behavior*) yang diwakili oleh “saran”, “pendapat”, dan “informasi”. Dalam penyelidikan terhadap kepemimpinan, Bales menemukan bahwa kelompok yang sama akan memiliki dua jenis pemimpin yang berbeda, yaitu “pemimpin pekerjaan” dan “pemimpin socioemosional”. Biasanya pemimpin pekerjaan dan pemimpin socioemosional terdiri atas orang-orang yang berbeda.

1. Pemimpin pekerjaan (*task leader*). Ia adalah anggota kelompok yang memfasilitasi dan mengoordinasikan berbagai komentar anggota yang terkait dengan pekerjaan dan mengarahkan energi dan upaya bersama untuk menyelesaikan pekerjaan. Dalam contoh kelompok mahasiswa yang mengerjakan tugas penelitian, biasanya akan terdapat satu orang yang “rajin” yang memberitahu anggota lainnya mengenai adanya rapat kelompok, ia memastikan semua orang hadir, mempersiapkan topik-topik yang perlu dibahas, mengambil inisiatif untuk memulai pe-

⁴ Ernest Borman, *Symbolic Convergence and Communication in Group Decision Making* dalam Littlejohn dan Foss, h. 217-218.



kerjaan (misalnya menghubungi orang-orang yang perlu ditanya terkait dengan tugas), pokoknya ia menunjukkan perhatiannya yang besar terhadap kualitas pekerjaan kelompok. Orang semacam ini masuk ke dalam kategori pemimpin pekerjaan atau *task leader*.

2. Pemimpin sosioemosional (*socioemotional leader*). Hal yang tidak kalah pentingnya adalah pemimpin sosioemosional yang bekerja untuk memperbaiki hubungan dalam kelompok, ia memfokuskan perhatiannya pada interaksi dalam sektor positif dan negatif sebagaimana yang terdapat dalam skema. Ia adalah orang yang memberikan perhatian pada hubungan dalam kelompok. Ia selalu memberikan semangat kepada anggota lainnya, berupaya meredakan konflik dan ketegangan, memuji keberhasilan seseorang, ia secara umum mendorong terciptanya hubungan yang positif. Orang semacam ini masuk ke dalam kategori pemimpin sosioemosional.

Bales menunjukkan bagaimana persepsi terhadap posisi individu dalam kelompok merupakan fungsi dari tiga dimensi yang terdiri atas:

- | | | |
|------------------|---------------|------------------|
| (1) dominan | <i>versus</i> | penurut |
| (2) bersahabat | <i>versus</i> | tidak bersahabat |
| (3) instrumental | <i>versus</i> | emosional |

Dalam suatu kelompok, bagaimana seseorang dipandang oleh anggota kelompok lainnya sangat ditentukan oleh bagaimana ia mengombinasikan ketiga dimensi ini dalam dirinya dan dalam komunikasinya. Setiap perilaku anggota dapat ditempatkan ke dalam ruang tiga dimensi ini. Posisi seseorang tergantung pada kuadran di mana orang itu muncul (misalnya, dominan, bersahabat, dan instrumental).

1. Jika cara berbicara Anda cenderung dominan, tidak bersahabat, dan emosional maka Anda akan dipandang anggota lain sebagai orang yang jahat dan kasar.
2. Jika cara berbicara Anda dominan, bersahabat dan instrumental, maka Anda kemungkinan dihargai sebagai pemimpin pekerjaan yang suka menolong (*helpful task leadership*).
3. Jika Anda cenderung penurut, tidak bersahabat dan emosional, maka Anda akan dipandang sebagai orang yang suka cemberut dan membawa pengaruh negatif.

Karena ketiga dimensi tersebut merupakan variabel maka kita dapat memberikan nilai atau skor seperti tinggi, sedang, atau rendah pada setiap



anggota, dengan demikian tipe atau jenis anggota tidak bersifat absolut tetapi campuran. Bila tipe atau jenis perilaku semua anggota kelompok dapat dikategorikan seperti ini, maka hubungan dan jaringan yang terbentuk dapat dilihat. Semakin besar suatu kelompok, maka semakin besar kecenderungan terbentuknya kelompok-kelompok yang lebih kecil (subkelompok) dengan anggota yang memiliki nilai-nilai yang sama.

7.2 LINGKUNGAN, SISTEM, DAN KONTEKS

Teori-teori yang terdapat pada tradisi sibernetika memiliki kedudukan sangat penting untuk membantu kita memahami sifat-sifat kelompok secara sistematis. Walaupun beberapa teori yang berada dalam tradisi ini terkadang sangat bervariasi atau beragam namun secara keseluruhan teori-teori sibernetika mengingatkan kita pada kenyataan bahwa kelompok adalah bagian dari sistem yang lebih besar dari proses interaksi. Kelompok mendapatkan masukan (*input*) dari luar, kemudian mengolah masukan ini sedemikian rupa dan menciptakan keluaran (*output*) atau efek yang memengaruhi, tidak saja kepada kelompok itu sendiri tetapi juga kepada sistem yang lebih besar. Pada bagian ini kita akan melihat empat teori yang berada dalam tradisi sibernetika yang mengembangkan gagasan mengenai sistem ini sebagai dasar berpikirnya. Keempat teori tersebut adalah teori kelompok bonafide, teori masukan-proses-keluaran, analisis interaksi, dan teori kelompok kerja antarbudaya.

7.2.1 Teori Kelompok Tepercaya

Teori analisis proses interaksi yang dikemukakan Robert Bales yang telah kita bahas sebelumnya merupakan contoh teori yang memandang kelompok sebagai sekumpulan orang terisolasi yang tidak terpengaruh oleh dunia luar. Namun sebenarnya, kelompok tidaklah dapat dipisahkan dari lingkungan luar yang lebih luas. Linda Putnam dan Cynthia Stohl melontarkan kritik terhadap gagasan Robert Bales tersebut dengan mengemukakan teori yang disebut “teori kelompok bonafide” (*bonafide group theory*).⁵ Bonafide berarti tepercaya. Suatu kelompok bonafide adalah kelompok yang terbentuk secara alami. Dalam pengertian ini semua kelompok adalah bonafide, karena semua kelompok adalah bagian dari sistem yang lebih besar (kecuali kelompok tiruan atau artifisial yang sengaja dibentuk di labora-

⁵ Cynthia Stohl dan Linda L. Putnam, *Communication in Bona Fide Group: A Resrospective and Prospective Account* dalam Littlejohn dan Foss, h. 218-219.



torium). Daripada memikirkan kelompok bonafide sebagai suatu jenis kelompok tertentu, maka pikirkan saja bonafide sebagai suatu perspektif atau cara melihat pada semua kelompok.

Kelompok bonafide memiliki dua karakteristik, yaitu: (1) memiliki perbatasan yang dapat dilalui, dilewati, atau ditembus; dan; (2) kelompok ini bersifat interdependen dengan lingkungannya yang berarti kelompok bergantung pada lingkungannya dan sebaliknya. Perbatasan dari kelompok bonafide dapat ditembus atau dapat dilalui, hal ini berarti pengertian atau apa yang dimaksudkan sebagai “orang dalam” dan “orang luar” sering kali menjadi kabur, cair, dan berubah-ubah. Namun pada saat yang sama, Anda tidak akan memiliki kelompok tanpa adanya rasa perbatasan (*sense of boundary*), ini berarti bahwa suatu kelompok memang memiliki gagasan mengenai dirinya sendiri sebagai kelompok yang membedakan dengan lingkungan sekitarnya, tetapi pengelolaan perbatasan ini selalu dinegosiasikan

Sifat perbatasan yang dapat dilalui atau ditembus ini menjadi jelas ketika kita memperhatikan kenyataan bahwa anggota suatu kelompok selalu menjadi bagian dari kelompok lainnya. Mereka akan selalu membawa pengaruh yang dibawanya dari kelompok tertentu ke dalam kelompok lainnya. Sebenarnya, kita tidak dapat memisahkan anggota kelompok dari kelompok-kelompok lainnya dari mana mereka berasal. Terkadang, peran-peran kelompok mengalami konflik, dan anggota kelompok harus mengatasi perbedaan antara apa yang seharusnya mereka lakukan dalam satu kelompok, versus apa yang diharapkan kelompok lain atas diri mereka.

Lebih jauh, sebagai anggota suatu kelompok, orang jarang sekali mewakili dirinya sendiri tetapi ia juga harus mewakili kepentingan orang lain. Kepentingan luar akan memengaruhi apa yang akan dikatakan atau dilakukannya di dalam kelompoknya. Juga, anggota kelompok dapat berubah. Seseorang yang berada di luar kelompok suatu saat dapat pula menjadi anggota kelompok, begitu pula sebaliknya. Karena setiap orang adalah anggota dari banyak kelompok maka ia tidak akan pernah memiliki komitmen yang sama terhadap setiap kelompok, dan tidak semua anggota kelompok memiliki loyalitas yang sama atau rasa memiliki yang sama terhadap setiap kelompok.

Kelompok bonafide selalu memiliki sifat interdependen dengan lingkungannya, dengan kata lain, lingkungan memengaruhi kelompok dan kelompok, pada gilirannya, akan memengaruhi lingkungannya atau konteks-konteks relevan di mana kelompok bekerja. Dalam perspektif sistem, lingkungan suatu kelompok betul-betul terdiri atas kelompok-kelompok lainnya yang kesemuanya saling berinteraksi. Berbagai kelompok melaku-



kan komunikasi satu sama lainnya, mereka melakukan koordinasi terhadap setiap tindakan, mereka menegosiasikan kelompok mana yang akan bertanggung jawab terhadap apa, dan mereka harus melakukan interpretasi terhadap makna hubungan antarkelompok. Titik hubungan atau wilayah tumpang-tindih di antara dua atau lebih kelompok disebut dengan neksus. Jika kita memperhatikan neksus, maka kita akan melihat saling ketergantungan antarkelompok dalam tindakannya.

Dari sejumlah fungsi yang dimilikinya, seperti menyelesaikan pekerjaan dan mengatasi konflik internal, maka kelompok juga harus mengatur dan menyesuaikan pekerjaannya secara utuh dengan situasi di mana kelompok itu bekerja. Kelompok harus menghubungkan pekerjaannya kepada sejarah pencapaian (*history of accomplishment*) yang tengah berlangsung dalam sistem yang lebih besar dan juga terhadap peluang dan hambatan institusional yang lebih besar.

Pada suatu ketika, kelompok merasa tengah berada dalam “transisi” yaitu ketika tidak terdapat kejelasan bagaimana suatu kelompok menghubungkan dirinya pada sejarah atau lembaga. Keadaan ini disebut dengan *liminality* yaitu keadaan yang menciptakan perasaan ada tetapi dalam keadaan tergantung. Pada saat seperti ini, kelompok bekerja untuk mendefinisikan diri mereka terhadap konteks yang lebih besar.

Stephen Littlejohn dan Kathy Domenici melakukan riset yang disebut “metodologi permainan (*gaming methodology*)” untuk dapat melihat keadaan saling ketergantungan (*interdependen*) dari kelompok bonafide. Para peserta dari berbagai kelompok profesional bidang investasi sengaja dikumpulkan selama beberapa hari untuk menyusun perencanaan investasi masa depan. Suatu lingkungan disimulasikan di mana mereka harus bekerja dengan kelompok lainnya. Para peserta (biasanya terdiri atas 50-150 profesional) ditempatkan dalam satu kelompok, dan mereka memulai perencanaan investasi dengan membahas berbagai isu seperti kesehatan, keamanan dalam negeri, teknologi hingga kualitas air.

Dalam hal ini walaupun mereka membuat perencanaan dalam kelompok yang terisolasi, namun mereka cepat belajar bahwa mereka tidak dapat pergi terlalu jauh tanpa memikirkan sistem yang lebih besar di mana mereka menjadi bagiannya. Mereka harus melalui momen *liminality* di mana mereka harus berpikir mengenai peran mereka dalam sistem yang lebih besar; mereka berbicara mengenai bagaimana mereka berhubungan dengan konteks yang lebih besar, dengan kelompok-kelompok spesifik lainnya, dengan siapa mereka ingin berinteraksi, dan apa yang mereka harapkan dengan melakukan hal itu semua. Setelah membuat perencanaan,



peserta meninggalkan kelompok mereka dan mulai berinteraksi dengan para individu dari kelompok lainnya. Mereka membuat kesepakatan, saling memberi informasi, membangun kemitraan dan persekutuan dengan kelompok lainnya. Sering kali, satu kelompok saling bersaing, terkadang bekerja sama, dan pada saat lain mereka saling melengkapi. Setiap titik kontak atau persinggungan antarkelompok dalam permainan ini adalah suatu neksus peluang.

Dalam suatu permainan, sebagaimana dalam kehidupan sebenarnya, kerja kelompok dipengaruhi oleh masukan, dan kemudian menciptakan keluaran yang akan memengaruhi kelompok sekaligus sistem secara keseluruhan. Model masukan-proses-keluaran dari fungsi kelompok ini telah menjadi bagian penting dalam berbagai studi tentang kelompok.

7.2.2 Model Masukan-Proses-Hasil

Kelompok sering kali dipandang sebagai sistem sibernetika di mana informasi dan pengaruh masuk ke dalam kelompok (disebut dengan masukan atau *input*). Kelompok kemudian mengolah masukan yang diterimanya (proses) sehingga menjadi hasil (*output*). Hasil ini kemudian memengaruhi lingkungan yang nantinya akan kembali menjadi masukan bagi kelompok bersangkutan. Gagasan ini dikenal dengan sebutan model masukan-proses-hasil (*input-process-output model*).⁶ Pada contoh mahasiswa yang tengah mengerjakan tugas penelitian kelompok, para anggota kelompok membawa serta perilaku dan sikap mereka ke dalam kelompok dan juga segala informasi yang diperlukan kelompok untuk menyelesaikan tugas mereka (masukan). Kelompok kemudian membicarakan atau membahas informasi itu, mereka saling membantu dalam mengolah informasi yang diterima dan memutuskan tindakan selanjutnya (proses). Hasilnya adalah penilaian (baik atau buruk) yang diberikan dosen atas laporan penelitian itu (hasil). Penilaian yang diterima akan menjadi umpan balik (*feedback*) bagi kelompok, yang akan memengaruhi perasaan anggota dan bahkan siapa yang bisa menjadi anggota dalam hal mereka akan kembali membentuk kelompok tugas di masa depan.

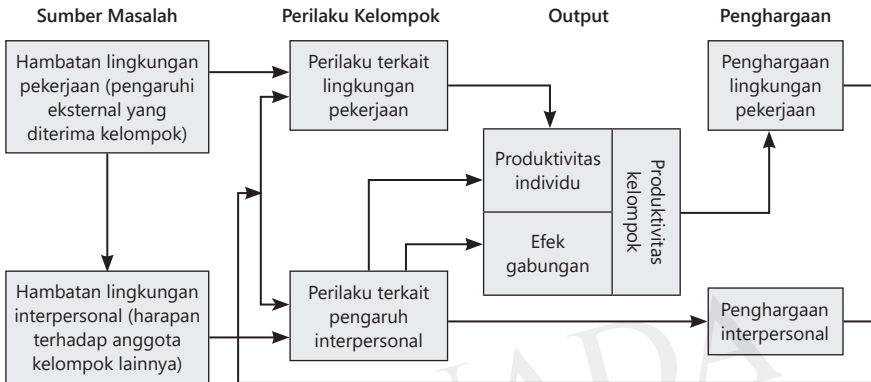
Ide atau gagasan dasar mengenai kelompok tersebut telah memengaruhi para ahli komunikasi dalam hal bagaimana mereka seharusnya memandang kelompok, dan sebagian besar riset mengenai komunikasi kelompok selama bertahun-tahun kemudian mengikuti model masukan-

⁶ Marshall Scott Poole, David R. Seibold dan Robert D. McPhee, *A Structural Approach to Theory-Building in Group Decision-Making Process* dalam Littlejohn dan Foss, h. 220-221.



proses-hasil ini. Misalnya, suatu riset dilakukan untuk meneliti efek keragaman atau heterogenitas anggota kelompok (variabel masukan) terhadap jumlah obrolan atau pembicaraan dalam kelompok, dan efek dari pola-pola interaksi (variabel proses) terhadap kepuasan anggota kelompok (variabel keluaran). Barry Collins dan Harold Guetzkow menjelaskan gagasan tersebut melalui Skema 7.2 berikut ini.

SKEMA 7.2 MODEL KERJA PENGAMBILAN KEPUTUSAN KELOMPOK



Sumber: *A Social Psychology of Group Processes for Decision-Making* oleh Barry Collins dan Harold Guetzkow, dalam Stephen W. Littlejohn dan Karen A. Foss (2005). *Theories of Human Communication*, 8th edition, h. 220.

Mengambil gagasan Bales, Skema 7.2 menunjukkan bahwa suatu kelompok kerja atau tugas (*task group*) berhadapan dengan dua jenis masalah atau hambatan yaitu “hambatan kerja” dan “hambatan interpersonal.” Hambatan kerja (*task obstacles*) adalah kesulitan-kesulitan yang ditemui oleh kelompok dalam menangani tugas atau pekerjaannya, misalnya merencanakan kegiatan, menyetujui suatu kebijakan, atau melaksanakan suatu program kegiatan dan lain-lain. Dalam mengatasi hambatan kerja ini, anggota kelompok langsung menangani masalah yang dihadapi dengan cara menganalisis situasi, menyarankan solusi serta mempertimbangkan sejumlah alternatif.

Jika kelompok harus mengambil keputusan, maka anggota kelompok tidak saja harus mempertimbangkan keputusan yang sebaiknya diambil, tetapi juga mereka harus bekerja secara efektif dengan anggota kelompok lainnya. Bila dua atau lebih anggota bersama-sama mengatasi suatu masalah, maka muncul “hambatan interpersonal” (*interpersonal obstacles*). Hambatan mencakup kebutuhan untuk membuat gagasan atau ide dapat dipahami dengan jelas oleh anggota lain, kebutuhan untuk mengatasi konflik,



kebutuhan untuk mengelola perbedaan, dan seterusnya. Dengan demikian, pada setiap kelompok, para anggotanya harus secara serentak menangani hambatan tugas dan hambatan interpersonal.

Dengan demikian terdapat dua jenis perilaku dalam kelompok yaitu perilaku terhadap kerja dan perilaku terhadap anggota lainnya (interpersonal). Kedua jenis perilaku ini berperan penting pada produktivitas, dan setiap analisis yang dilakukan terhadap masalah kelompok harus membahas kedua hal tersebut. Jika perilaku kerja dan perilaku interpersonal ini dapat dipadukan atau diintegrasikan secara efektif maka dapat menghasilkan “efek gabungan” (*assembly effect*), yaitu suatu hasil kerja atau produk yang lebih baik daripada hasil kerja atau produk perorangan atau individual, bahkan lebih baik dibandingkan hasil kerja anggota terbaik. Jadi, misalnya, suatu kelompok mempersiapkan rencana untuk berwisata ke luar kota dan mereka dapat memadukan perilaku kerja dan perilaku interpersonal mereka dengan baik, maka kegiatan atau acara yang dihasilkan haruslah memiliki kualitas lebih baik, daripada jika hanya satu orang saja yang merencanakan kegiatan itu.

Penghargaan kelompok (*group rewards*) bisa menjadi hal yang positif atau negatif, hal ini berlaku baik untuk kerja interpersonal atau melakukan tugas. Suatu tugas kelompok yang berhasil atau sukses dilakukan merupakan suatu bentuk penghargaan terhadap pekerjaan atau tugas, disebut dengan “penghargaan kerja” (*task reward*). Kesenangan atau kegembiraan yang dirasakan ketika melakukan tugas merupakan suatu “penghargaan interpersonal” (*interpersonal reward*). Jika tugas dapat diselesaikan dengan baik dan para anggota menikmatinya, maka kerja bersama di masa depan akan sangat mungkin dilakukan kembali. Namun jika tugas tidak dapat diselesaikan dengan baik, atau para anggota tidak dapat mengatasi perbedaan yang muncul, maka kerja bersama di masa depan akan sulit untuk dilakukan kembali.

Kita dapat menganggap upaya yang dilakukan suatu kelompok untuk mencapai tujuan sebagai suatu “energi”. Sebagian dari energi yang dimiliki kelompok digunakan untuk mengatasi hambatan kerja, dan sebagian lagi digunakan untuk mengatasi hambatan interpersonal. Raymond Cattell menggunakan istilah “sinergi” bagi upaya yang dilakukan kelompok untuk mencapai tujuan. Jumlah energi yang digunakan untuk mengatasi hambatan interpersonal dinamakan dengan “sinergi intrinsik”, dan sisa energi yang tersedia untuk melaksanakan tugas atau kerja dinamakan “sinergi efektif”. Jika sinergi efektif tinggi, maka tugas dapat diselesaikan dengan efektif (baik); jika tidak, maka tugas tidak akan dapat diselesaikan dengan



efektif (buruk).⁷ Tingkat sinergi dalam suatu kelompok merupakan hasil dari sikap anggota kepada anggota lainnya. Adanya konflik akan menyedot energi yang ada dalam jumlah besar yang digunakan untuk mempertahankan kelompok, dan sedikit sisa energi digunakan untuk menyelesaikan tugas. Sebaliknya, jika anggota kelompok memiliki sikap yang sama, maka terdapat sedikit kebutuhan energi untuk mengatasi masalah interpersonal sehingga sinergi efektif akan lebih besar.

Kembali ke contoh sebelumnya mengenai tugas kelompok. Sebagai salah seorang anggota kelompok, Anda menemukan bahwa anggota kelompok Anda memiliki sikap yang tidak sama terhadap tugas yang akan dilakukan, mereka memiliki tingkat motivasi dan gaya kerja yang berbeda. Salah seorang anggota, misalnya, tampak sangat bersemangat, berpikir ke depan, cepat menyelesaikan pekerjaan, dan memiliki sedikit toleransi terhadap keinginan atau usulan anggota lainnya. Seorang anggota lainnya, sebaliknya, cenderung lamban, tidak menunjukkan minat dan menunda-nunda pekerjaan. Dalam rapat perencanaan tugas, Anda dan anggota lainnya banyak sekali menghabiskan waktu berdebat mengenai bagaimana mengatur pekerjaan anggota kelompok. Anda merasa frustrasi karena anggota tidak memberikan kontribusi yang sama terhadap kerja kelompok. Segala perdebatan terkait dengan masalah interpersonal ini membentuk sinergi intrinsik. Setelah menerima penilaian, maka Anda merasa bahwa kelompok Anda gagal mencapai tujuan yang saling menguntungkan, dan Anda memutuskan untuk menyarankan kepada dosen bahwa tugas selanjutnya sebaiknya tugas individu daripada tugas kelompok. Dalam kasus ini, kelompok tadi memiliki sinergi efektif yang sangat rendah sehingga tidak mampu menghasilkan penilaian yang lebih baik dibandingkan jika Anda mengerjakan tugas seorang diri.

Sekarang bayangkan skenario yang berbeda. Misalkan, anggota kelompok Anda setuju untuk segera memulai tugas, dan karena terdapat sedikit hambatan interpersonal maka kelompok tadi menjadi kompak. Sinergi efektif menjadi besar, dan anggota kelompok mampu menghasilkan pekerjaan yang lebih baik dibandingkan dengan mereka harus bekerja sendiri-sendiri. Pengalaman dari dua kelompok berbeda ini menunjukkan pentingnya energi interpersonal (sinergi intrinsik) dan hubungannya dengan hasil yang ingin diraih (sinergi efektif). Kini mari kita lihat secara lebih dekat apa yang sebenarnya terjadi dalam proses yaitu bagian dari model masukan-proses-*output* ini dalam pandangan tradisi sibernatika ini.

⁷ Raymond Cattell, *Concept and Methods in the measurement of Group Sunitality*, *Psychological Review*, 55, 1984 dalam Little Jhon Foss, h. 222-223.



7.3 ANALISIS INTERAKSI

Aubrey Fisher dan Leonard Hawes menilai teori analisis proses interaksi oleh Robert Bales yang telah kita pelajari sebelumnya, yang menjelaskan mengenai komunikasi kelompok, sebagai model teori yang terlalu menekankan pada perilaku individu, dan mereka menyebut model Bales ini sebagai *human system model* (model sistem manusia). Menurut Fisher dan Hawes, model yang diajukan Robert Bales kurang tepat menggambarkan komunikasi kelompok, dan mereka mengajukan model yang dinilai lebih cocok yang disebut *interact system model* (model sistem interaksi) yang tidak memfokuskan pada tindakan individu tetapi pada “interaksi” (*interact*).⁸ Suatu interaksi adalah tindakan oleh seseorang yang diikuti oleh tindakan orang lain, misalnya: pertanyaan-jawaban, pernyataan-pernyataan, dan sapaan-sapaan. Di sini, unit analisis yang digunakan bukanlah suatu pesan individu, seperti mengemukakan saran, tetapi sepasang tindakan yang berdekatan (*contiguous pair of acts*), seperti menyampaikan saran dan memberikan tanggapan terhadap saran itu.

Menurut Fisher, suatu interaksi dapat dilihat dalam dua dimensi, yaitu “dimensi isi” (*content dimension*) dan “dimensi hubungan” (*relationship dimension*). Misalnya, jika seseorang mengajukan pertanyaan kepada Anda, dan Anda menjawabnya, tetapi cara Anda menjawab memberi kesan kepada orang lain bahwa pertanyaan yang diajukan adalah pertanyaan bodoh. Dalam hal ini, jawaban Anda adalah dimensi isi dan cara Anda menjawab merupakan dimensi hubungan.

Walaupun tetap bermanfaat untuk menganalisis dimensi hubungan dalam komunikasi kelompok, namun Fisher lebih tertarik untuk memfokuskan perhatiannya pada dimensi isi. Karena hampir semua pandangan atau komentar yang dikemukakan para anggota suatu kelompok tugas terkait atau terhubung dengan keputusan atau usulan keputusan yang akan diambil, yaitu tindakan atau hasil yang dapat disetujui oleh semua anggota, maka Fisher kemudian mengelompokkan pernyataan (*statements*) anggota kelompok dalam hal bagaimana mereka menanggapi suatu usulan keputusan (*decision proposal*).⁹ Misalnya, mengelompokkan pernyataan anggota ke dalam kelompok setuju atau tidak setuju dengan suatu usulan.

Dalam teorinya mengenai “kemunculan keputusan” (*decision emergence*), Fisher mengemukakan adanya empat tahap yang harus dilalui suatu

⁸ B. Aubrey Fisher dan Leonard Hawes, *An Interact System Model: Generating a Grounded Theory of Small Group*, *Quarterly Journal Speech* 57, 1971.

⁹ B. Aubrey Fisher, *Small Group Decision Making: Communication and the Group Process*, McGraw Hill New York, 1980, h. 117.



kelompok tugas sebelum mereka mengambil keputusan. Dalam mengamati distribusi atau penyebaran interaksi pada keseluruhan tahap tersebut, Fisher melihat perubahan dalam cara-cara mereka berinteraksi ketika keputusan kelompok mulai berkembang dan semakin menguat. Keempat tahap yang dimaksud Fisher, yaitu: tahap orientasi, tahap konflik, tahap kemunculan, dan tahap penguatan.¹⁰

1. **Tahap orientasi.** Tahap orientasi mencakup tindakan seperti mengenali masalah, melakukan klarifikasi, dan mengemukakan pendapat awal. Suatu tingkat atau level persetujuan yang besar menjadi ciri dari tahapan ini, dalam hal tidak terdapat persetujuan yang besar maka segala pandangan adalah belum mantap atau belum pasti dan masih bersifat sementara. Komentar sering kali dirancang untuk menguji keberadaan kelompok. Pada tahap ini, orang masih mencari arah dan pengertian. Fisher mengambil contoh pada penelitian yang dilakukannya terhadap sekelompok orang yang diminta menjadi juri di pengadilan, dan mereka harus mengambil keputusan terhadap suatu kasus kecelakaan lalu lintas yang melibatkan pengemudi mobil dan seorang pejalan kaki yang kasusnya disidangkan di pengadilan. Pada tahap orientasi ini, selain mereka mencoba untuk mengenali masalah, melakukan klarifikasi, dan mengemukakan pendapat awal, mereka juga mempertanyakan peran mereka sendiri sebagai juri, apa yang harus dilakukan dan bagaimana melakukannya? Kemungkinan keputusan seperti apa yang harus dibuat? Pada tahap ini banyak ketidakpastian yang dikemukakan anggota hingga adanya klarifikasi.
2. **Tahap konflik.** Tahap konflik juga melibatkan penolakan yang cukup tinggi. Pada tahap kedua ini, orang mulai memperkuat sikap mereka sehingga menghasilkan banyak pengelompokan atau polarisasi. Pada tahap ini, interaksi yang terjadi mencakup ketidaksetujuan serta evaluasi negatif yang lebih besar. Para anggota saling berdebat dan mencoba melakukan persuasi, dan mereka mungkin membentuk sejumlah koalisi. Pada kasus juri pengadilan, tahap konflik melahirkan ketidaksepakatan yang menguat di antara para anggota juri. Mereka berdebat apakah terdakwa bersalah ataukah tidak dan juga berdebat mengenai kriteria yang harus mereka gunakan dalam menentukan apakah seseorang bersalah atau tidak. Pada tahap ini, perdebatan yang terjadi cenderung agak emosional dan memanas, dan mulai terjadi koalisi atau pengelompokan.

¹⁰ B. Aubrey Fisher, *Decision Emergence: Phases in Group Decision Making*, Speech Monograph 37, 1970.



3. **Tahap kemunculan.** Pada tahap ketiga ini, koalisi yang timbul pada tahap kedua cenderung mulai menghilang. Tahap ini disebut juga dengan nama tahap kemunculan (*emergence*). Di sini tanda-tanda permulaan adanya kerja sama mulai terlihat. Anggota tidak lagi terlalu ngotot dalam mempertahankan gagasannya. Ketika mereka mulai melunak dan mengalami perubahan sikap, maka pendapat dan komentar mereka mulai tidak jelas dan mendua (*ambigu*). Jumlah komentar positif meningkat hingga suatu keputusan kelompok mulai muncul. Pada kasus kecelakaan lalu lintas itu, para anggota juri mulai setuju bahwa terdakwa tidaklah lalai atau ceroboh ketika mengendarai mobilnya, dan si pejalan kaki seharusnya bisa menghindari kecelakaan itu. Namun persetujuan awal ini masih bersifat tentatif atau sementara, dan para juri bolak-balik menguji kemungkinan kebenaran pandangan itu, namun perdebatan dan emosi yang sebelumnya memanas sudah mulai mereda pada tahap ini.
4. **Tahap penguatan (*reinforcement*).** Pada tahap terakhir ini, keputusan kelompok menguat dan keputusan itu juga menerima penguatan dari anggota kelompok lainnya. Anggota kelompok menyatu dan mendukung solusi atau keputusan yang sudah dibuat. Komentar pada umumnya positif dan menyenangkan. Situasi ambigu yang terjadi pada tahap ketiga cenderung menghilang. Pada kasus kecelakaan lalu lintas tadi, tahap penguatan merupakan periode di mana para juri mulai merasa yakin, dan seluruh anggota juri lainnya menegaskan persetujuannya dengan keputusan yang akan diambil.

Tahap-tahap dari keputusan kelompok yang telah dijelaskan tadi menggambarkan interaksi, ketika interaksi itu berubah sepanjang waktu. Topik penting yang berhubungan dengan hal ini adalah pandangan Fisher mengenai “modifikasi keputusan” (*decision modification*). Fisher menemukan bahwa kelompok tidak hanya mengusulkan satu ide atau satu gagasan pada satu waktu. Mereka juga tidak memperkenalkan satu usulan tunggal dan mempertahankannya dengan melakukan modifikasi hingga konsensus atau keputusan persetujuan tercapai. Sebaliknya, modifikasi keputusan bersifat berputar seperti siklus (*cyclical*). Sejumlah proposal dibuat, masing-masing proposal kemudian dibahas secara singkat, dan sebagian usulan yang ditolak akan diajukan kembali nanti. Diskusi terhadap pembahasan proposal biasanya berlangsung singkat. Proposal A akan dikemukakan dan kemudian dibahas. Kelompok tiba-tiba akan menolak proposal A dan beralih ke proposal B. Setelah membahas proposal B, kelompok akan memper-



kenalkan dan membahas proposal lainnya, misalnya C atau D. Kemudian seseorang kembali menghidupkan kembali usulan persetujuan terhadap proposal A setelah dimodifikasi sebelumnya. Kelompok pada akhirnya akan setuju dengan proposal A, yang sebenarnya sudah dibahas di awal, namun dengan sedikit modifikasi.

Mengapa pembahasan kelompok berlangsung dengan cara yang tidak menentu seperti itu. Menurut Fisher, tuntutan diskusi interpersonal menuntut adanya “jeda” (*breaks*) dari tugas yang tengah dikerjakan. Jangkauan perhatian kelompok menjadi pendek karena kenaikan intensitas kerja kelompok, dan perilaku yang berubah-ubah (*flight behavior*) dapat membantu mengelola ketegangan dan konflik.

Kelompok yang berhasil kembali ke proposal awal sebagaimana yang dikemukakan sebelumnya cenderung akan mengikuti pola yang dimulai dengan pernyataan masalah, mendiskusikan kriteria solusi, memperkenalkan suatu solusi abstrak dan pada akhirnya menuju pada solusi kongkret. Harap diingat, bahwa tidak semua kelompok akan melalui keempat tahap ini dengan lancar, tetapi mereka akan melakukannya secara sporadis karena anggota cenderung bersikap bolak-balik terhadap suatu proposal dengan cara yang disebut Fisher *stop-and-start fashion* (berhenti-mulai-berhenti lagi).

Fisher menemukan bahwa dalam melakukan modifikasi terhadap suatu usulan atau proposal yang harus diputuskan, maka kelompok cenderung mengikuti satu atau dua pola. Jika potensi konflik rendah, maka kelompok cenderung untuk mengajukan proposal dengan bahasa yang lebih spesifik atau khusus. Tetapi bila potensi konflik cukup tinggi, maka kelompok cenderung membuat proposal menjadi lebih bersifat umum (abstrak). Karena ketidaksepakatan yang muncul adalah pada ide dasarnya, maka kelompok mengajukan proposal pengganti dengan tingkat abstraksi yang sama sebagaimana yang pertama. Contoh, suatu keputusan terhadap masalah yang sensitif atau memiliki potensi konflik biasanya cenderung akan bersifat umum, dengan kata-kata bersayap dan berupaya mengakomodasi semua pihak.

Teori Fisher ini mengingatkan kita pada pentingnya interaksi sebagai proses komunikasi dasar yang mengubah *input* menjadi *output*. Teori ini juga menunjukkan pada kita bagaimana kita dapat memahami lebih baik suatu keputusan kelompok dengan menganalisis interaksi, tetapi teori ini tidak terlalu jauh menguji berbagai variabel yang memengaruhi hasil-hasil kelompok. Suatu teori yang melihat lebih jauh pada berbagai variabel dalam kelompok adalah teori kelompok kerja antarbudaya oleh John Oetzel berikut ini.



7.4 TEORI KELOMPOK KERJA ANTARBUDAYA

John Oetzel menggunakan model masukan-proses-keluaran yang telah kita pelajari sebelumnya untuk menentukan variabel-variabel penting apa saja yang memengaruhi fungsi atau kerja suatu kelompok. Oetzel tertarik dengan kelompok yang memiliki anggota yang berasal dari berbagai budaya yang berbeda, dan ia ingin melihat pengaruhnya terhadap efektivitas kerja kelompok.¹¹ Ia membuat suatu model di mana satu kelompok yang terdiri atas anggota dari berbagai latar belakang budaya berbeda menerima masukan (*input*) tertentu, memprosesnya dan kemudian menciptakan hasil (*output*) melalui komunikasi di antara mereka. Hasil yang diperoleh memberikan umpan balik yang akan memengaruhi situasi atau lingkungan di mana kelompok itu berada dan bekerja. Dalam hal ini, model Oetzel menggambarkan garis pemikiran sibernetika yang sempurna: masukan-proses-hasil-situasi.

Kelompok-kelompok yang menjadi fokus perhatian Oetzel adalah kelompok yang memiliki keragaman budaya di dalamnya yang berarti terdapat perbedaan budaya di antara anggotanya yang mencakup perbedaan dalam hal kewarganegaraan, kebangsaan, etnik, bahasa, jenis kelamin, posisi pekerjaan, umur, kemampuan, dan sebagainya. Menurutnya perbedaan budaya memberikan pengaruh terhadap fungsi kelompok untuk mencapai tujuannya, dan perbedaan budaya yang paling penting mengelompok atau berkumpul pada tiga wilayah, yaitu: individualisme-kolektivisme, pemahaman diri (*self-construal*), dan masalah wajah atau *image*.

1. Individualisme-kolektivisme

Wilayah perbedaan pertama adalah individualisme-kolektivisme. Budaya di dunia cenderung berorientasi pada dua arah, individualis atau kolektif. Anggota kelompok yang berasal dari latar belakang budaya individualis cenderung memandang diri mereka independen, dan mereka akan memprioritaskan tujuan mereka sendiri daripada tujuan kelompok. Sebaliknya, anggota kelompok yang berasal dari latar belakang budaya kolektif cenderung memandang diri mereka sebagai bagian dari suatu kelompok atau komunitas, dan mereka akan memprioritaskan tujuan bersama daripada tujuan pribadi. Misalnya, seorang anggota kelompok dengan latar belakang budaya individualis akan menganggap semua orang berbicara mewakili diri pribadi, dan ia akan menilai setiap orang berbicara sebagai individu. Anggota kelompok lainnya dari latar

¹¹ John G. Oetzel, *Effective Intercultural Work Group Communication Theory* dalam *Theorizing about Communication and Culture*, ed. William B. Gudykunst dalam Littlejohn dan Foss, h. 223-224.



belakang budaya kolektif akan cenderung menghindari pembicaraan yang sensitif atau tidak menyenangkan, ia lebih cenderung menyerahkan keputusan pada pendapat atau keputusan kelompok.

2. **Pemahaman diri**

Wilayah perbedaan kedua adalah dalam hal “pemahaman diri”, yaitu bagaimana anggota kelompok berpikir mengenai diri mereka. Dalam hal ini terdapat dua tipe umum yaitu independen dan interdependen. Jika Anda berpikir mengenai diri Anda dengan cara-cara yang bebas atau independen, maka Anda akan melihat diri Anda sebagai orang yang unik atau berbeda yang terpisah dari pemikiran dan perasaan orang lain. Sebaliknya, jika Anda berpikir mengenai diri Anda dalam cara-cara yang interdependen maka Anda akan lebih memfokuskan perhatian pada bagaimana agar Anda terkait atau terhubung dengan orang lain. Jelaslah bahwa pemahaman diri independen ini berlaku umum pada budaya individualistis, sedangkan pemahaman diri interdependen berlaku umum pada masyarakat kolektif. Kita mungkin dapat membayangkan masalah yang timbul bila beberapa anggota kelompok menilai keberhasilan atau prestasi dengan cara mengukur seberapa bagus mereka mencapai tujuan pribadi mereka, sementara anggota kelompok lainnya menilai keberhasilan ditentukan melalui pencapaian tujuan kelompok secara keseluruhan.

3. **Masalah wajah**

Wilayah perbedaan ketiga adalah masalah muka atau wajah (*face concerns*), yaitu perbedaan dalam hal bagaimana anggota kelompok mengelola gambaran diri, citra atau *image* pribadi mereka. “Wajah diri” (*self-face*) adalah gambaran atau *image* diri sendiri, “wajah lain” (*other face*) adalah gambaran atau *image* orang lain, dan “wajah bersama” (*mutual-face*) adalah pemikiran mengenai hubungan antara diri sendiri dan orang lain. Budaya memiliki perbedaan dalam hal bagaimana mereka mengelola ketiga tipe wajah tersebut. Orang dari budaya tertentu, misalnya, tidak terlalu suka menonjolkan diri, ia malah lebih suka menonjolkan *image* diri orang lain. Pada budaya lain, orang cenderung fokus pada dirinya sendiri, terkadang dengan mengorbankan wajah orang lain. Suatu kelompok yang anggotanya memiliki keragaman budaya, karenanya, akan memiliki anggota yang sebagian ingin terus-menerus tampak baik, sebagian lainnya berupaya agar anggota lainnya yang tampak baik, dan sebagian lagi menginginkan kelompok secara keseluruhan tampak baik.



Adanya perbedaan budaya membutuhkan komunikasi yang efektif, tetapi perbedaan budaya juga akan membuat komunikasi menjadi sulit. Dengan kata lain, hal yang sangat dibutuhkan oleh suatu kelompok dengan latar belakang budaya anggota yang beragam adalah adanya komunikasi yang efektif, tetapi komunikasi efektif inilah yang menjadi sesuatu yang paling sulit dicapai. Semakin heterogen budaya anggota kelompok maka akan semakin sulit anggota kelompok berkomunikasi dalam empat hal, yaitu:

1. Mewujudkan partisipasi yang sama.
2. Mengambil keputusan berdasarkan konsensus.
3. Mengelola konflik tanpa dominasi.
4. Berkomunikasi dengan saling menghormati.

Tentu saja, Anda harus berhati-hati, karena suatu kelompok lintas budaya (*intercultural group*) tidak selalu berarti kelompok yang heterogen. Hal ini bergantung pada seberapa penting perbedaan budaya memengaruhi kelompok. Keragaman budaya tidak akan menimbulkan masalah selama berbagai budaya memiliki orientasi yang sama dalam hal individualisme/kolektivisme, pemahaman diri dan/atau masalah wajah. Seberapa besar kemampuan kelompok mengelola keragaman antarbudaya anggotanya ditentukan oleh beberapa faktor situasional termasuk:

1. Catatan atau sejarah mengenai konflik yang belum terselesaikan di antara kelompok-kelompok budaya dalam masyarakat secara keseluruhan.
2. Keseimbangan dalam-dan-luar kelompok, yang ditentukan oleh jumlah anggota kelompok yang mewakili budaya yang berbeda.
3. Sifat tugas dalam kelompok, apakah lebih mendorong kerja sama atau kompetisi.
4. Perbedaan status antara anggota kelompok.

Jika budaya dari masing-masing anggota kelompok memiliki sejarah penyelesaian konflik yang baik, representasi anggota yang mewakili budaya berbeda cukup seimbang, tugas kelompok lebih bersifat kerja sama dan masing-masing anggota lebih kurang memiliki status yang sama, maka kelompok cenderung berkomunikasi dengan efektif.

Misalkan, Anda adalah mahasiswa pada sebuah universitas yang memiliki mahasiswa yang berasal dari berbagai daerah dengan latar belakang budaya berbeda. Anda bersama mahasiswa lain selama ini sudah terbiasa bekerja sama mengerjakan tugas kelompok di kelas. Jika kemudian, misalnya, terjadi konflik etnik skala kecil antara mahasiswa yang berasal dari



suku tertentu di kampus Anda, apa yang terjadi antara Anda dan mahasiswa lainnya. Dalam hal ini, komunikasi Anda dan mahasiswa lainnya tidak akan terganggu jika mahasiswa memiliki komitmen kuat untuk lebih mengutamakan tugas bersama, begitu pula dengan berbagai kegiatan mahasiswa lainnya seperti pada perhimpunan mahasiswa, perkumpulan olahraga dan kegiatan di kampus lainnya.

Sebaliknya, jika konflik etnik yang terjadi telah menimbulkan suasana tidak nyaman pada suatu kelompok, khususnya bagi mahasiswa yang berasal dari suku tertentu yang bertikai, sehingga mereka tidak dapat berinteraksi dengan produktif dan setara, maka kerja sama kelompok kemungkinan akan gagal. Situasi akan menjadi lebih buruk jika satu kelompok merasa lebih baik dari kelompok lainnya, jika dua kelompok yang bertikai tidak terwakili secara sama dalam kelompok tugas di kelas, atau jika tugas itu sendiri bersifat kompetitif (misalnya membuka peluang berlomba mencaipai nilai tertinggi).

Percampuran budaya dalam kelompok akan memengaruhi proses komunikasi dalam beberapa cara: Pertama, jika suatu kelompok berorientasi individualistis atau independen, maka kelompok itu cenderung menggunakan strategi konflik dominasi, tetapi jika kelompok berorientasi kolektif atau interdependen maka kelompok akan menggunakan strategi kerja sama.

Anggota kelompok yang memiliki budaya individualistis atau independen akan cenderung lebih sering berbicara, sedangkan kelompok budaya kolektif atau interdependen akan cenderung mendorong lebih banyak partisipasi bersama di antara anggota kelompok. Akhirnya, jika anggota kelompok sebagian besar lebih memikirkan masalah wajah bersama dan wajah orang lain, maka mereka cenderung menggunakan kolaborasi dan lebih puas dengan komunikasi kelompok.

Dengan menggunakan model masukan-proses-keluaran ini, Oetzel menunjukkan bahwa kualitas komunikasi memengaruhi efektivitas hubungan dan efektivitas tugas. Secara umum, ia percaya bahwa jika suatu kelompok yang memiliki keragaman budaya dapat berkomunikasi dengan baik, maka efektivitas tugas dan hubungan di antara anggota kelompok akan meningkat. Dalam suatu penelitian, Oetzel menemukan jika suatu kelompok memiliki partisipasi yang sama, kerja sama dan komunikasi yang saling menghormati maka anggota kelompok akan lebih puas dan mereka berkeinginan untuk lebih berpartisipasi secara penuh dalam kelompok.



7.5 PERSPEKTIF STRUKTURAL

Pada bagian ini kita akan membahas dua topik penting dalam komunikasi kelompok yaitu mengenai struktur kelompok dan kerja kelompok. Ketika suatu kelompok bekerja melaksanakan tugasnya maka kelompok menciptakan suatu struktur, dan pada gilirannya memengaruhi bagaimana kelompok mengelola pekerjaan atau tugasnya. Dengan kata lain, kedua topik ini saling berhubungan sebagaimana yang ditunjukkan oleh teori-teori yang akan dibahas pada bagian ini.

Secara khusus, kita akan membahas tiga teori pada bagian ini, mulai dari teori yang paling umum hingga teori yang paling khusus. Teori pertama yang akan kita bahas adalah teori strukturasi yang menjelaskan proses umum yang digunakan kelompok dalam menciptakan struktur dengan memberikan perhatian khusus pada kerja atau tugas. Teori kedua yaitu teori fungsional meninjau sejumlah faktor yang memengaruhi efektivitas tugas. Teori ketiga adalah teori pikiran kelompok yang memfokuskan perhatian pada masalah-masalah yang paling umum yang ditemukan oleh kelompok tugas.

Teori strukturasi atau *structuration theory* adalah teori umum mengenai tindakan sosial, hasil pemikiran sosiolog Inggris terkenal Anthony Giddens dan para pengikutnya. Teori ini menyatakan, bahwa tindakan manusia adalah suatu proses untuk menghasilkan dan menghasilkan kembali berbagai sistem sosial. Dengan kata lain, ketika kita berkomunikasi satu sama lain maka kita membuat berbagai struktur dengan cakupan mulai dari struktur institusi sosial dan budaya yang luas hingga struktur hubungan individu yang jauh lebih kecil atau sempit.

Ketika sejumlah orang sebagai komunikator melakukan tindakan penting atau strategis berdasarkan aturan-aturan tertentu untuk mencapai tujuan, maka tanpa disadari secara simultan mereka menciptakan kekuatan yang akan memengaruhi tindakan mereka di masa depan. Berbagai struktur seperti “ekspektasi relasional” (*relational expectations*) atau harapan yang muncul dari suatu hubungan, aturan dan norma kelompok, jaringan komunikasi, serta lembaga-lembaga sosial akan saling memengaruhi dan dipengaruhi oleh tindakan sosial. Berbagai struktur ini memberikan aturan kepada individu yang akan memandu dan mengarahkan tindakan mereka, tetapi pada gilirannya, tindakan mereka akan menciptakan berbagai aturan baru yang akan menggantikan aturan lama. Dengan demikian, interaksi dan struktur adalah dua hal yang berhubungan sangat erat. Kita bertindak secara sengaja untuk mencapai tujuan kita, tetapi pada saat yang sama tindakan kita akan menghasilkan apa yang disebut dengan “konsekuensi



tidak disengaja” (*unintended consequences*), yang menghasilkan berbagai struktur yang akan memengaruhi tindakan kita di masa depan.

Misalkan, Anda adalah salah seorang anggota dari suatu kelompok pekerja sosial yang punya misi menyediakan pendidikan gratis bagi anak-anak dari keluarga tidak mampu. Kelompok sosial ini memiliki sejumlah tanah atau lokasi yang dapat digunakan untuk membangun ruang kelas untuk belajar, tetapi tidak memiliki material untuk mendirikan bangunan sehingga kelompok perlu mencari sumbangan dari donatur. Anggaplah paman Anda adalah seorang pemilik toko bahan bangunan, dan Anda berkata kepada anggota kelompok lain untuk mencoba menghubungi paman Anda itu dan menanyakan kesediaannya menyumbangkan bahan bangunan. Semua orang setuju. Ketika Anda menghubungi paman Anda itu, ia mengatakan sangat senang bisa membantu dan akan menyediakan segala material bangunan yang dibutuhkan. Anda dan anggota kelompok lain merasa sangat senang dengan hasil yang dicapai. Karena tindakan Anda itu, kelompok Anda bisa segera mengatasi masalah yang ada.

Pada kesempatan lain, kelompok kembali membutuhkan bahan bangunan untuk pembangunan kelas lainnya, dan mereka kembali bertanya soal paman Anda itu, tetapi kali ini Anda segan untuk meminta lagi ke paman, tetapi Anda menyatakan bersedia untuk menghubungi sejumlah pemilik toko bahan bangunan lain, menanyakan kemungkinan mereka bersedia memberikan sumbangan. Anda kembali berhasil mendapatkan bahan bangunan yang dibutuhkan. Sejak saat itu, anggota kelompok akan selalu bertanya kepada Anda setiap kali mereka membutuhkan bahan bangunan, dan sejak saat itu suatu “peran” tercipta. Dalam hal ini, Anda tidak pernah berniat sejak awal untuk menciptakan peran bagi diri Anda sendiri, tetapi peran tercipta karena adanya harapan yang terbentuk dalam proses pengambilan tindakan, dan ini adalah proses “strukturasi”. Dengan kata lain, proses strukturasi adalah proses penciptaan peran.

Giddens percaya bahwa strukturasi jenis ini membuat jenuh seluruh kehidupan sosial melalui cara-cara yang jauh lebih dalam dan berpengaruh daripada yang dapat kita saksikan melalui peran-peran pada kelompok kecil dan sederhana. Sebagai contoh, Donald Ellis menunjukkan bagaimana etnisitas (*ethnicity*) juga menjadi bagian atau terlibat dalam strukturasi.¹² Kita menciptakan perbedaan etnis melalui pola-pola interaksi dalam kelompok dan di antara kelompok. Etnisitas adalah suatu pengaturan struktural yang diciptakan sepanjang sejarah melalui berbagai tindakan atau praktik

¹² Donald G. Ellis, *Crafting Society: Ethnicity, Class and Communication Theory*, Lawrence Erlbaum, 1999.



di tingkat lokal di seluruh dunia. Sekali tercipta, maka etnisitas memiliki kehidupannya sendiri, sehingga hampir mustahil kita tidak melihat dan bertindak sesuai dengan pengalaman etnik.

Menurut Ellis, orang-orang dengan maksud baik akan bertindak secara normal dalam kehidupan sehari-harinya guna memecahkan masalah dan mencapai tujuan mereka, namun untuk mencapai tujuan, mereka secara tidak disengaja menciptakan berbagai kategori struktur sosial yang akan membatasi apa yang dapat mereka lakukan dalam interaksi mereka di masa depan. Struktur ini tidak selalu berarti jelek, tetapi struktur mencakup pengaturan kekuasaan di mana salah satu satu kelompok akan mendominasi kelompok lainnya. Giddens percaya bahwa strukturasi selalu melibatkan tiga cara atau tiga dimensi penting, yaitu:

1. Interpretasi atau pengertian; dalam hal ini, aturan-aturan yang kita gunakan dalam memandu tindakan akan mengatakan kepada kita bagaimana sesuatu itu harus dipahami (diinterpretasi).
2. Moralitas atau tindakan yang sesuai; aturan-aturan yang kita gunakan untuk memandu tindakan kita akan mengatakan kepada kita apa yang harus dilakukan (persoalan moralitas).
3. Kekuasaan atau rasa kekuasaan (*sense of power*) dalam tindakan; aturan-aturan yang kita gunakan untuk memandu tindakan kita akan mengatakan kepada kita bagaimana menggunakan kekuasaan dalam menyelesaikan suatu masalah.

Dengan demikian, aturan-aturan yang kita gunakan untuk memandu tindakan kita akan mengatakan kepada kita bagaimana sesuatu itu harus dipahami (diinterpretasi), apa yang harus kita lakukan (moralitas), dan bagaimana menyelesaikan sesuatu hal (kekuasaan). Pada gilirannya, tindakan kita akan memperkuat struktur interpretasi, moralitas dan kekuasaan itu.

Suatu kelompok disebut demokratis jika setiap anggotanya diharapkan dapat mengemukakan pandangannya pada setiap topik pembicaraan. Seperti semua strukturisasi, suasana demokratis ini tidak direncanakan tetapi muncul sebagai konsekuensi yang tidak disengaja dari setiap tindakan anggota kelompok sepanjang waktu. Setiap orang dianggap berhak dan pantas untuk membahas setiap isu, dan tidak diam saja dalam setiap diskusi atau pembicaraan. Setiap orang dijamin “kekuasaannya” (*power*) untuk berbicara, karena individu menggunakan bahasa untuk membujuk orang lain. Dalam skenario ini, suatu norma interpretasi muncul bahwa kelompok bersangkutan adalah kelompok egaliter yang memandang semua anggotanya sebagai sama atau sederajat.



Menurut Giddens, dalam praktik sehari-hari, perilaku seseorang sangat jarang dipengaruhi oleh satu struktur tunggal sebagaimana yang dicitakan sebelumnya mengenai “peran sebagai pencari bahan bangunan” dan norma “kebebasan berbicara” dalam kelompok tadi. Tetapi, tindakan Anda memengaruhi dan dipengaruhi oleh berbagai elemen struktur yang berbeda-beda pada saat bersamaan. Dengan kata lain, suatu struktur sering kali berhubungan dengan struktur lainnya. Terdapat dua cara dalam hal bagaimana suatu struktur berhubungan dengan struktur lainnya, yaitu: (1) strukturasi sering kali membutuhkan mediasi; dan (2) strukturasi membutuhkan kontradiksi.

1. **Strukturasi membutuhkan mediasi**

Satu struktur dapat menjadi penengah atau perantara bagi struktur lainnya. Dengan kata lain, pembentukan atau produksi suatu struktur dapat dicapai atau dilakukan dengan memproduksi struktur lainnya. Misalnya, suatu kelompok (misalnya suatu perusahaan) dapat membuat “jaringan komunikasi” yang mengatur siapa yang bisa bicara dengan siapa, yaitu dengan cara membangun peran-peran individu. Di sini, struktur peran berfungsi sebagai penengah atau perantara terhadap struktur jaringan komunikasi. Dengan kata lain, siapa yang boleh bicara dengan siapa pada suatu perusahaan ditentukan oleh struktur peran yang harus dibangun terlebih dahulu. Hal inilah yang menjadi alasan mengapa seorang karyawan jarang dapat menyampaikan langsung keluhannya pada direktur utama atau pimpinan tertinggi perusahaan, tetapi ia harus menyampaikannya melalui peran orang lain, misalnya manajernya, yang memiliki akses kepada pimpinan tertinggi.

2. **Strukturasi membutuhkan kontradiksi**

Cara kedua bagaimana suatu struktur dapat berhubungan dengan struktur lainnya adalah melalui kontradiksi (*contradiction*). Di sini, produksi suatu struktur mengharuskan atau mensyaratkan produksi struktur lainnya yang akan mengurangi peran struktur pertama, hal ini merupakan suatu situasi paradoks. Kontradiksi mengarah pada konflik, dan melalui suatu dialektika atau ketegangan di antara elemen-elemen yang saling bertentangan (berkontradiksi) maka terjadilah perubahan sistem.

Masalah yang dihadapi kelompok antara melaksanakan kerja dan membina hubungan atau “kerja hubungan” (*relationship work*) dengan anggota lainnya dalam kelompok, sebagaimana yang telah kita bahas sebelumnya, adalah contoh bagus dari struktur yang memiliki kontradiksi. Untuk dapat



menyelesaikan pekerjaan dengan baik, kelompok harus bekerja mengelola hubungan interpersonalnya dengan anggota lain, tetapi untuk ini perhatian dapat teralih dari tujuan untuk menyelesaikan pekerjaan. Konsentrasi terlalu besar terhadap pekerjaan tidak memberikan banyak waktu untuk membina atau memperbaiki hubungan, namun membina hubungan ini harus dilakukan untuk menyelesaikan tugas dengan hasil yang baik.

Teori strukturasi merupakan suatu teori sosial umum yang dapat digunakan pada berbagai situasi. Teori ini memberikan pengaruh sangat besar dalam bidang komunikasi khususnya bagi komunikasi kelompok dan komunikasi organisasi. Pada bagian ini kita akan melihat bagaimana teori strukturasi ini digunakan dalam teori komunikasi kelompok.

7.6 STRUKTURASI KOMUNIKASI KELOMPOK

Marshall Scott Poole dan beberapa rekannya mencurahkan waktu mereka selama beberapa tahun menggunakan teori strukturasi yang dikembangkan Giddens untuk mengamati proses pengambilan keputusan dalam kelompok.¹³ Menurut Poole, pengambilan keputusan kelompok adalah suatu proses di mana anggota kelompok berupaya untuk mencapai konvergensi atau persetujuan atas suatu keputusan akhir dan untuk mencapai hal itu, mereka harus membangun struktur sistem sosial. Dengan kata lain, dalam proses untuk mencoba mencapai konsensus, kelompok akan menghasilkan konsekuensi tidak disengaja yang membentuk kerja masa depan kelompok. Anggota kelompok akan menghasilkan dan menghasilkan kembali aturan-aturan baru tertentu dengan cara mengemukakan pendapat dan preferensi mereka yang dapat digunakan untuk mencapai atau menghambat terjadinya konvergensi. Proses strukturasi ini, sebagaimana yang dijelaskan Giddens, terjadi dalam tiga wilayah yaitu: interpretasi, moral, dan kekuasaan.

Poole memberikan contoh, misalnya, Anda ingin membujuk anggota kelompok lainnya untuk mendukung suatu rencana yang Anda inginkan, dan agar anggota lain setuju dengan rencana itu, apa yang harus Anda lakukan? Dalam hal ini, gagasan Giddens mengenai tiga wilayah yaitu interpretasi, moral, dan kekuasaan dapat diterapkan sebagai berikut:

1. Anda dan anggota kelompok lainnya harus memiliki suatu interpretasi yang sama terhadap rencana bersangkutan dengan menggunakan istilah—berdasarkan pengalaman sebelumnya—yang sering atau umum digunakan sehingga lebih mudah dimengerti oleh anggota kelompok

¹³ Marshall Scott Poole, David R. Seibold dan Robert D. McPhee, *Group Decision-Making as a Structural Process*, *Quarterly Journal of Speech* 71, 1985.



lainnya. Sebagian dari kata-kata yang Anda gunakan mungkin harus agak khusus atau spesifik digunakan pada kelompok bersangkutan (menggunakan istilah atau ungkapan yang *familiar* atau khas dengan kelompok bersangkutan).

2. Dengan menggunakan gaya bicara tertentu, maka Anda bertindak menurut cara-cara yang lebih bisa diterima kelompok, menurut norma-norma yang berlaku dalam kelompok, atau menurut rasa mengenai apa yang salah atau benar, menurut *moralitas* kelompok Anda itu.
3. Untuk bisa menjadi pembicara yang efektif, maka Anda akan menggunakan berbagai macam sumber *kekuasaan*, seperti kemampuan kepemimpinan atau status. Dengan demikian, apa yang berkuasa di dalam kelompok ditentukan oleh sejarah interaksi dalam kelompok, dan Anda akan menggunakan sumber-sumber kekuasaan ini untuk membujuk orang lain agar menyetujui rencana Anda.

Selain faktor-faktor internal yang telah dijelaskan sebelumnya, maka faktor-faktor eksternal selalu memengaruhi tindakan kelompok. Namun demikian, faktor-faktor luar hanya dapat memiliki makna sejauh mereka dapat dimengerti dan dapat diinterpretasikan oleh kelompok bersangkutan, dan interpretasi ini akan terus dinegosiasikan selama interaksi berlangsung dalam kelompok. Dalam hal ini, terdapat dua faktor yang memengaruhi interaksi kelompok, yaitu jenis kerja dan posisi anggota kelompok.

1. **Jenis kerja**

Salah satu faktor luar yang penting adalah “jenis kerja” atau “tipe kerja” yaitu apa tugas atau pekerjaan yang harus dilakukan oleh kelompok. Jenis pekerjaan tertentu akan membuat aturan-aturan tertentu lebih sesuai dan aturan-aturan lain tidak sesuai. Misalnya, suatu kelompok tugas akan menunjukkan perilaku berbeda ketika mereka harus bekerja membuat laporan yang akan digunakan sebagai nilai akhir, dibandingkan dengan melakukan tugas kelompok yang merupakan kegiatan rutin. Dalam hal ini kelompok tetap akan terus bekerja untuk memberikan makna terhadap faktor-faktor luar itu.

2. **Posisi anggota kelompok**

Kita bertindak terhadap orang lain menurut cara-cara yang menggambarkan pandangan kita terhadap tempat atau posisi orang bersangkutan di dalam kelompok, dan pada waktunya, suatu definisi kelompok terhadap masing-masing anggota, dan definisi terhadap kelompok itu sendiri secara keseluruhan akan muncul. Definisi kelompok ini secara berurutan akan memengaruhi interaksi di antara anggota kelompok,



dan definisi ini akan terus-menerus dibuat. Beberapa anggota mungkin akan menjadi atau memiliki definisi sebagai pemimpin kerja, anggota lainnya menjadi pemimpin sosioemosional, penyedia informasi, pengelola konflik, dan sebagainya.

Proses strukturasi biasanya akan mengarah pada timbulnya kontradiksi atau ketegangan di dalam kelompok, dan kelompok tugas sering kali harus berhadapan dengan situasi ini. Dalam hal ini, tindakan kelompok bisa menimbulkan ketegangan tetapi juga bisa meredakan ketegangan. Misalnya, kelompok harus membuat rencana dan keputusan yang bagus sebelum melaksanakan tugas, namun tenggat waktu (*deadline*) memberikan tekanan kepada kelompok untuk tidak boleh berlama-lama berpikir dan langsung bekerja melaksanakan rencana secepatnya. Dengan demikian, tekanan waktu karena adanya *deadline* adalah tidak konsisten dengan kebutuhan terhadap waktu yang cukup untuk menghasilkan kerja yang bagus. Kelompok juga harus memenuhi persyaratan pekerjaan, dan dalam melakukan hal ini, mereka juga harus memperhatikan kebutuhan sosioemosional mereka. Masalahnya adalah, sebagaimana yang kita bahas pada awal bab ini, pemenuhan kebutuhan sosioemosional dapat mengurangi atau bahkan mengalihkan perhatian kita dari kualitas kerja. Lebih jauh, anggota masuk ke dalam kelompok adalah untuk memenuhi tujuan individunya, tetapi mereka hanya dapat melakukannya dengan memberikan perhatian terhadap tujuan kelompok, sehingga mereka harus menekan tujuan individu. Konvergensi hanya dapat terjadi melalui persetujuan terhadap suatu ide atau gagasan, namun kelompok diberitahu untuk tidak selalu setuju agar dapat menguji ide dan gagasan itu.

Salah satu kontribusi paling menarik dari teori ini adalah penjelasan mengenai proses yang harus diikuti atau dilalui kelompok ketika mengambil keputusan. Poole dan rekanya mengemukakan bahwa kelompok dapat mengikuti berbagai jalur jalan (*path*) atau cara dalam pengambilan keputusan, bergantung kepada situasi yang tengah dihadapi. Kelompok sering kali mengikuti suatu acuan atau cara tertentu yang sudah baku atau standar, tetapi pada kesempatan lain mereka tidak memiliki acuan atau cara tertentu (tidak sistematis), dan terkadang kelompok membuat jalan mereka sendiri dalam menanggapi kebutuhan-kebutuhan yang khusus atau unik.

Menurut Poole, bagaimana suatu kelompok bekerja untuk membuat keputusan pada dasarnya ditentukan oleh tiga perangkat variabel, yaitu karakteristik kerja objektif, karakteristik kerja kelompok, dan karakteristik struktur kelompok.



1. **Karakteristik kerja objektif**

Variabel pertama disebut dengan “karakteristik kerja objektif” (*objective task characteristic*), yaitu kualitas kerja standar seperti seberapa jauh masalah yang muncul dapat diatasi dengan solusi atau prosedur penyelesaian yang sudah ada atau sudah terpola sebelumnya. Karakteristik kerja objektif juga mencakup kejelasan masalah, jenis keahlian yang diperlukan, sejauh mana efek yang muncul dari masalah, jumlah masalah dan sifat masalah, dan apakah masalah dapat diselesaikan dengan satu tindakan terbatas dan sederhana ataukah dengan sejumlah tindakan yang dapat menimbulkan implikasi yang lebih luas.

Misalnya, suatu perkumpulan di mana Anda adalah salah satu anggotanya harus mengambil keputusan apakah perlu ikut serta dalam suatu kegiatan penting dan strategis, dan jika perlu bagaimana caranya. Ini merupakan keputusan sulit karena perkumpulan dihadapi dengan banyak kemungkinan pilihan. Dalam hal ini, jumlah potensi nilai yang harus dipertimbangkan cukup banyak, dan apa yang akan diputuskan tahun ini akan memengaruhi apa yang akan dilakukan pada tahun-tahun selanjutnya. Diperlukan waktu untuk mengambil keputusan dengan cara-cara yang cukup kompleks.

Sebaliknya, jika kegiatan yang akan diikuti tidak terlalu penting, maka keputusannya yang akan diambil menjadi lebih sederhana karena jumlah pilihan yang tersedia terbatas, nilai-nilai yang terlibat dalam keputusan sedikit, dan keputusan akan memberikan efek minimal di luar perkumpulan. Dalam hal ini, keputusan kemungkinan dapat diambil dengan cepat dan sederhana.

2. **Karakteristik kerja kelompok**

Perangkat variabel kedua yang memengaruhi jalan keputusan kelompok adalah “karakteristik kerja kelompok” (*group task characteristics*) yang mencakup seberapa jauh kelompok memiliki pengalaman sebelumnya dengan masalah yang tengah dihadapi, seberapa jauh suatu penyelesaian inovatif diperlukan dibandingkan dengan penggunaan solusi atau cara penyelesaian standar atau baku, serta seberapa mendesak suatu keputusan. Variabel kedua ini berbeda-beda antara satu kelompok dan kelompok lainnya.

3. **Karakteristik struktur kelompok**

Perangkat variabel ketiga yang memengaruhi jalan kelompok dinamakan “karakteristik struktur kelompok” (*group structural characteristics*) yang mencakup kesatuan atau kekompakan kelompok, distribusi kekuasaan, sejarah konflik, dan ukuran kelompok. Jika kelompok Anda me-



miliki banyak anggota, pengurusnya diberikan kekuasaan besar, dan memiliki sejarah konflik, maka kelompok akan menggunakan satu jenis proses tertentu yang berbeda jika kelompok memiliki sedikit anggota, namun kompak dengan kekuasaan yang merata di antara para anggotanya.

Tiga variabel yang memengaruhi jalan keputusan kelompok tersebut akan bekerja memengaruhi proses pengambilan keputusan yang digunakan kelompok, termasuk apakah kelompok akan menggunakan cara standar atau cara yang berbeda (unik), atau menggunakan cara pengambilan keputusan yang kompleks, atau seberapa banyak keteraturan dan kecacauan yang timbul dalam menjalankan pekerjaan, dan jumlah waktu yang disediakan untuk berbagai kegiatan.

Poole dan Jonelle Roth dalam penelitiannya mempelajari 47 keputusan yang dibuat oleh 29 kelompok yang berbeda dalam upaya mereka untuk menemukan cara-cara atau jalan yang digunakan kelompok dalam mengambil keputusan.¹⁴ Kelompok-kelompok yang diteliti adalah berbeda-beda dalam hal ukuran, kompleksitas kerja, urgensi kerja, kesatuan dan kekompakan anggota, serta sejarah konflik mereka. Kelompok-kelompok yang diteliti itu berasal dari berbagai kalangan, antara lain ada kelompok pengajar sekolah kesehatan, kelompok perencanaan konservasi energi, kelompok tugas mahasiswa, dan kelompok pengelola asrama mahasiswa. Kegiatan diskusi yang dilakukan kelompok-kelompok tersebut direkam, hasilnya kemudian dianalisis. Setiap pernyataan kerja yang disampaikan dalam pertemuan kelompok diklasifikasikan menurut jenis dan dikombinasikan dengan interaksi yang terjadi, seperti yang dilakukan Fisher yang telah kita bahas sebelumnya. Sebagai tambahan, setiap segmen pembicaraan dengan durasi 30 detik dikelompokkan menurut satu perangkat kategori hubungan. Dengan suatu metode analisis tertentu, para peneliti dapat melihat berbagai jalan pengambilan keputusan yang muncul dalam setiap interaksi yang terjadi, baik pada jalur kerja dan hubungan. Tiga tipe jalan pengambilan keputusan dapat ditemukan melalui penelitian tersebut sebagai berikut:

1. **Jalan standar.** Sebagian kelompok mengikuti suatu jalan standar (*standar unitary sequence*), sebagaimana suatu agenda reguler walaupun tidak selalu persis sama.
2. **Urutan siklus kompleks.** Beberapa kelompok mengikuti jalur jalan yang oleh Poole dan Roth dinamakan dengan urutan siklus kompleks

¹⁴ Marshall Scott Poole dan Jonelle Roth, *Decision Development in Small Groups IV: A Typology of Group Decision Path*, Human Communication Research 15, 1989.



(*complex cyclic sequence*) yang sebagian besar merupakan siklus pemecahan masalah, dalam hal ini kelompok akan bolak-balik dalam kerja sama mereka antara menentukan masalah dan menciptakan ide penyelesaian, banyak mirip dengan apa yang dibayangkan Fisher.

3. **Orientasi penyelesaian.** Tipe ketiga adalah orientasi penyelesaian (*solution-oriented*) yang mana hampir tidak ada analisis masalah yang terjadi.

Jalan pengambilan keputusan yang diambil kelompok terdiri atas tiga jalur kegiatan (*activity track*) yang saling berhubungan di mana kelompok berkembang dan bergerak di sepanjang jalur ini. Kelompok berkembang dengan cara berbeda pada masing-masing jalur, dan arah tindakan yang dilakukan pada masing-masing jalur sebagian dipengaruhi oleh tiga variabel situasi yang telah kita bahas sebelumnya yaitu karakteristik kerja objektif, karakteristik kerja kelompok dan karakteristik struktural kelompok.

Sebenarnya terdapat banyak jalur pengambilan keputusan, tetapi hanya tiga jalur yang akan diuraikan dalam teori ini yaitu: “jalur proses kerja” (*task process track*), “jalur hubungan” (*relational track*), dan “jalur topik” (*topic focus track*). Jalur proses kerja terdiri atas kegiatan yang berhubungan secara langsung dengan masalah atau kerja, termasuk, misalnya, menganalisis masalah, merancang solusi, mengevaluasi solusi. Jalur hubungan mencakup kegiatan yang memengaruhi hubungan interpersonal dalam kelompok seperti pernyataan tidak setuju dan membuat persetujuan.¹⁵ Jalur ketiga adalah jalur topik yaitu serangkaian isu, topik, dan perhatian yang diberikan kelompok sepanjang waktu. Gambar 7.1 merupakan ilustrasi jalur aktivitas dan bagaimana mereka bekerja bersama.

Tiga jalur pengambilan keputusan tersebut disebut juga dengan teori atau model berurutan banyak (*multiple-sequence model*) yang menggambarkan kelompok bergerak di sepanjang jalur pada sepanjang waktu, sebagaimana ditunjukkan oleh skala waktu yang terletak pada jalur paling bawah. Pada waktu tertentu, kelompok akan berkembang dan bergerak hingga mencapai titik tertentu pada masing-masing jalur. Kode-kode angka dan huruf yang terletak di atas garis jalur menunjukkan bagian-bagian atau segmen kegiatan, sedangkan huruf yang terletak di bawah garis jalur disebut “titik jeda” (*break point*).

¹⁵ Kedua jalur ini berhubungan secara dekat dengan dua kerja pemeliharaan yang ditemukan pada beberapa teori lain yang telah dibahas pada bab ini.



Jalur Hubungan	: FW : CW : INT :	OPP	: INT : OD :	OPP	: INT : OD :	OPP	: INT :	A		
	T		T	D	T	C		A		
Jalur Proses Kerja	: SD : PC :	SD : SD :	SC : SC :	PA : DIS :	PA : SD :	SC : SD :	DIS : SD :	SC : SD :	NN :	
	T	T		T		T	C	T	T	
Jalur Topik	: T1 : T2 :	T3 : T2 :	T3 : T4 :	T1 : T2 :	T4 : T2 :	T3 : T1 :	T2 : T5 :	T2 : T3 :	T4 : T5 :	T6 :
	T	T	T	T	T	T	T	T	T	T
Waktu	:	:	:	:	:	:	:	:	:	:
	0	5	10	15	20	25	30	35	40	45
	:	:	:	:	:	:	:	:	:	:
	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95
	:	:	:	:	:	:	:	:	:	:
	100									
Titik Jeda:										
T : Peralihan topik										
A : Penghentian sementara										
D : Penundaan										
C : Konflik										
F : Kegagalan										
Proses Kerja:										
PA : Analisis masalah										
PC : Kritik masalah										
SA : Analisis solusi										
SC : Kritik solusi										
OO : Orientasi										
NN : Tangent										
CF : Konfirmasi										
Jalur Hubungan:										
FW : Fokus kerja										
CW : Kerja kritis										
OPP : Perlawanan (oposisi)										
ACC : Akomodasi										
TAB : Pengajuan usul										
OD : Pembukaan Diskusi										
INT : Integrasi										

GAMBAR 7.1 CONTOH JALUR KEGIATAN DISKUSI KELOMPOK

Sumber: Diadaptasi dari Stephen W. Littlejohn dan Karen A. Foss (2005). *Theories of Human Communication*, Eighth Edition. Thomson-Wadsworth. h. 229.

Dalam diskusi kelompok sebagaimana yang ditunjukkan Gambar 7.1, kelompok memulai pembicaraan yang membahas topik 1 (T1). Ketika kelompok membahas topik 1 ini, kelompok fokus pada suatu pekerjaan tertentu atau fokus pada kerja (*focused work*, FW) yang terletak pada jalur hubungan, dan melakukan pengembangan solusi atau *solution development* (SD) yang berada pada jalur proses kerja. Ketika mereka pindah ke topik lain maka kelompok memasuki “kritik masalah” atau *problem critique* (PC) pada jalur proses kerja, sementara mereka juga terlibat pada “kerja kritis” atau *critical work* (CW) pada jalur hubungan. Pembicaraan terus berlanjut selama beberapa waktu melalui sejumlah tahapan hingga akhir, yaitu ketika mereka berhenti pada posisi NN (*Tangent*) pada jalur proses kerja yang berarti anggota kelompok mulai mengalihkan pembicaraan kepada hal-hal lain, tetapi mereka telah berhasil mencapai tahap “integrasi” atau *integration* (INT) pada jalur hubungan. Harap diperhatikan bahwa segmen kegiatan pada jalur-jalur yang berbeda dalam diskusi ini yang digambarkan melalui skema tersebut tidak perlu berhubungan satu dengan lainnya.

Selama diskusi berlangsung, titik transisi terjadi dari waktu ke waktu yang disebut dengan titik jeda atau interupsi yang ditunjukkan oleh kode huruf di bawah jalur. Terkadang satu titik jeda akan menandai adanya perubahan pada suatu jalur, tetapi sering kali titik jeda akan menandai per-



ubahan pada beberapa jalur. Titik jeda memiliki peran penting karena berfungsi memberikan tanda adanya titik-titik penting dalam perkembangan kegiatan pembuatan keputusan kelompok.

Dalam hal ini terdapat tiga tipe titik jeda, yang pertama adalah “titik jeda normal” (*normal breakpoints*) yaitu titik penyelesaian atau transisi yang mencakup hal-hal seperti: penundaan pembicaraan, atau peralihan topik. Penundaan atau *delay* (D) merupakan masalah yang tidak diharapkan yang menyebabkan berhentinya fungsi kelompok. Penundaan sering kali terdiri atas kegiatan mendiskusikan kembali sejumlah isu yang diperlukan bagi kelompok untuk mengatasi kelompok atau membangun pemahaman. Penundaan dapat menjadi tanda adanya kesulitan pengambilan keputusan, atau dapat juga menjadi tanda bahwa mereka harus berhati-hati dan cermat dalam mengambil keputusan. Kegagalan atau *failure* (F) merupakan hal yang lebih serius, karena munculnya ketidaksepakatan yang besar dan kegagalan dalam mengambil keputusan kelompok.

Walaupun skema teori yang diuraikan ini agak kompleks dan cang-gih, namun model ini mampu menunjukkan karakter strukturasi dalam hal pengambilan keputusan kelompok yang sangat bagus. Model ini menunjukkan bahwa kelompok mengadopsi arah tindakan tertentu untuk memenuhi kebutuhan mereka namun dalam melakukan hal itu mereka menciptakan hambatan yang membatasi tindakan masa depan. Gagasan yang dikemukakan model ini sudah cukup jelas, namun masih menuntut pertanyaan yaitu struktur kelompok seperti apa yang paling efektif atau produktif, dan struktur kelompok seperti apa yang paling tidak efektif atau produktif. Untuk menjawab pertanyaan ini kita beralih kepada teori selanjutnya yaitu teori fungsional.

7.7 TUGAS KELOMPOK

7.7.1 Teori Fungsional

Teori fungsional komunikasi kelompok memandang “proses” sebagai instrumen yang digunakan kelompok untuk mengambil keputusan, dengan menekankan hubungan antara kualitas komunikasi dan kualitas keluaran (*output*) kelompok. Komunikasi melakukan sejumlah hal—atau berfungsi dalam sejumlah hal—untuk menentukan atau memutuskan hasil kelompok. Komunikasi adalah alat untuk menyampaikan informasi, komunikasi adalah cara anggota kelompok menjelajahi dan mengenal kesalahan dalam pemikiran, dan komunikasi juga berfungsi sebagai alat persuasi.



Pendekatan fungsional sangat dipengaruhi oleh sifat pragmatis pengajaran diskusi kelompok kecil. Pendekatan ini mendasarkan sebagian besar pemikirannya pada karya ahli filsafat John Dewey yang sejak penerbitan karyanya *How We Think* pada 1910 telah memberi pengaruh sangat besar pada pemikiran pragmatis pada abad ke-20.¹⁶ Walaupun metode riset yang digunakan teori fungsional untuk mempelajari fungsi-fungsi kelompok mirip dengan praktik yang dilakukan tradisi sosiopsikologi, namun Littlejohn dan Foss menempatkan teori fungsional dalam kelompok sosiokultural karena teori ini memberikan perhatian pada bagaimana suatu kelompok bekerja.

Menurut Dewey, proses pemecahan masalah dalam kelompok terdiri dari enam langkah, yaitu: (1) pernyataan kesulitan; (2) penentuan masalah; (3) analisis masalah; (4) saran penyelesaian; (5) membandingkan alternatif dan pengujian alternatif terhadap seperangkat tujuan atau kriteria; dan (6) melaksanakan solusi terbaik. Teori-teori fungsional membahas cara-cara komunikasi memengaruhi masing-masing dari keenam elemen tersebut.

Rudy Hirokawa dan beberapa rekannya mengemukakan gagasan mereka yang berpengaruh besar terhadap perkembangan teori fungsional, dan penjelasan mereka mengenai proses pengambilan keputusan kelompok mencerminkan pemikiran Dewey. Hirokawa dan rekannya menjelaskan bagaimana kelompok dapat membuat keputusan yang keliru. Ia bermaksud mengidentifikasi faktor-faktor yang harus dipertimbangkan kelompok agar dapat mengambil keputusan yang benar sehingga kelompok dapat menjadi lebih efektif.

Kelompok biasanya memulai dengan “mengidentifikasi dan menilai suatu masalah” (*identifying and assessing a problem*), dan pada tahap ini mereka harus menjawab berbagai pertanyaan seperti: Apa yang terjadi? mengapa? Siapa yang terlibat? Apa bahayanya? Siapa yang dirugikan? Selanjutnya, kelompok harus mengumpulkan dan mengevaluasi informasi (*gathers and evaluates information*) mengenai masalah yang dihadapi. Ketika kelompok membahas berbagai kemungkinan solusi, informasi akan terus diterima dan terkumpul.

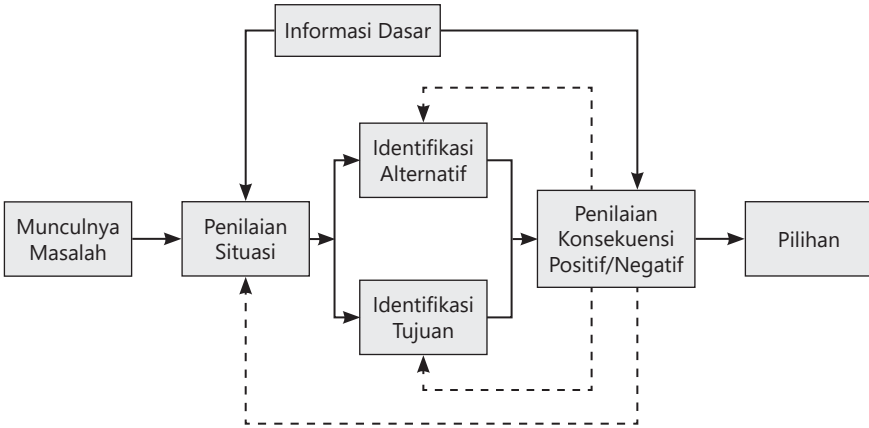
Selanjutnya, kelompok membuat berbagai usulan alternatif (*alternative proposals*) untuk mengatasi masalah dan mereka juga membahas tujuan (*objectives*) yang ingin dicapai dalam pemecahan masalah. Berbagai tujuan dan usulan alternatif kemudian dievaluasi dengan tujuan akhirnya adalah untuk mencapai konsensus terhadap arah tindakan yang hendak diambil.

¹⁶ John Dewey, *How We Think*, Heath, Boston, 1910 dalam Littlejohn dan Foss, h. 230-231.



Urutan atau *sequence* pemecahan masalah ini digambarkan pada skema berikut ini.

SKEMA 7.3 MODEL UMUM PROSES PENGAMBILAN KEPUTUSAN KELOMPOK



Sumber: Stephen W. Littlejohn dan Karen A. Foss (2005). *Theories of Human Communication*, Eighth Edition. Thomson-Wadsworth, h. 231.

Berbagai faktor yang berperan menghasilkan keputusan yang salah dapat dengan mudah dilihat dari proses pengambilan keputusan. Pertama, penilaian masalah yang dilakukan secara tidak sepatutnya (*improper assessment*) yang disebabkan analisis situasi yang tidak cukup atau tidak tepat. Kelompok gagal melihat masalah, atau kelompok tidak secara tepat mengidentifikasi sebab-sebab masalah. Sumber kesalahan kedua dalam pengambilan keputusan adalah penetapan tujuan yang tidak tepat (*inappropriate goals and objectives*). Kelompok menolak atau mengabaikan tujuan-tujuan penting yang harus dicapai, atau kelompok mengerjakan hal-hal yang sebenarnya tidak perlu. Masalah ketiga adalah “penilaian kualitas positif dan negatif yang tidak sesuai” (*improper assessment of positive and negative qualities*), yaitu mengabaikan kelebihan atau kekurangan tertentu atau mengabaikan kedua-duanya, atau kelompok terlalu melebih-lebihkan hasil positif atau negatif yang diharapkan. Keempat, kelompok mengembangkan basis informasi yang tidak mencukupi (*inadequate information base*) yang dapat terjadi dalam beberapa cara yaitu menolak informasi yang valid dan menerima informasi yang tidak valid. Terlalu sedikit menerima informasi atau sebaliknya terlalu banyak informasi yang diterima dapat menimbulkan kelebihan beban kerja dan kebingungan. Terakhir, berdasarkan semua informasi yang diterima kelompok ternyata membuat “alasan yang salah”



(*faulty reasoning*) untuk melakukan atau tidak melakukan sesuatu.

Mengapa kelompok melakukan kesalahan-kesalahan ini? Hirokawa percaya bahwa kesalahan tersebut disebabkan oleh komunikasi dalam kelompok. Kelompok dipengaruhi oleh anggota tertentu yang secara tidak sadar menyesatkan kelompok, suatu hasil yang meminta seseorang untuk menandinginya dengan memasukkan pengaruh positif ke dalam kelompok. Sebagai bagian dari penelitiannya, Hirokawa melakukan studi terhadap aspek kualitas keputusan yaitu: pengertian yang memadai terhadap masalah, pengertian yang memadai terhadap tujuan dan standar keputusan yang baik, penilaian yang memadai terhadap kualitas alternatif yang positif, dan penilaian yang memadai terhadap kualitas alternatif negatif.¹⁷

Dalam penelitiannya, Hirokawa membentuk 40 kelompok yang masing-masing terdiri atas tiga orang dan masing-masing kelompok diminta untuk mendiskusikan tindakan apa yang harus dilakukan terhadap orang yang menjiplak karya orang lain (plagiat) di universitas. Diskusi dilakukan dalam waktu 17-47 menit, dan masing-masing diskusi direkam. Dua orang profesor yang berpengalaman menangani pelanggaran etika mahasiswa diminta menilai keputusan kelompok dalam hal kualitas keseluruhannya, dan sekelompok juri menilai seberapa jauh masing-masing kelompok memenuhi empat elemen kritis tersebut di atas. Analisis statistik menunjukkan bahwa kualitas keputusan kelompok sangat berhubungan dengan keempat elemen tersebut, dan ketika kelompok terbaik dibandingkan dengan kelompok terburuk, terdapat perbedaan signifikan dalam hal seberapa jauh masing-masing fungsi dapat dicapai oleh kelompok. Jelaslah, kelompok-kelompok yang lebih efektif dalam memenuhi keempat fungsi akan membuat keputusan yang lebih baik.

7.7.2 Teori Pikiran Kelompok

Karya Irving Janis dan beberapa rekannya memberikan pengaruh penting dalam tradisi fungsional. Di sini kita akan melihat pada satu teorinya yang disebut dengan hipotesis pemikiran kelompok (*groupthink hypothesis*). Sebagaimana Hirokawa, Janis meneliti secara teliti efektivitas keputusan kelompok. Menekankan pada pemikiran kritis, ia menunjukkan bagaimana kondisi-kondisi tertentu dapat membawa kepuasan kelompok yang tinggi tetapi tidak memberikan hasil yang efektif.

Pemikiran kelompok merupakan hasil langsung dari tingkat kekempa-

¹⁷ Randy Y. Hirokawa, *Group Communication and Decision Making Performance: A Continued Test of the Functional Perspective*, Human Communication Research 14, 1988.



kan atau kohesivitas (*cohesiveness*) yang pertama kali dibahas secara cukup mendalam oleh Kurt Lewin pada 1930-an dan sejak saat itu dipandang sebagai variabel penting dalam efektivitas kelompok. Kohesivitas atau *cohesiveness* didefinisikan sebagai “*the degree of mutual interest among members*” (derajat kepentingan bersama di antara anggota kelompok).¹⁸ Pada kelompok yang sangat kohesif maka identifikasi bersama atau *mutual identification* yang kuat inilah yang menjadikan suatu kelompok menjadi kompak. Kohesivitas kelompok terbentuk sebagai hasil dari seberapa besar anggota memahami bahwa tujuan mereka dapat terpenuhi di dalam kelompok. Kohesivitas tidak mensyaratkan bahwa semua anggota harus memiliki sikap yang sama, tetapi setiap anggota harus bersifat interdependen atau saling tergantung satu sama lainnya atau saling mengandalkan untuk mencapai tujuan bersama yang diinginkan. Semakin kohesif suatu kelompok maka semakin besar tekanan yang diberikan atas anggota kelompok.

Kohesivitas dapat menjadi hal yang baik karena dapat membawa anggota menjadi bersatu dan mendorong hubungan interpersonal dalam kelompok. Janis tidak membantah sisi positif kohesivitas tetapi ia juga melihat bahayanya. Menurutnya, kelompok-kelompok yang memiliki kohesivitas tinggi membuang terlalu banyak energi dalam mempertahankan keinginan atau niat baik (*goodwill*) dalam kelompok yang merugikan pengambilan keputusan. Para anggota terlalu banyak menggunakan energi karena adanya potensi untuk diberi penghargaan, seperti persahabatan, prestise, dan penegasan terhadap harga diri seseorang (menerima pujian karena mau berkorban demi kelompok). Karena kebutuhan terhadap penghargaan diri (*self esteem*) tinggi maka anggota kelompok akan menghabiskan banyak energi untuk membangun atau mengembangkan ikatan positif di antara mereka, dan hal ini akan menghasilkan pemikiran kelompok.

Janis menemukan dalam risetnya bahwa pemikiran kelompok memiliki enam kelemahan atau sifat negatif dari pemikiran kelompok, yaitu:

- a. Kelompok membatasi pembahasannya hanya pada beberapa alternatif tanpa mempertimbangkan segala kemungkinan alternatif yang tersedia. Kelompok hanya mencari penyelesaian yang sudah jelas atau mudah, dan tidak ada upaya untuk menjelajahi gagasan lainnya.
- b. Gagasan yang disukai di awal tidak pernah dipelajari kembali untuk mencari kemungkinan kesulitan atau hambatan yang tersembunyi. Dengan kata lain, kelompok tidak kritis dalam meneliti implikasi dari keputusan atau solusi yang dipilih.

¹⁸ Little Jhon dan Foss, h. 232.



- c. Kelompok gagal meneliti kembali berbagai alternatif yang pada awalnya tidak disukai oleh sebagian besar anggota. Pandangan minoritas dengan cepat dipatahkan dan diabaikan, tidak saja oleh mayoritas anggota tetapi juga oleh mereka yang pada awalnya menyukai mereka.
- d. Kelompok tidak berupaya mencari pendapat seseorang yang ahli. Kelompok sudah merasa puas dengan dirinya dan bahkan merasa terancam oleh orang luar.
- e. Kelompok bersifat sangat selektif dalam mengumpulkan dan memeriksa informasi yang ada. Anggota kelompok cenderung berkonsentrasi hanya kepada informasi yang mendukung rencana yang mereka sukai saja.
- f. Kelompok merasa sangat percaya diri dengan gagasan atau solusi mereka sehingga mereka tidak merasa perlu untuk memiliki rencana cadangan atau rencana darurat (*contingency plan*). Kelompok tidak melihat kemungkinan mereka akan gagal dan mereka tidak berencana untuk gagal.

Seluruh hal tersebut merupakan hasil dari tidak adanya pemikiran kritis dan rasa percaya diri yang terlalu besar dalam kelompok. Janis menyatakan bahwa pemikiran kelompok ditandai oleh sejumlah gejala. Gejala *pertama* disebut dengan “Ilusi tanpa kelemahan” (*illusion of invulnerability*), yang menghasilkan atau menciptakan rasa optimis sebelum saatnya. Terdapat suatu perasaan yang kuat dalam diri mereka, “Kami tahu apa yang kami lakukan, jadi jangan mengganggu” (*we know what we are doing, so don't rock the boat*). *Kedua*, kelompok menciptakan upaya bersama untuk merasionalkan arah tindakan yang telah diputuskan. Kelompok membuat cerita yang memberi kesan bahwa keputusan yang diambil adalah mutlak benar, dan mereka juga berupaya meyakinkan diri mereka melakukan hal yang benar. *Ketiga*, kelompok mempertahankan kepercayaan mutlak atas moralitas yang tertanam dalam diri mereka, mereka memandang diri mereka sebagai orang-orang dengan motivasi bagus dan bekerja untuk mendapatkan hasil terbaik. Hal ini menjadikan kelompok bersikap lunak terhadap konsekuensi etik dan moral.

Gejala *keempat*, anggota kelompok memandang pemimpin dari luar sebagai jahat, lemah, dan bodoh. *Kelima*, tekanan langsung dikenakan pada anggota tidak untuk menyatakan tanggapan yang berbeda atau tandingan. Penolakan yang muncul dengan cepat disingkirkan sehingga menghasilkan gejala keenam, yaitu munculnya sensor diri (*self-censorship*) terhadap perbedaan pendapat. Anggota kelompok merasa segan untuk mengemuka-



kan pendapat berbeda dan secara diam-diam mereka menekan keraguan. Ketujuh, anggota kelompok memiliki “ilusi kesamaan pendapat” (*illusion of unanimity*) di dalam kelompok. Walaupun keputusan yang dibuat tidak bulat namun kelompok tetap menunjukkan solidaritasnya. Kedelapan, pemikiran kelompok menyebabkan munculnya “pengawal pikiran” (*mind-guard*) untuk melindungi kelompok dan pemimpinnya dari pandangan atau pendapat yang berlawanan dan informasi yang tidak diinginkan. Pengawal pikiran akan menekan informasi negatif yang datang dengan cara memberikan nasihat pada anggota untuk tidak mempersulit keadaan.

Janis percaya bahwa jawaban terhadap masalah kelompok pikiran adalah mengambil langkah-langkah berikut dalam pengambilan keputusan kelompok:

- a. Mendorong setiap orang untuk menjadi penilai yang kritis dan menyatakan keraguan yang dirasakan.
- b. Pemimpin tidak buru-buru mengemukakan pandangannya.
- c. Membentuk beberapa kelompok pembuat kebijakan yang independen dan terpisah.
- d. Membagi kelompok menjadi kelompok-kelompok yang lebih kecil (subkelompok).
- e. Membicarakan masalah yang terjadi dengan orang luar.
- f. Mengundang pihak luar ke dalam kelompok untuk memberikan ide-ide baru.
- g. Menugaskan seseorang untuk memberikan pendapat berbeda (*devil's advocate*) dari pendapat subkelompok.
- h. Menyediakan waktu untuk melihat adanya sinyal peringatan.
- i. Mengadakan pertemuan kedua untuk mempertimbangkan kembali suatu rencana keputusan sebelum membuat keputusan final.

Janis menggunakan data historis untuk mendukung teorinya dengan menganalisis enam proses pengambilan keputusan politik tingkat tinggi pada suatu negara yang menghasilkan keputusan yang tepat atautkah keputusan yang keliru, bergantung pada seberapa jauh pemikiran kelompok digunakan. Contoh-contoh pengambilan keputusan yang salah termasuk invasi Teluk Babi, Perang Korea, Pearl Harbour, dan Perang Vietnam. Contoh keputusan yang berhasil adalah krisis peluru kendali (misil) Kuba dan Marshall Plan.

Salah satu kasus yang dinilai sebagai hasil dari proses pengambilan keputusan yang tepat adalah keputusan Presiden Kennedy dalam hal krisis misil Kuba. Pada Oktober 1962, Kuba diketahui membangun stasiun senjata



nuklir dan melengkapinya dengan peluru kendali dari Uni Soviet. Presiden Kennedy setahun sebelumnya telah mengambil keputusan keliru dalam kasus invasi Teluk Babi dan ia tidak ingin kembali mengambil keputusan keliru dalam kasus misil Kuba. Dalam hal ini, Kennedy memberikan dorongan kepada para penasihatnya untuk saling berdebat dan menguji berbagai solusi yang ada. Ia berusaha menahan diri untuk tidak mengemukakan pandangannya sendiri yang dapat memengaruhi pandangan kelompok, ia juga membuat kelompok-kelompok kecil untuk membahas masalah bersangkutan secara independen. Sebagian penasihatnya dan juga dirinya sendiri berbicara dengan orang luar khususnya para ahli mengenai masalah tersebut untuk memastikan mereka mendapatkan gagasan segar. Pada akhirnya, Kennedy berhasil menerapkan blokade militer terhadap kapal Rusia dan menghentikan perkembangan hubungan antara Kuba dan Uni Soviet.

PRENADA



The background features a complex pattern of overlapping white circles and lines on a dark gray background. Some circles are filled with a fine, light gray grid pattern, while others are solid white or light gray. The lines are thin and white, creating a network-like structure.

Bagian 5

Komunikasi

Organisasi

Bab 8

TEORI ORGANISASI

Organisasi memiliki peran sangat penting dalam kehidupan manusia, dan mungkin tidak banyak dari kita yang menyadari betapa dominan peran organisasi dalam kehidupan kita. Sebagaimana dikemukakan Amatai Etzioni (1964); kita dilahirkan di organisasi, menerima pendidikan di organisasi, kebanyakan dari kita menghabiskan waktu bekerja untuk organisasi, dan kita tinggal di tengah masyarakat yang bersifat organisasi.¹ Kita menghabiskan banyak waktu untuk berbagai aktivitas seperti bersantai, bermain, dan berdoa. Hampir semua kegiatan itu dilakukan di organisasi. Kebanyakan dari kita kemungkinan akan mati dalam organisasi, dan ketika hal itu terjadi, sering kali ahli waris kita harus membuat laporan kepada organisasi terbesar, negara, untuk memberikan surat keterangan kematian.

Organisasi dibentuk melalui komunikasi ketika individu di dalamnya saling berinteraksi satu sama lain untuk mencapai tujuan individu dan tujuan bersama. Proses komunikasi yang terjadi dalam organisasi menghasilkan berbagai hal seperti hubungan kewenangan, terciptanya peran, adanya jaringan komunikasi, dan iklim organisasi. Organisasi menciptakan hasil atau keluaran (*output*) akibat adanya interaksi di antara individu dan kelompok dalam organisasi yang pada gilirannya memengaruhi interaksi masa depan di dalam organisasi.

Berbagai teori mengenai organisasi yang akan kita bahas pada bab ini mencoba memberikan penjelasan mengenai apa itu organisasi berdasarkan berbagai sudut pandang yang digunakan oleh para penggagasnya, namun secara umum berbagai pandangan tersebut dapat dibagi menjadi lima aspek yang dapat menjelaskan ruang lingkup organisasi:

1. Organisasi diciptakan melalui komunikasi.
2. Kegiatan organisasi berfungsi untuk mencapai tujuan individu dan tujuan bersama.

¹ Amatai Etzioni, *Modern Organization*, Prentice Hall, 1964, h.1 dalam Littlejohn-Foss, *Theories of Human Communication*, 2005, h. 239.



3. Kegiatan komunikasi dalam organisasi menciptakan pola-pola yang memengaruhi kehidupan organisasi.
4. Proses komunikasi menciptakan karakter dan budaya organisasi
5. Pola kekuasaan dan pengawasan dalam komunikasi organisasi menghilangkan dan menciptakan hambatan.²

1. Organisasi diciptakan melalui komunikasi.

Seluruh teori yang masuk dalam arus utama (*mainstream*) mengenai komunikasi organisasi dewasa ini mengakui bahwa organisasi muncul melalui interaksi di antara anggotanya sepanjang waktu. Komunikasi tidak sekadar instrumen atau alat untuk berinteraksi tetapi komunikasi adalah medium yang menyebabkan adanya organisasi, dan karena komunikasi bersifat dinamis maka organisasi yang kita lihat saat ini hanyalah gambaran singkat (*snapshot*) dari proses pembentukannya yang berevolusi sepanjang waktu.

Komunikasi yang dilakukan antara individu dan kelompok dalam organisasi merupakan bagian penting dari proses organisasi yang berlangsung terus-menerus (*ongoing organizing process*). Misalnya, cara-cara seorang karyawan memberikan tanggapan atau respons kepada atasannya akan menghasilkan suatu hubungan dengan kualitas tertentu yang memberikan kontribusi terhadap sifat organisasi. Orang dapat merasakan tempatnya di organisasi dengan cara berpikir mengenai orang lain, yaitu dengan siapa ia paling banyak berhubungan, bagaimana sifat hubungan itu, apa yang ingin dicapainya melalui interaksi yang dilakukan dalam jaringan personalnya serta peran yang ingin dijalankannya dan juga sejawatnya dalam jaringan itu.

Interaksi di antara individu dalam organisasi menciptakan struktur mikro dan makro yang akan menentukan organisasi. Teori jaringan menunjukkan kepada kita bahwa organisasi tidak hanya terdiri atas satu struktur tetapi banyak struktur. Masing-masing struktur saling tumpang-tindih dengan berbagai macam fungsinya. Struktur yang terbentuk tidak pernah bersifat tetap, dan walaupun struktur memiliki pola tetapi struktur itu selalu berubah ketika interaksi berevolusi sepanjang waktu.

2. Kegiatan organisasi berfungsi untuk mencapai tujuan individu dan tujuan bersama.

Kegiatan organisasi memiliki tujuan dan tugas atau kerja. Bagi kebanyakan orang, bekerja pada organisasi atau perusahaan merupakan peng-

² Stephen W. Littlejohn dan Karen A. Foss, *Theories of Human Communication*, Ninth Edition, Thomson Wadsworth, Belmont, 2008. h. 277-280.



alaman praktis yang berharga. Orang bekerja atau berpartisipasi dalam organisasi karena organisasi memungkinkan orang itu untuk mencapai suatu tujuan yang biasanya penting secara pribadi, dan yang paling umum dan jelas adalah untuk tujuan memperoleh penghasilan, tetapi kita juga dapat mencapai berbagai tujuan lainnya selain mendapatkan penghasilan. Banyak organisasi yang tidak memberikan gaji atau penghasilan kepada anggotanya seperti organisasi agama atau organisasi sosial dan sebagainya, namun organisasi tersebut memberikan peluang bagi anggotanya untuk meraih nilai-nilai lainnya.

Dua tujuan lainnya yang biasanya tidak segera terpikirkan adalah tujuan yang bisa diperoleh seseorang untuk menjalani atau bahkan menikmati kehidupan sosial dan pembentukan struktur waktu. Banyak orang yang pensiun dari suatu organisasi harus mengalami masa sulit untuk menyesuaikan diri dengan situasi tanpa kesibukan setelah mereka tidak bekerja lagi. Mereka kehilangan kehidupan sosial yang dijalannya setiap hari selama bertahun-tahun. Organisasi membawa orang bertemu dan berhubungan dengan orang lain. Organisasi memungkinkan kita untuk mendapatkan teman dan melakukan berbagai kegiatan setiap harinya. Organisasi juga membentuk struktur waktu karena kita harus menghabiskan sekian jam waktu kita di organisasi.

Komunikasi dalam organisasi membantu anggota untuk mencapai tujuan pribadi. Namun komunikasi yang dilakukan juga diarahkan atau bertujuan untuk mencapai tujuan organisasi. Organisasi memiliki tujuannya dan tujuan ini terkadang mendukung, bertentangan, atau mengabaikan tujuan individu. Dewasa ini, tujuan organisasi biasanya ditulis dalam bentuk pernyataan visi dan misi, namun pernyataan visi dan misi merupakan sebagian kecil saja dari berbagai tujuan organisasi.

Dapatkah tujuan organisasi dan tujuan individu itu disatukan atau diintegrasikan? Jika bisa, bagaimana? Tujuan individu anggota organisasi akan sama atau sejalan dengan tujuan organisasi jika terdapat identitas yang sama antara anggota dan organisasi. Anggota akan memandang organisasi sebagai dirinya sendiri. Identitas yang sama akan tercipta melalui pengawasan bersama yang terwujud secara alami atau natural. Dengan kata lain, terdapat sesuatu yang menarik mengenai pekerjaan sehari-hari dalam organisasi yang membuat tujuan personal bersekutu atau bekerja sama dengan tujuan organisasi.



3. Kegiatan komunikasi dalam organisasi menciptakan pola-pola yang memengaruhi kehidupan organisasi.

Tema penting yang dikemukakan berbagai teori mengenai komunikasi organisasi adalah mengenai dua wajah komunikasi. Wajah pertama adalah peran komunikasi yang memungkinkan kita mencapai tujuan. Wajah kedua adalah peran komunikasi dalam menciptakan struktur dan pengaturan yang berfungsi mengorganisasi dan membatasi kegiatan kita sekaligus menjadikan kita fokus pada kegiatan kita. Setiap tindakan komunikasi memiliki tujuan, tetapi setiap tindakan komunikasi menghasilkan konsekuensi yang akan memengaruhi interaksi kita dengan orang lain di masa depan melalui cara-cara yang sering kali di luar kesadaran kita.

Salah satu hasil komunikasi adalah struktur dalam pengertian adanya garis-garis komunikasi. Namun demikian, garis komunikasi hanya salah satu dari banyak elemen struktur. Kita dapat melihat organisasi dalam berbagai hal seperti siklus perilaku, identitas dan kontrol, budaya, iklim dan hubungan kekuasaan dan banyak lainnya. Ditinjau dari sisi negatifnya, strukturasi dapat menciptakan bentuk-bentuk penindasan berdasarkan atas ras, gender, dan faktor-faktor lainnya.

Pelajaran yang kita peroleh dalam hal ini adalah bahwa komunikasi adalah penting. Komunikasi lebih dari sekadar instrumen untuk mencapai tujuan personal dan tujuan organisasi. Kapan pun kita berkomunikasi maka kita membuat sesuatu, dan komunikasi mendorong kita untuk memberikan perhatian terhadap apa yang kita ciptakan dengan cara bagaimana kita berinteraksi dengan orang lain dalam organisasi.

4. Proses komunikasi menciptakan karakter dan budaya organisasi.

Organisasi bukan seperti mesin yang bekerja secara mekanis, tidak memiliki sifat, karakter atau rasa. Sebagaimana manusia, organisasi juga memiliki karakter. Gerakan budaya organisasi mengakui aspek manusia dalam diri organisasi. Sebenarnya, terpisah dari struktur kerja, organisasi memiliki budaya yang kaya dengan tradisi, makna bersama dan berbagai ritual. Tindakan anggota menciptakan dan menggambarkan budaya yang ada dalam organisasi. Pendekatan budaya dalam teori organisasi merupakan kemajuan besar dalam teori organisasi. Secara tradisional manajemen cenderung dipandang sebagai proses yang melulu rasional untuk memanipulasi berbagai hal demi kepentingan organisasi. Pendekatan budaya menunjukkan bahwa pandangan tersebut hanya sebagian benar. Pendekatan budaya menolak gagasan bahwa manajer dalam cara tertentu mampu memanipulasi berbagai “objek” (seperti bahan baku atau mesin)



secara terpisah atau independen dari organisasi; dengan kata lain, produksi semata-mata teknis, tidak ada urusan dengan budaya organisasi. Namun sebenarnya, objek hanya diketahui orang lain melalui makna budaya organisasi, dan makna tersebut akan berubah dari satu organisasi kepada organisasi lainnya, atau bahkan di antara satu suborganisasi dengan suborganisasi lainnya. Makna budaya suatu objek, misalnya suatu merek produk, akan sangat berbeda bergantung pada perusahaan yang menghasilkan produk tersebut. Organisasi melakukan lebih banyak hal daripada sekadar beradaptasi dengan lingkungan. Organisasi menciptakan lingkungan yang didasarkan atas konsepsi dan interpretasi bersama.

Karakter dan rasa suatu organisasi ditentukan oleh budayanya. Budaya memberikan kehidupan kepada kegiatan sehari-hari, dan ketika orang memikirkan keterlibatannya dengan suatu organisasi maka ia mungkin akan menyukainya atau mungkin tidak menyukainya. Keterlibatan seseorang dengan organisasi terutama disebabkan karena “rasa” (*feel*) atau jenis kehidupan yang diciptakan suatu organisasi. Organisasi tertentu dipandang sebagai mesin produksi tetapi organisasi adalah juga tempat di mana manusia menghabiskan sebagian besar waktunya di luar rumah, dengan demikian penting bagi setiap karyawan untuk mendapatkan kehidupan yang berkualitas dalam organisasi.

Budaya organisasi tecermin pada proses kerja dan komunikasi. Dengan kata lain, cara organisasi membentuk struktur kerja (hambatan, proses pengawasan, dan nilai-nilai yang didukung), hubungan informal dan gaya komunikasi yang muncul dalam interaksi yang tidak secara langsung berhubungan dengan kerja (rehat kopi, pesta, piknik bersama, dan pertemuan informal lainnya) mencerminkan dan menghasilkan budaya organisasi.

5. Pola kekuasaan dan pengawasan dalam komunikasi organisasi menghilangkan dan menciptakan hambatan.

Manajer boleh berpikir budaya sebagai sekadar variabel lain sebagaimana barang yang dapat dimanipulasi dan dikelola.³ Namun demikian, manajer memiliki tanggung jawab utama untuk memastikan bahwa tujuan organisasi dapat tercapai, jadi mengapa tidak membawa budaya ke dalam pelayanan untuk mencapai tujuan? Seluruh bentuk manajemen menggunakan semacam pengawasan ideologis. Bahkan jika tidak dimanipulasi secara sadar oleh manajemen, budaya organisasi mencakup juga hubungan keku-

³ Suatu diskusi terhadap kemungkinan ini dikemukakan oleh Sonja S. Sackmann, *Managing Organizational Culture: Dreams and Possibilities* dalam *Communication Yearbook* 13, ed. James Anderson, Sage, 1990.



asaan sebagai sesuatu yang tidak dapat dihindari. Kekuasaan adalah hasil yang tidak dapat dihindari dari interaksi organisasi. Kekuasaan diperlukan agar berbagai hal dapat dilaksanakan. Kekuasaan menyediakan struktur, mengurangi kebingungan, dan ketidakpastian. Penguatan (*empowerment*) memungkinkan orang menggunakan sumber daya pribadi dan kelompok untuk mencapai tujuan. Pertanyaannya kemudian bukanlah pada bagaimana menghindari kekuasaan dan pengaruh tetapi siapa yang berada di dalam kekuasaan dan siapa di luar. Kepentingan siapa yang diutamakan dan kepentingan siapa yang terpinggirkan.

Ketika kita menyadari bahwa seluruh interaksi dalam organisasi memberikan kontribusi bagi bangunan budaya organisasi, maka kita mulai mempertanyakan bagaimana berbagai kelompok jaringan dalam organisasi dapat dibuat menjadi lebih manusiawi dan tidak eksklusif. Pertanyaan ini mengarahkan kita pada gerakan demokrasi di tempat kerja di mana suara-suara dari berbagai kelompok kepentingan termasuk seluruh karyawan dan kelompok-kelompok penting di luar organisasi diakui penting dalam proses pengambilan keputusan organisasi.⁴

Berbagai teori mengenai demokrasi organisasi mengemukakan kritik mendalam terhadap pendekatan struktural dan posisional atau pendekatan manajerial yang bersifat dari atas ke bawah (*top-down*) dalam melakukan pengawasan melalui upaya-upaya untuk menekan konflik yang muncul. Teori demokrasi organisasi meminta adanya dialog, partisipasi dan penghargaan terhadap konflik sebagai cara mendorong kehidupan organisasi yang melibatkan setiap orang.

8.1 STRUKTUR, BENTUK, DAN FUNGSI ORGANISASI

Teori komunikasi telah memberikan sumbangan yang besar terhadap pengertian kita mengenai organisasi. Pola-pola komunikasi berperan penting dalam memajukan studi mengenai organisasi yaitu dengan menunjukkan pentingnya pola-pola komunikasi dalam pembangunan hubungan jaringan, struktur kekuasaan, dan budaya.

Berdasarkan apa yang telah dijelaskan mengenai ruang lingkup organisasi maka selanjutnya pada kita akan membahas berbagai teori organisasi dan melihat bagaimana komunikasi berlangsung di dalamnya. Littlejohn dan Foss (2008) membagi pembahasan mengenai teori organisasi ini ke dalam tiga dimensi, yaitu: (1) struktur, bentuk, dan fungsi organisasi; (2)

⁴ George Cheney dan lainnya, *Democracy, Participation, and Communication at Work: A Multidisciplinary Review* dalam *Communication Yearbook 21*, ed. Michael E. Roloff, Sage, 1998.



manajemen, kontrol dan kekuasaan organisasi; dan (3) budaya organisasi. Pada bagian ini kita akan meninjau lima teori organisasi, yaitu: (1) teori birokrasi Weber; (2) teori informasi organisasi, (3) teori jaringan; (4) teori koorientasi organisasi; dan (5) teori strukturasi.

8.1.1 Teori Birokrasi Weber

Max Weber adalah pemikir yang memberikan perhatian sangat besar pada bagaimana manusia bertindak secara rasional untuk mencapai tujuannya.⁵ Weber berupaya menjelaskan proses sosial di mana menurutnya terdapat suatu hubungan antara motivasi individu dan hasil-hasil sosial. Karya Weber menunjukkan atau mencerminkan pemikiran sosiopsikologi karena gagasannya menekankan pada individu sebagai pencetus atau pendorong munculnya tindakan atau perbuatan. Ia juga menunjukkan ketertarikannya pada penyebab munculnya tindakan dan memberikan penjelasan mengapa suatu tindakan dilakukan.⁶

Teori yang dikemukakan Weber juga memberikan suatu gagasan yang mewakili pandangan klasik mengenai struktur organisasi yang bersifat hierarkis dan dikontrol oleh aturan. Walaupun teorinya telah berusia lebih dari 100 tahun namun prinsip-prinsip mengenai organisasi yang dikemukakan Weber tetap berlaku hingga kini. Kita akan melihat bahwa teori Weber tidak secara khusus membahas mengenai komunikasi, namun pandangan Weber mampu meletakkan dasar-dasar asumsi yang sangat kuat yang memengaruhi para ahli teori komunikasi dalam menggambarkan atau menjelaskan mengenai komunikasi dalam organisasi. Dalam masa hidupnya (1864-1920), Max Weber telah menghasilkan sejumlah besar karya mengenai berbagai institusi sosial adalah teori mengenai birokrasi.⁷ Gagasan Weber merupakan bagian dari apa yang sekarang disebut dengan “teori organisasi klasik” (*classical organizational theory*).⁸

Apakah itu organisasi? Apa perbedaan organisasi dengan kelompok? Sekilas, sulit bagi kita untuk membedakan secara fisik antara organisasi dan kelompok; misalnya, antara sejumlah orang yang tengah bekerja di kantor atau pabrik (organisasi) dengan sekumpulan tukang ojek yang tengah

⁵ Karya klasik Max Weber adalah *The Theory of Social and Economic Organization*, yang diterjemahkan oleh A.M. Henderson dan T. Parson, Oxford University Press, 1947.

⁶ Stephen W. Littlejohn dan Karen A. Foss, *Theories of Human Communication*, Thomson Wadsworth, 2008, h. 254.

⁷ Max Weber, *The Theory of Social and Economic Organization* dalam Littlejohn dan Foss, *Theories of Human Communication*, h. 254.

⁸ Teori organisasi klasik lainnya antara lain dikemukakan oleh Henri Fayol melalui karyanya *General and Industrial Management* (1949) dan Frederick Taylor dengan karyanya *Principles of Scientific Management* (1947).



menunggu penumpang di pinggir jalan (kelompok biasa, bukan organisasi). Organisasi pada dasarnya terdiri atas sejumlah kelompok dan masing-masing kelompok terdiri atas sejumlah individu. Keduanya sama-sama sekumpulan orang, sama-sama bekerja, namun apa yang membedakan di antara keduanya?

Weber mendefinisikan organisasi sebagai “*a system of purposeful, interpersonal activity designed to coordinate individual task*”⁹ (suatu sistem kegiatan interpersonal bertujuan yang dirancang untuk mengoordinasikan tugas individu).

Perbedaan penting antara organisasi dan kelompok terletak pada adanya birokrasi. Setidaknya inilah pandangan sosiolog Max Weber yang mengemukakan teori mengenai birokrasi. Organisasi memiliki sistem yang mengatur dirinya, yaitu birokrasi namun tidak demikian halnya dengan kelompok biasa yang bukan organisasi. Karena organisasi merupakan birokrasi maka penting bagi kita untuk memahami gagasan Weber mengenai birokrasi.

Apa yang terlintas di pikiran Anda ketika mendengar kata “birokrasi”? Pandangan orang dewasa ini terhadap birokrasi sering kali negatif, seperti sekumpulan orang yang bekerja dengan lamban, kaku, tidak fleksibel, banyak orang, banyak meja, dan bahkan korup. Pandangan negatif tersebut justru bertentangan dengan gagasan Weber mengenai birokrasi yang dikemukakannya satu abad yang lalu. Kita akan melihat bahwa birokrasi dapat saja mempunyai faktor-faktor negatif tersebut khususnya jika birokrasi bersifat terlalu sentralistik, namun pemikiran Weber justru bertujuan untuk menemukan cara-cara berperilaku yang menghindari praktik korupsi, ketidakadilan dan nepotisme yang menjadi ciri dari kebanyakan organisasi yang ada pada masa itu.

Pada masa Weber masih hidup, birokrasi merupakan gagasan baru dan dipandang sebagai “mesin” yang efisien, mengagumkan, dan bisa diandalkan untuk mencapai tujuan yang ditetapkan. Birokrasi terbukti kemudian lebih berhasil dibandingkan dengan, misalnya usaha keluarga dan organisasi sederhana lainnya. Birokrasi juga dinilai berhasil memperkenalkan konsep-konsep seperti keadilan dan kesempatan yang sama sehingga memberikan efek mendalam kepada struktur sosial di banyak negara. Weber memandang birokrasi sebagai produk rasional sebagai hasil rekayasa sosial (*social engineering*), sebagaimana kemunculan mesin sebagai hasil revolusi industri. Weber menulis:

⁹ Max Weber, *The Theory of Social and Economic Organization*, Op. cit., h. 254-255.



*The decisive reason for the advance of bureaucratic organization has always been its purely technical superiority over any former organization. The fully developed bureaucratic mechanism compares with other organizations exactly as does the machine with non-mechanical modes of production.*¹⁰

(Alasan penting bagi perlunya memajukan organisasi birokratis adalah [karena] superioritas teknis yang dimilikinya dibandingkan dengan organisasi yang ada sebelumnya. Mekanisme birokratis yang dikembangkan sepenuhnya ini, jika dibandingkan dengan organisasi lainnya, adalah membandingkan antara mesin dengan bentuk-bentuk produksi non-mekanis lainnya).

Bagi Weber istilah “birokrasi” tidak dapat dipisahkan dengan istilah “rasionalitas” karena menggunakan pemikiran rasional dalam mengembangkan organisasi, sehingga gagasan Weber ini sering kali disebut dengan istilah “birokrasi rasional”. Namun faktor apa yang harus dimiliki untuk mewujudkan birokrasi rasional? Sebagaimana dikemukakan Weber, organisasi merupakan birokrasi, dan birokrasi tidak akan terwujud tanpa adanya tiga hal yang merupakan karakteristik birokrasi. Tiga faktor atau karakteristik yang harus dimiliki organisasi untuk mewujudkan birokrasi rasional, yaitu: (1) otoritas atau kewenangan (*authority*); (2) spesialisasi (*specialization*); dan (3) peraturan (regulasi).¹¹

1. Otoritas

Otoritas atau kewenangan biasanya muncul bersama-sama dengan kekuasaan, tetapi pada organisasi, otoritas haruslah sah atau *legitimate* yang berarti pemegang otoritas telah diberikan izin secara formal (*authorized formally*) oleh organisasi. Efektivitas organisasi bergantung pada seberapa besar manajemen menerima “kekuasaan sah” (*legitimate power*) dari organisasi. Jika Anda adalah seorang karyawan, maka Anda akan mengikuti apa yang diperintahkan atasan Anda karena organisasi (perusahaan di mana Anda bekerja) memberikan kewenangan yang sah kepada atasan untuk memberikan perintah.

Pada situasi lain, misalnya, dapatkah Anda memberikan perintah kepada teman Anda sehingga ia mengikuti apa yang Anda kehendaki? Anda dapat melakukan hal itu jika Anda memiliki kekuasaan atas teman Anda itu yang berasal dari kelahiran (misalnya, Anda terlahir sebagai anak raja yang memiliki kekuasaan memerintah); kecerdasan (Anda memiliki kepintaran yang membuat orang lain mendengarkan apa yang Anda katakan), Anda memiliki kemampuan membujuk, atau Anda memiliki kekuatan fisik sehingga teman Anda takut kepada Anda

¹⁰ Max Weber (1947), *The Theory of Social, Ibid.*

¹¹ Littlejohn dan Foss, *Theories of Human Communication, Op.cit.*, h. 254-255.



atau meminta perlindungan karena kekuatan fisik Anda dinilai mampu melindungi teman Anda.

Para manajer pada organisasi tidak perlu memiliki kekuasaan karena kelahiran, kecerdasan, kemampuan membujuk atau kekuatan fisik tersebut karena organisasi memberikan mereka kewenangan atau kekuasaan itu. Ketika Anda menjadi anggota suatu organisasi maka Anda akan setuju untuk mengikuti segala aturan yang menjamin kewenangan atau kekuasaan yang dimiliki orang-orang tertentu dalam organisasi. Organisasi dibangun sebagai suatu sistem rasional melalui kekuatan aturan yang menjadikan organisasi menjadi semacam kewenangan atau, menurut Weber, “otoritas legal rasional” (*rational-legal authority*). Ketika Anda melapor kepada atasan, maka Anda mengerti bahwa atasan Anda memiliki otoritas untuk mengatakan apa yang harus Anda lakukan. Namun pada saat yang sama, atasan Anda harus mampu mendukung atau menunjang otoritasnya dengan cara menyediakan sumber daya yang diperlukan yang berada dalam pengelolannya. Menurut Weber, suatu prinsip dalam birokrasi adalah bahwa para manajer atau administrator harus ditunjuk berdasarkan kualifikasinya, walaupun ketentuan ini tidak berlaku umum.

Menurut Weber, cara terbaik untuk mengelola kewenangan legal rasional adalah melalui hierarki (*hierarchy*), dengan kata lain atasan memiliki atasan lagi, dan atasan dengan kedudukan lebih tinggi memiliki atasan yang lebih tinggi lagi kedudukannya, begitu seterusnya. Hierarki ini secara hati-hati dan cermat diatur melalui aturan-aturan dalam organisasi. Setiap lapis manajemen memiliki kewenangan sah mereka masing-masing, dan hanya pimpinan tertinggi organisasi yang memiliki kewenangan puncak dan menyeluruh. Walaupun Weber mengatakan bahwa manajer harus ditunjuk atas dasar kualifikasi atau kecakapan yang dimilikinya, tetapi seorang pimpinan yang absolut jarang sekali ditunjuk atas dasar kecakapannya, tetapi lebih sering dipilih atau bahkan mewarisi suatu kedudukan atau jabatan.

Misalnya, sebagai suatu organisasi, negara Indonesia dipimpin oleh seorang presiden yang dipilih rakyat melalui pemilihan umum secara langsung, sedangkan para pembantunya terdiri dari para menteri yang ditunjuk presiden untuk memimpin berbagai departemen atau kementerian. Pada perusahaan atau korporasi, pemilik perusahaan memilih dewan direksi yang terdiri atas direktur utama dan para direktur. Pada perusahaan milik keluarga, pimpinan perusahaan mendapatkan kedudukannya karena keturunan, ia menerima warisan jabatan dari



orangtuanya yang menjadi pimpinan sebelumnya, namun para manajer yang membantu biasanya terdiri dari orang-orang yang ditunjuk atau dipilih untuk melaksanakan perintah pimpinan.

Menurut Weber, suatu prinsip terkait dengan kewenangan birokrasi adalah bahwa karyawan perusahaan memiliki kedudukan terpisah dari pemilik. Karyawan tidak dapat memiliki perusahaan karena hal itu akan mengganggu aliran kewenangan yang sudah sah. Namun prinsip ini adalah salah satu aspek organisasi yang telah berubah sejak masa Weber. Dewasa ini, peraturan suatu negara membuka peluang bagi karyawan untuk dapat memiliki saham perusahaan melalui program yang disebut *stock plan*, yang berarti karyawan dapat memiliki sebagian perusahaan. Bahkan bentuk kepemilikan yang lebih langsung juga dimungkinkan di mana persatuan karyawan suatu perusahaan membeli mayoritas saham perusahaan di mana mereka bekerja.

2. Spesialisasi

Prinsip organisasi kedua adalah spesialisasi yang berarti sejumlah individu dibagi menurut pembagian pekerjaan, dan mereka mengetahui pekerjaan mereka masing-masing dalam organisasi. Peningkatan atau perluasan posisi atau jabatan dan uraian pekerjaan (*job description*) seorang karyawan adalah contoh bagus dari spesialisasi. Perhatikan perbedaan antara suatu birokrasi dan tipe-tipe organisasi lainnya. Misalnya, seorang yang bekerja pada satu toko kecil yang menjual kebutuhan sehari-hari maka biasanya ia akan mengerjakan semuanya, mulai dari mengelola mesin kas hingga menyapu dan mengepel lantai. Jika kemudian toko tadi berkembang besar, misalnya menjadi supermarket, maka mulailah sifat birokratisnya muncul. Satu atau beberapa orang bertugas khusus di bagian kasir, karyawan lain menangani bagian persediaan dan orang lain mengurus kebersihan dan seterusnya. Pada organisasi yang sangat besar, pembagian pekerjaan sering kali bersifat sangat luas, terdapat puluhan atau ratusan macam pekerjaan, sehingga karyawan sering kali hanya sedikit tahu atau bahkan ada juga yang tidak tahu apa kontribusi pekerjaan yang dilakukannya terhadap tujuan organisasi atau perusahaan.

Weber menyatakan, bahwa spesialisasi adalah hal penting bagi birokrasi yang rasional dan garis batas yang jelas dan tegas yang memisahkan satu fungsi bagian dengan bagian lainnya dalam organisasi harus dinyatakan dengan aturan dan prosedur yang jelas.

3. Peraturan

Aspek ketiga dari birokrasi adalah kebutuhan terhadap peraturan. Apa



yang membuat koordinasi organisasi dimungkinkan adalah, karena adanya pelaksanaan dari seperangkat aturan bersama yang mengatur perilaku setiap orang. Menurut Weber, aturan organisasi haruslah rasional yang berarti bahwa aturan dirancang untuk mencapai tujuan organisasi, dan supaya organisasi dapat mengikuti segala hal yang terjadi maka setiap kegiatan operasional organisasi perlu dicatat, dan catatan perlu dipelihara secara hati-hati dan cermat agar aturan dapat dievaluasi. Hanya melalui berbagai aturan maka berbagai kegiatan para manajer dan bawahannya yang berjumlah puluhan, ratusan, atau bahkan ribuan orang yang berada pada berbagai tingkatan dalam organisasi dapat diperkirakan dan dikoordinasikan. Jika kita tidak dapat memperkirakan apa yang akan dilakukan orang lain, maka kita tidak akan dapat mengandalkan mereka.

Selain ketiga faktor tersebut Weber juga menambahkan beberapa faktor lainnya yang pada dasarnya merupakan tambahan penjelasan terhadap ketiga faktor yang telah dikemukakan tersebut. Weber berargumentasi bahwa birokrasi rasional hanya dapat dijalankan dengan menempatkan manajer, yaitu orang-orang yang terpilih dan terlatih di bidangnya masing-masing, pada seluruh tingkatan. Adapun orang yang terpilih untuk menduduki posisi puncak adalah orang yang pernah menerima rotasi jabatan, pernah ditempatkan dan bekerja pada berbagai bagian organisasi yang berbeda, agar ia mendapatkan pengalaman langsung menghadapi berbagai masalah yang harus dihadapi anak buahnya di masa depan.

Untuk memastikan bahwa manajemen dibentuk berdasarkan keahlian maka penunjukan atau penugasan serta promosi jabatan harus berdasarkan pada keunggulan atau kelebihan seseorang (*merit system*), dan bukan berdasarkan kesukaan semata (*favoritism*) dan mereka yang terpilih harus menjadikan pekerjaannya sebagai kerja dan karier utamanya. Hal lain adalah “impersonalitas” yang berarti tidak boleh memiliki ketidaksukaan atau sebaliknya kesenangan terhadap pihak-pihak tertentu yang berhubungan dengan organisasi. Setiap pihak (klien) harus diperlakukan sama, dan karyawan dapat melaksanakan tugasnya dengan cara yang adil dan objektif.

Kita semua mungkin memiliki ide yang sama mengenai birokrasi, sebagaimana dikemukakan Weber, yaitu bahwa organisasi bersifat hierarkis dan berlapis-lapis, dikontrol berbagai aturan serta tidak sensitif terhadap berbagai kebutuhan dan perbedaan individu. Prinsip-prinsip yang mengatur sebagian besar organisasi, termasuk organisasi besar dan kompleks dewasa ini, masih tetap sama dengan pandangan Weber yang dikemukakan-



nya satu abad yang lalu. Dalam teorinya Weber berupaya mengidentifikasi cara terbaik bagi organisasi dalam mengelola kompleksitas kerja sejumlah individu yang memiliki satu tujuan yang sama.

Model birokrasi sebagaimana yang dikemukakan Weber tersebut menggambarkan dengan baik perumpamaan organisasi sebagai suatu mesin. Model birokrasi Weber ini memiliki pandangan dari atas ke bawah (*top-down*) terhadap organisasi dan bersifat mekanis mengenai bagaimana organisasi harus mengoordinasikan kegiatannya untuk mencapai tujuan bersama. Teori birokrasi Weber menjelaskan kepada kita mengenai struktur organisasi di mana orang-orang diletakkan pada suatu hierarki di mana mereka diberikan kewenangan dan peran tertentu dan juga kepada orang-orang lain yang menjadi anggota organisasi.

Teori Weber sangat menekankan pada pandangan yang bersifat individualistis terhadap struktur, dengan kata lain struktur terbentuk karena adanya individu-individu. Pada bagian berikut ini kita akan membahas tradisi sibernetika yang memberikan pengaruh besar pada teori komunikasi organisasi yang memandang proses koordinasi dengan cara yang lebih kompleks daripada teori birokrasi Weber.

8.1.2 Teori Informasi Organisasi

Salah satu gagasan paling berpengaruh dalam teori komunikasi organisasi adalah pemikiran Karl Weick mengenai teori informasi organisasi yang berada di bawah naungan pemikiran sibernetika.¹² Bertolak belakang dengan pemikiran Weber mengenai birokrasi, teori-teori yang berada dalam tradisi pemikiran sibernetika justru memandang struktur organisasi sebagai hasil dari pola-pola interaksi yang terjadi dalam organisasi. Anda mungkin dapat menyebutkan suatu struktur organisasi formal yang dapat memaksakan pola interaksi tertentu, tetapi hal yang lebih menarik dari sudut pandang komunikasi adalah banyaknya bentuk dan struktur yang ditentukan melalui cara-cara anggota organisasi saling berinteraksi satu sama lainnya. Teori-teori sibernetika mampu menunjukkan bagaimana proses ini terjadi.¹³

Tradisi sibernetika menempatkan komunikasi pada tataran terdepan dalam studi mengenai organisasi. Tradisi ini menjadikan komunikasi sebagai proses penting dalam hal bagaimana tercapainya struktur organisasi. Hal ini bertolak belakang dengan teori-teori sosiopsikologi yang meman-

¹² Karl Weick, *The Social Psychology of Organizing*, 2nd edition, Addison-Wesley, 1979.

¹³ Stephen W. Littlejohn dan Karen A. Foss, *Theories of Human Communication*, Thomson Wadsworth, 9th Edition, 2008, h. 256.



dang struktur organisasi hanya terdiri atas satu variabel saja (pimpinan). Teori informasi organisasi memiliki kedudukan penting dalam ilmu komunikasi, karena menggunakan komunikasi sebagai dasar atau basis bagaimana mengatur atau mengorganisasi manusia dan memberikan pemikiran rasional dalam memahami bagaimana manusia berorganisasi. Menurut teori ini, organisasi bukanlah struktur yang terdiri atas sejumlah posisi dan peran tetapi merupakan kegiatan komunikasi, sehingga sebutan yang lebih tepat sebenarnya adalah *organizing* atau mengorganisasi (yang menunjukkan proses) daripada *organization* atau organisasi,¹⁴ karena organisasi adalah sesuatu yang ingin dicapai melalui proses komunikasi yang berkelanjutan.

Karl Weick mengembangkan suatu pendekatan untuk menjelaskan proses organisasi dalam mengumpulkan, mengelola, dan menggunakan informasi yang diterimanya. Weick melihat organisasi sebagai suatu sistem yang menerima berbagai informasi yang membingungkan dan multitafsir dari lingkungannya dan berusaha untuk memahaminya. Dengan demikian, menurut teori ini, organisasi dalam perkembangannya akan mengalami evolusi seiring dengan upaya organisasi untuk memahami diri sendiri dan lingkungannya.

Weick mengajukan satu istilah kunci, yaitu “ekuivokalitas” (*equivocality*) yang berarti ketidakpastian atau sulit dimengerti (komplikasi), tidak jelas, membingungkan dan multitafsir (ambigu) serta sulit diperkirakan. Menurut Weick, semua informasi dari lingkungan, dalam derajat tertentu, adalah tidak pasti, tidak jelas dan membingungkan, dan kegiatan organisasi dirancang untuk mengurangi ketidakpastian tersebut.

Beberapa ahli teori komunikasi organisasi menggambarkan organisasi sebagai suatu sistem yang hidup (*living system*), yang melakukan proses kegiatan untuk mempertahankan keberadaannya dan menjalankan fungsinya. Suatu organisasi harus memiliki suatu prosedur untuk mengelola seluruh informasi yang ingin diterima atau dikirimkan untuk mencapai tujuannya. Organisasi adalah sistem karena terdiri atas orang-orang atau kelompok yang saling berhubungan. Mereka saling bergantung satu sama lain untuk mencapai tujuan mereka.

Fokus dari teori informasi organisasi adalah komunikasi informasi, hal yang sangat penting dalam menentukan keberhasilan suatu organisasi. Sangatlah jarang satu orang atau satu bagian pada perusahaan mempunyai seluruh informasi yang diperlukan untuk dapat menyelesaikan tugasnya.

¹⁴ Karl Weick, *The Social Psychology of Organizing*, dalam halaman ini Karl Weick tidak membahas masalah struktur organisasi yang menyoroti masalah peran dan aturan yang memandu para anggotanya tetapi Weick menekankan pada proses organisasi.



Informasi yang dibutuhkan berasal dari berbagai sumber. Namun demikian tugas mengelola atau memproses informasi tidaklah sekadar bagaimana memperoleh informasi; bagian tersulit adalah bagaimana memahami informasi dan mendistribusikan informasi yang diterima itu di dalam organisasi.

Teori informasi organisasi menjelaskan bagaimana organisasi memahami informasi yang membingungkan dan multitafsir. Teori ini memfokuskan perhatiannya pada proses mengorganisasi anggota suatu organisasi untuk mengelola informasi daripada struktur organisasi. Terdapat beberapa asumsi yang mendasari teori ini, yaitu:

- a. Organisasi berada dalam suatu lingkungan informasi.
- b. Informasi yang diterima suatu organisasi berbeda dalam hal tingkat kepastiannya.
- c. Organisasi berusaha untuk mengurangi ketidakpastian informasi.

Asumsi pertama menyatakan, bahwa “organisasi berada dalam suatu lingkungan informasi,” ini berarti bahwa organisasi bergantung pada informasi untuk dapat berfungsi secara efektif dan untuk dapat mencapai tujuannya. Setiap hari organisasi dan anggotanya menerima banyak sekali informasi (stimuli) yang berasal dari lingkungannya, namun tidak semua informasi dapat diproses lebih lanjut.

Asumsi kedua yang dikemukakan Weick menyatakan, bahwa informasi yang diterima suatu organisasi berbeda-beda dalam hal tingkat kepastiannya. Dengan kata lain, suatu informasi dapat memiliki lebih dari satu makna sehingga dapat menimbulkan multitafsir. Organisasi selalu bergantung pada informasi dan menerima informasi dalam jumlah besar. Tantangannya terletak pada kemampuan organisasi untuk memahami informasi yang diterima.

Dalam upaya untuk mengurangi ambiguitas informasi maka asumsi Weick ketiga mengemukakan bahwa “organisasi terlibat dalam proses informasi untuk mengurangi ketidakpastian informasi”. Menurut Weick, kegiatan organisasi berfungsi mengurangi ketidakpastian informasi, dan proses untuk mengurangi ketidakpastian merupakan kegiatan bersama di antara para anggota organisasi. Bagian-bagian yang terdapat dalam organisasi bergantung satu sama lain dalam upaya untuk mengurangi ketidakpastian.

Mari kita gunakan contoh yang lebih kompleks sebagaimana dikemukakan Littlejohn dan Foss berikut ini.¹⁵ Misalkan, seorang karyawan de-

¹⁵ Littlejohn dan Foss, *Theories of Human Communication, Op. cit.*, h. 256-257.



ngan jabatan kepala pabrik suatu perusahaan menerima pesan dari atasan yang memintanya untuk meningkatkan keselamatan kerja di pabrik sehubungan dengan semakin meningkatnya kecelakaan kerja belakangan ini, atasan memintanya untuk menangani masalah tersebut secara serius. Usai menerima pesan, kepala pabrik menghadapi masalah yang penuh dengan ketidakpastian. Ia mungkin bertanya kepada dirinya, bagaimana sifat masalahnya dan bagaimana cara mengatasinya? Apakah orang lain juga diminta untuk membantu mengatasi masalah tersebut? Apakah atasan memberikan batas waktu kapan masalah harus diselesaikan? Jawaban terhadap pertanyaan-pertanyaan tersebut tidak jelas dan tidak pasti. Dalam hal ini, Weick mengajukan dua strategi komunikasi dalam upaya organisasi untuk mengurangi ketidakpastian, yaitu: (a) siklus perilaku; dan (b) aturan bersama.

a. **Siklus perilaku**

Ketika anggota organisasi melakukan interaksi di antara mereka setiap hari maka kegiatan mereka menciptakan organisasi. Perilaku mereka saling berkaitan satu sama lain karena perilaku satu orang bergantung kepada perilaku orang lain. Ketika anggota organisasi berkomunikasi untuk mengurangi ketidakpastian maka mereka akan melalui serangkaian “siklus perilaku komunikasi” atau singkatnya disebut siklus komunikasi saja. Siklus komunikasi sering kali disebut dengan istilah “rutinitas” kerja yang memungkinkan anggota organisasi melakukan klarifikasi terhadap hal-hal yang belum jelas.

Siklus komunikasi yang digunakan untuk mengurangi ketidakpastian terdiri atas tiga tahap, yaitu aksi (*act*), respons, (*interact*), penyesuaian (*adjustment*), dan interaksi ganda (*double interact*), dan keempat hal inilah yang membentuk organisasi.

- 1) Aksi, yaitu suatu pernyataan atau perilaku seorang individu. Suatu aksi mengacu pada pernyataan komunikasi dan perilaku yang menunjukkan ketidakpastian seseorang. Suatu tindakan yang berdiri sendiri adalah tidak penting dan tidak akan berarti apa-apa. Hal yang penting adalah bagaimana tanggapan atau respons pihak lain terhadap tindakan itu.
- 2) Interaksi atau respons, yaitu reaksi terhadap aksi. Suatu respons bertujuan untuk memberikan klarifikasi terhadap informasi yang tidak pasti dan dikemukakan sebagai hasil dari aksi yang dilakukan sebelumnya.
- 3) Penyesuaian, yaitu tanggapan terhadap respons yang merupakan penyesuaian terhadap informasi (aksi) yang diterima sebelumnya.



Untuk menjelaskan tahap aksi, interaksi dan penyesuaian ini, kita ambil contoh seorang manajer dengan asistennya pada suatu perusahaan. Manajer meminta asistennya untuk melakukan suatu pekerjaan (aksi); asisten kemudian meminta klarifikasi mengenai pekerjaan tersebut (interaksi); dan si manajer kemudian menjelaskannya (penyesuaian). Atau, manajer meminta tolong kepada asistennya (aksi), dan asisten memberikan bantuannya (interaksi) dan kemudian si manajer mengucapkan terima kasih (penyesuaian). Sederhana? Ya, tetapi aktivitas sederhana semacam inilah yang membentuk bangunan organisasi. Interaksi berfungsi untuk mencapai makna bersama dan pengertian bersama.

- 4) Interaksi ganda, yaitu siklus dari aksi, respons dan penyesuaian dalam berbagai pertukaran (tukar-menukar) informasi. Interaksi ganda mengacu pada sejumlah siklus komunikasi yang digunakan untuk membantu anggota organisasi dalam mengurangi ketidakpastian informasi. Misalnya, Anda dapat mengadakan serangkaian pertemuan atau rapat (suatu bentuk rutinitas) untuk membahas masalah keselamatan kerja dan memutuskan bagaimana cara bertindak.¹⁶ Contoh lain interaksi ganda adalah kegiatan konferensi, menelepon, saling mengirim memo, diskusi, *interview*, dan sebagainya.

b. **Aturan bersama**

Di dalam siklus perilaku, tindakan anggota organisasi dikontrol oleh aturan bersama (*assembly rules*) untuk memandu pilihan rutinitas yang akan digunakan untuk mengurangi ketidakpastian yang tengah dihadapi. Aturan adalah seperangkat kriteria yang digunakan untuk memutuskan apa yang akan dilakukan untuk mengurangi ketidakpastian.¹⁷ Menurut West dan Turner, aturan mengacu pada panduan yang telah dibuat organisasi untuk menganalisis ketidakpastian suatu informasi sekaligus memandu dalam memberikan tanggapan pada informasi itu. Menurut Griffin (2003), "*Assembly rules are stock responses that have served well in the past and have become standard operating procedure.*"¹⁸ (Aturan bersama adalah tanggapan yang sudah tersedia yang terbukti berhasil pada masa lalu dan telah menjadi prosedur kerja standar).

¹⁶ Siklus perilaku, seperti rapat keselamatan kerja, merupakan bagian dari keseluruhan aspek organisasi yang terdiri atas penerimaan informasi, seleksi, retensi, dan poin pilihan yang akan dibahas pada bagian berikutnya.

¹⁷ Littlejohn dan Foss, *Theories of Human Communication*, Loc. cit., h. 256-257.

¹⁸ E.M. Griffin, *A First Look at Communication Theory*, 5th Edition, Special Consultant: Glen McClish, McGraw Hill, 2003, h. 267.



Aturan bersama dapat berupa aturan tertulis ataupun aturan tidak tertulis yang telah menjadi kebijakan perusahaan mengenai bagaimana mengelola atau memproses informasi.

Pertanyaan yang harus dijawab oleh aturan bersama ini antara lain: yang mana dari seluruh siklus perilaku yang mungkin dapat digunakan sekarang? Misalnya, dalam proses seleksi Anda mungkin akan menggunakan aturan bersama yang menyatakan “pendapat dua orang lebih baik daripada satu orang” dan atas dasar ini, Anda memutuskan untuk menggelar rapat para teknisi pabrik.

Kita berusaha mengurangi ketidakpastian dengan cara berkomunikasi atau berinteraksi dengan orang lain, misalnya Anda meminta klarifikasi ke atasan atau berkomunikasi dengan orang lain yang terlibat dengan masalah keselamatan kerja di pabrik. Selama proses interaksi ini, Anda akan bergerak dari ketidakpastian tinggi atau ekuivokalitas tinggi (*high equivocality*) menuju ekuivokalitas rendah (*lower equivocality*). Proses untuk mengurangi ketidakpastian merupakan proses evolusi yang terdiri atas tiga tahap atau tiga bagian, yaitu: (a) penerimaan informasi (*enactment*); (b) seleksi; dan (c) retensi.¹⁹

a. **Penerimaan Informasi (Enactment)**

Tahap pertama dalam Proses untuk mengurangi ketidakpastian adalah tahap penerimaan informasi. Istilah yang digunakan Karl Weick pada tahap penerimaan informasi ini adalah *enactment* yang diartikannya sebagai *the definition of the situation, or registering the presence of equivocal information from outside*²⁰ (definisi situasi, atau mendaftarkan adanya informasi yang tidak pasti dari luar). Pada tahap *enactment* atau definisi situasi ini anggota organisasi mencatat atau mendaftarkan adanya kehadiran informasi yang tidak pasti yang berasal dari luar organisasi. Pada tahap ini, orang akan memberikan perhatiannya terhadap rangsangan atau stimuli dan mengetahui akan adanya ketidakpastian. Penerimaan informasi mengacu pada proses bagaimana suatu informasi diterima dan diinterpretasikan oleh organisasi. Pada tahap ini, organisasi harus menganalisis masukan informasi (*input*) yang mereka terima untuk menentukan jumlah ketidakpastian yang ada dan memberikan makna terhadap informasi yang ada.²¹

¹⁹ Littlejohn dan Foss, *Theories of Human Communication*, Loc. cit., h. 257.

²⁰ Sebagaimana dikemukakan Weick, *Enactment is the definition of the situation, or registering the presence of equivocal information from outside*, dalam Littlejohn dan Foss, h. 257.

²¹ Richard West dan Lynn H. Turner, *Introducing Communication Theory: Analysis old Application*, 3rd Edition, McGraw Hill, h. 328.



Organisasi akan menggunakan berbagai aturan yang dimilikinya dalam mengambil keputusan mengenai bagaimana organisasi mengambil keputusan terhadap ketidakpastian yang muncul.²² Jika organisasi tidak memiliki peraturan yang cukup untuk mengurangi ketidakpastian maka berbagai siklus komunikasi haruslah dianalisis untuk menentukan apakah siklus komunikasi yang ada dapat membantu organisasi dalam memahami informasi yang tidak pasti. Weick percaya bahwa tahap *enactment* ini penting bagi keberhasilan suatu organisasi.

Jika universitas yang ingin merekrut mahasiswa baru tidak melakukan upaya untuk mengurangi ketidakpastian mengenai kebutuhan mahasiswa terhadap suatu universitas, maka universitas bersangkutan tidak akan mampu secara efektif menjawab keinginan atau kebutuhan para calon mahasiswa dalam memilih perguruan tinggi yang sesuai dengan keinginan mereka. Dalam hal ini, bagian promosi dapat menggunakan informasi dari hasil riset untuk membuat berbagai instrumen promosi untuk menarik calon mahasiswa. Hasil riset merupakan upaya untuk mengurangi sebagian ketidakpastian. Universitas juga dapat ikut serta dalam pameran pendidikan untuk melihat reaksi dari kegiatan promosi yang telah dilakukan. Pada kesempatan pameran, universitas menerima berbagai pertanyaan dari para orangtua dan calon mahasiswa. Berbagai pertanyaan dan komentar mengenai kampus merupakan umpan balik (*feed back*) bagi universitas yang akan semakin mengurangi ketidakpastian. Melalui riset dan berbagai upaya lain yang dilakukan, universitas berhasil mengurangi ketidakpastian mengenai kriteria yang diinginkan calon mahasiswa terhadap suatu universitas.²³

Pada tahap penerimaan informasi atau *enactment* ini, maka seseorang memberikan perhatiannya terhadap informasi yang diterimanya (stimuli) yang menyebabkan ia mengetahui atau sadar terhadap adanya ketidakpastian. Dengan kata lain orang itu akan fokus pada satu masalah tertentu. Ketika seorang kepala pabrik suatu perusahaan menerima tugas dari atasannya, misalnya untuk menangani persoalan keselamatan kerja di pabrik, maka ia akan fokus pada satu masalah, yang berarti mengurangi sebagian ketidakpastian dari seluruh kemungkinan masalah yang harus ditanganinya. Ketika ia berkata kepada atasannya, “Baiklah saya akan menangani masalah keselamatan kerja ini,” maka ucapannya merupakan bentuk *enactment* karena membuatnya memberikan perhatian atau fokus pada persoalan itu.

²² West dan Turner, *Ibid.*, h. 328.

²³ West dan Turner, *Ibid.*, 316.



b. Seleksi

Proses kedua adalah seleksi yaitu proses di mana anggota organisasi menerima sejumlah informasi yang dianggap relevan dengan persoalan dan menolak informasi lain yang dinilai tidak relevan. Seleksi berfungsi untuk menyempitkan atau mengerucutkan luasnya persoalan dengan cara menolak alternatif yang tidak ingin ditangani pada saat itu. Proses ini adalah upaya menyingkirkan ketidakpastian yang muncul dari informasi yang diterima pada tahap awal.²⁴

West dan Turner menyatakan seleksi adalah memilih metode terbaik untuk mendapatkan informasi.²⁵ Ketika organisasi menggunakan berbagai aturan dan siklus untuk menginterpretasikan suatu *input* baru ke dalam lingkungannya maka organisasi harus menganalisis apa yang diketahuinya dan memilih metode terbaik untuk memperoleh informasi tambahan untuk mengurangi tingkat ketidakpastian. Dalam hal ini dua instrumen organisasi yaitu aturan bersama dan siklus perilaku yang telah kita bahas sebelumnya dapat membantu dalam melakukan proses seleksi. Pada tahap ini, satu kelompok diminta untuk membuat keputusan mengenai aturan dan siklus yang akan digunakan.

Menurut Weick, semakin besar ketidakpastian informasi yang diterima dan diproses oleh organisasi maka semakin besar pula siklus komunikasi yang diperlukan untuk mengurangi ketidakpastian hingga mencapai suatu level kepastian yang bisa diterima. Weick merumuskan suatu hubungan berlawanan arah antara aturan bersama dan siklus komunikasi. Menurutnya semakin banyak siklus komunikasi yang dilakukan dalam upaya untuk menangani masalah rumit yang penuh ketidakpastian maka penggunaan aturan bersama akan semakin sedikit. Dengan kata lain, anggota organisasi hanya akan menggunakan aturan bersama terhadap informasi yang tidak mengandung banyak interpretasi, namun mereka akan menggunakan siklus komunikasi untuk mengelola informasi yang mengandung ketidakpastian.

Jika informasi masih tidak pasti maka organisasi akan mencari sumber daya lain yang masih tersedia dan menentukan, jika organisasi masih memiliki aturan tambahan yang dapat membantu mengurangi ketidakpastian atau jika siklus komunikasi tambahan diperlukan yang memungkinkan organisasi lebih memahami informasi yang diterima.²⁶

Contoh: dalam mengatasi masalah keselamatan kerja, kepala pabrik

²⁴ Littlejohn dan Foss, *Loc. cit.*

²⁵ West dan Turner, *Loc. cit.*, h. 329.

²⁶ West dan Turner, *Loc. cit.*, h. 329.



memutuskan untuk memfokuskan perhatian hanya pada aspek pekerjaan yang dapat menimbulkan kecelakaan serius atau fatal (misalnya, pengadaan helm, tali pengaman di tempat tinggi atau tabung pemadam kebakaran) dan menunda perhatian pada kecelakaan yang tidak serius (minor). Perhatikan bahwa kini Anda telah bergerak dari situasi yang kurang jelas atau kurang pasti kepada situasi yang lebih jelas dan pasti.

c. **Retensi**

Bagian ketiga dari proses organisasi adalah retensi, yaitu proses menyimpan beberapa informasi yang akan digunakan pada waktu yang akan datang. Retensi adalah informasi yang disimpan atau diingat oleh organisasi dan setiap individu yang menjadi anggotanya. Informasi yang disimpan nantinya akan digabungkan dengan informasi lainnya yang sudah ada yang akan digunakan organisasi dalam melaksanakan kegiatannya di masa depan.²⁷ Ketika organisasi telah menelaah kemampuannya untuk mengatasi ketidakpastian maka organisasi menganalisis efektivitas berbagai aturan dan siklus komunikasi yang ada dan kemudian melakukan retensi. Pada tahap ini, organisasi diminta untuk menentukan hal-hal apa saja yang harus ditangani dan hal-hal apa saja yang dapat diabaikan atau ditinggalkan.

Setiap anggota organisasi akan selalu mengenang setiap keberhasilan yang telah dicapai di masa lalu dan menjadikan cara-cara dalam mencapai keberhasilan itu sebagai model yang perlu ditiru di masa depan. Jika suatu aturan atau siklus tertentu dinilai bermanfaat dalam membantu organisasi dalam mengurangi ketidakpastian informasi maka aturan atau siklus bersangkutan kemungkinan akan digunakan kembali dalam memandu organisasi mengambil keputusan di masa depan jika kasus serupa muncul kembali.²⁸

Misalnya, Anda bersama tim Anda memutuskan untuk memfokuskan perhatian pada masalah kecelakaan kerja yang disebabkan oleh mesin pabrik dan menolak hal-hal lain. Informasi mengenai bagaimana mengatasi kecelakaan kerja yang disebabkan mesin menjadi bagian dari pengetahuan organisasi yang akan digunakan dalam memecahkan masalah yang dihadapi. Jika berhasil, maka pengetahuan serupa akan digunakan pada waktu yang akan datang. Kini Anda dapat melihat bahwa masalah menjadi lebih jelas, dan juga lebih pasti.

Weick mengakui retensi dalam derajat tertentu memberikan stabilitas hubungan di antara orang-orang yang bekerja sama. Namun Weick

²⁷ Littlejohn dan Foss, *Loc. cit.*

²⁸ West dan Turner, 329.



mengkritik kecenderungan organisasi untuk melakukan retensi yang hanya mengandalkan pada contoh keberhasilan pada masa lalu. Ia bahkan menganggap retensi sebagai penyakit. Retensi membuat orang tidak berpikir kreatif dan inovatif dalam menjawab tantangan masa depan yang tidak pasti. Weick menyarankan kita untuk terus-menerus mempertanyakan, menantang dan berargumentasi terhadap segala hal yang kita kira kita sudah tahu karena hal ini akan menghindarkan kita dari “pikiran kelompok” (*groupthink*) dan mendorong pemikiran kritis.

Menurut Littlejohn dan Foss, setelah retensi maka anggota organisasi menghadapi tahap selanjutnya yang disebut “poin pilihan” (*choice point*). Mereka pertama-tama harus memutuskan apakah harus melihat lagi ke lingkungan mereka. Di sini, mereka berupaya menjawab pertanyaan, “Haruskah kita (atau saya) membahas kembali beberapa aspek dari lingkungan yang sudah ditolak sebelumnya?” Misalnya, Anda mungkin memutuskan untuk meninjau kembali tingkat kecelakaan yang disebabkan hal-hal lain yang tidak berhubungan dengan mesin pabrik. Dapat dikatakan tahap ini merupakan kegiatan untuk mempertimbangkan lagi apa yang ingin diputuskan dengan melihat pada kemungkinan, alternatif, atau pilihan lain.

Sejauh ini kita telah melihat bahwa menurut teori ini organisasi bergerak dari satu proses organisasi kepada proses berikutnya dalam cara dan derajat atau tingkatan yang sama yang terdiri atas tahapan definisi situasi, seleksi, dan retensi. Jika pun tidak dalam derajat atau tingkatan yang sama namun kelompok-kelompok individu dalam organisasi secara terus-menerus bekerja pada semua tahapan proses tersebut dalam aspek lingkungan mereka masing-masing. Walaupun segmen atau bagian tertentu pada organisasi dapat mengkhususkan diri pada satu atau lebih dari proses organisasi tersebut, tetapi hampir setiap orang terlibat pada masing-masing bagian pada satu waktu tertentu. Jika satu kelompok memfokuskan perhatiannya pada salah satu faktor, maka kelompok lainnya bekerja pada faktor lainnya.

Dengan demikian kita telah melihat unsur-unsur dasar dari model Karl Weick tentang organisasi, yaitu lingkungan, ketidakpastian, definisi situasi, seleksi, retensi, poin pilihan, siklus perilaku, dan aturan bersama yang kesemuanya memberikan kontribusi bagi pengurangan ketidakpastian. Menurut Weick, elemen-elemen tersebut bekerja bersama dalam satu sistem, masing-masing elemen berhubungan satu sama lainnya. Melalui teori ini, kita mulai melihat adanya perluasan dari tindakan tunggal menjadi interaksi, interaksi ganda hingga siklus perilaku dalam organisasi. Pola-pola interaksi menyatukan sejumlah individu ke dalam kelompok dan mengikat kelompok itu bersama-sama dengan kelompok lainnya menjadi jaringan



yang lebih besar. Dan kini kita beralih ke teori lain yang melanjutkan garis pemikiran Karl Weick ini.

8.1.3 Teori Jaringan

Satu cara lain untuk melihat struktur organisasi adalah dengan meneliti pola-pola interaksi dalam organisasi guna mengetahui siapa berkomunikasi dengan siapa. Karena tidak seorang pun mampu berkomunikasi secara persis sama dengan setiap anggota organisasi lainnya maka kita dapat melihat kelompok-kelompok komunikasi yang saling berhubungan satu sama lain sehingga membentuk jaringan organisasi secara keseluruhan.²⁹

Jaringan atau *network* didefinisikan sebagai, “*social structures created by communication among individuals and groups*”³⁰ (struktur sosial yang diciptakan melalui komunikasi di antara sejumlah individu dan kelompok). Ketika orang berkomunikasi dengan orang lain maka terciptalah hubungan (*link*) yang merupakan garis-garis komunikasi dalam organisasi. Sebagian dari hubungan itu merupakan “jaringan formal” (*formal network*) yang dibentuk oleh aturan-aturan organisasi, seperti struktur organisasi sebagaimana dikemukakan Weber sebelumnya. Namun jaringan formal pada dasarnya mencakup hanya sebagian dari struktur yang terdapat pada organisasi. Selain jaringan formal terdapat pula “jaringan informal” (*emergent network*) yang merupakan saluran komunikasi nonformal yang terbentuk melalui kontak atau interaksi yang terjadi di antara anggota organisasi setiap harinya.

Kita biasanya turut serta membuat jaringan informal melalui tegur sapa yang kita lakukan terhadap rekan atau sejawat di kantor, menjawab telepon yang berdering, atau menulis pesan melalui memo kantor dan sebagainya. Dewasa ini, kemampuan untuk membangun hubungan atau *link* semakin meningkat dengan kehadiran teknologi pesan singkat (SMS) melalui telepon genggam atau *e-mail* melalui internet.³¹ Dengan kata lain, hubungan tidak terbentuk hanya melalui tatap muka secara fisik tetapi juga melalui sarana nonfisik. Dengan demikian, hubungan atau *relationship* terbentuk melalui komunikasi antar-anggota organisasi secara terus-menerus, dan tentu saja tidaklah mudah untuk mencatat setiap hubungan yang terjadi.

Dengan demikian, jika kita ingin meneliti struktur jaringan suatu orga-

²⁹ Stephen W. Littlejohn dan Karen A. Foss, *Theories of Human Communication*, Thomson Wadsworth, 2008, h. 260-262.

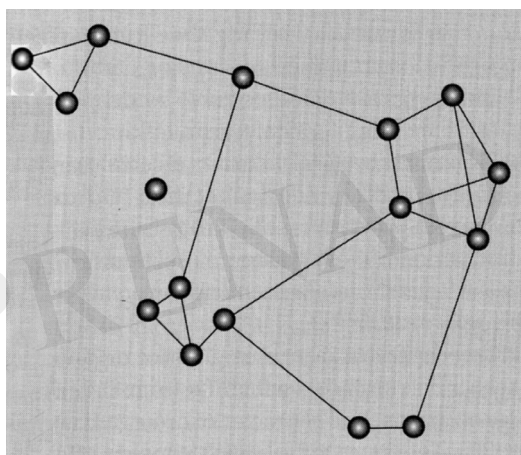
³⁰ Cynthia Stohl, *Organizational Communication: Connectedness in Action; Connectedness in Action*, Thousand Oak CA, Sage, 1995 dalam Littlejohn dan Foss, *Theories of Human Communication*, h. 260-261.

³¹ Peter R. Monge dan Noshir S. Contractor, *Theories of Communication Network*, Oxford University Press, 2003.



nisasi maka kita harus mampu masuk tidak saja ke dalam jaringan formalnya tetapi juga jaringan informal yang bersifat lebih kompleks termasuk hubungan di antara anggota organisasi misalnya, yang dilakukan melalui *e-mail* dan SMS.³² Dalam hal ini peneliti dapat melakukan dua tipe penelitian yaitu penelitian “analisis sinkronik” (*synchronous analyses*) yang melihat jaringan yang tengah bekerja atau berjalan pada periode waktu tertentu dan “analisis diakronik” (*diachronic analyses*) yang melihat bagaimana jaringan berubah pada suatu masa tertentu. Pada bagian ini, kita hanya akan meninjau beberapa ide dasar mengenai jaringan dari literturnya yang sangat luas, khususnya gagasan dari Peter R. Monge dan Noshir S. Contractor mengenai teori jaringan.³³

SKEMA 8.1 CONTOH JARINGAN SEDERHANA



Gagasan dasar yang sangat penting mengenai jaringan adalah “keterhubungan” atau “keterkaitan” (*connectedness*), yaitu ide bahwa terdapat jalur komunikasi yang relatif stabil di antara individu-individu anggota organisasi. Para individu yang saling berkomunikasi satu sama lain akan terhubung bersama-sama ke dalam kelompok-kelompok yang pada gilirannya kelompok-kelompok itu akan saling berhubungan membentuk jaringan keseluruhan. Setiap orang memiliki seperangkat hubungan yang

³² Peter R. Monge dan Noshir S. Contractor, *Theories of Communication Network* dalam Littlejohn dan Foss, *Theories of Human Communication*, h. 260-261.

³³ Karya kedua orang ini antara lain: Peter R. Monge dan Noshir S. Contractor, *Theories of Communication Network*, Oxford University Press, 2003 dan Peter R. Monge dan Noshir S. Contractor, *Emergent Communication Network: The New Handbook of Organizational Communication: Advances in Theory, Research, and Methodes*, ed. Fredric M. Jablin dan Linda L. Putnam, Sage, 2001.



unik dengan orang lain yang disebut “jaringan personal” (*personal network*). Dengan kata lain, jaringan personal Anda adalah hubungan yang Anda miliki di antara banyak hubungan lainnya dengan siapa Anda berkomunikasi dalam suatu organisasi, dan jaringan personal Anda tidak akan persis sama dengan jaringan personal yang dimiliki rekan sejawat Anda.

Jaringan dalam kelompok (*group network*) terbentuk karena individu cenderung berkomunikasi lebih sering dengan anggota organisasi tertentu lainnya. Organisasi pada dasarnya terbentuk dari kelompok-kelompok yang lebih kecil yang terhubung bersama-sama dalam kelompok-kelompok yang lebih besar dalam “jaringan organisasi” (*organizational network*). Skema berikut ini merupakan gambaran sederhana suatu jaringan. Perhatikan bahwa para individu terhubung ke dalam beberapa kelompok dan kelompok-kelompok terhubung dengan organisasi yang lebih besar.

Jika Anda menganalisis suatu jaringan maka Anda akan melihat beberapa hal, misalnya:³⁴

- Anda akan dapat melihat cara-cara setiap dua orang saling berinteraksi atau berhubungan, ini disebut dengan analisis *dyad*.
- Anda juga dapat memperhatikan bagaimana setiap tiga orang saling berhubungan, disebut dengan analisis *triad*.
- Selain itu, Anda dapat pula melakukan analisis kelompok dan bagaimana kelompok kemudian terbagi-bagi ke dalam beberapa subkelompok.
- Akhirnya, Anda melihat pada cara-cara bagaimana berbagai kelompok itu saling berhubungan satu sama lain dalam suatu “jaringan global” (*global network*).

Dalam melakukan analisis jaringan, kita dapat menganalisis suatu jaringan ke dalam bagian-bagian yang membentuknya, namun selain mengidentifikasi bagian-bagian, kita juga dapat melihat pada kualitas atau sifat bagian-bagian itu atau menjelaskan fungsi-fungsi lain yang terdapat pada suatu hubungan dalam jaringan seperti persahabatan yang terbentuk, bagaimana individu saling menukar informasi atau pengaruh-pengaruh dalam kelompok. Aspek jaringan semacam ini disebut *multiplexity*.

Dengan demikian, unit organisasi paling dasar, menurut teori jaringan, adalah hubungan di antara dua orang. Sistem organisasi terdiri atas hubungan yang tak terhitung jumlahnya yang membentuk kelompok-kelompok yang terhubung dengan organisasi. Suatu hubungan dapat ditentukan

³⁴ Stephen W. Littlejohn dan Karen A. Foss, *Theories of Human Communication*, Thomson Wadsworth, 2008, h. 261 dan seterusnya.



melalui jumlah tujuan yang ingin dicapai (apakah memiliki satu atau beberapa tujuan), berapa banyak orang yang terlibat, dan fungsi suatu hubungan dalam organisasi. Pada umumnya suatu hubungan memiliki lebih dari satu hubungan. Misalnya, Anda dapat menggunakan suatu hubungan untuk tidak saja saling berbagi informasi tetapi juga untuk menjalin persahabatan. Contoh lain, beberapa karyawan kantor dapat menjadi anggota suatu perkumpulan di luar kantor (misalnya menjadi anggota klub olahraga) di mana mereka dapat membentuk hubungan pada perkumpulan tersebut.

Hubungan juga dapat menentukan suatu “peran jaringan” (*network role*) tertentu yang berarti, bahwa anggota menghubungkan beberapa kelompok dalam cara-cara tertentu. Ketika anggota organisasi berkomunikasi satu sama lain, mereka melaksanakan atau memenuhi berbagai peran dalam hubungannya dengan jaringan yang terdiri atas peran sebagai jembatan, penghubung, dan pemisah.³⁵

- a. Jembatan. Peran sebagai “jembatan” (*bridge*) di mana anggota suatu kelompok merangkap atau menjadi anggota kelompok lainnya.
- b. Penghubung. Seseorang berperan sebagai penghubung (*liaison*) jika ia menghubungkan dua kelompok tetapi ia sendiri bukan anggota keduanya.
- c. Pemisah. Seseorang berperan sebagai pemisah (*isolate*) jika ia tidak terhubung atau terkait sama sekali dengan anggota lain.

Kita juga dapat melihat pada derajat hubungan di antara para anggota organisasi yang terdiri dari derajat ke dalam (*in-degree*) dan derajat keluar (*out-degree*).³⁶

- a. Derajat ke dalam menunjukkan jumlah hubungan yang dilakukan orang lain terhadap Anda, dengan kata lain hubungan antara Anda dan orang lain yang terjadi karena inisiatif orang lain itu.
- b. Derajat keluar menunjukkan jumlah hubungan yang Anda lakukan terhadap orang lain. Inisiatif hubungan dimulai dari diri Anda sendiri.

Para peneliti juga dapat meneliti kualitas hubungan tertentu di antara orang-orang dalam organisasi. Dalam hal ini, misalnya, hubungan langsung dan hubungan tidak langsung.³⁷

- a. Hubungan dapat bersifat langsung (*direct*), yaitu hubungan secara langsung di antara dua orang tanpa melalui perantara.

³⁵ Littlejohn dan Foss, *Ibid.*

³⁶ *Ibid.*

³⁷ *Ibid.*



- b. Hubungan tidak langsung (*indirect*), yaitu hubungan antara dua orang yang diperantarai atau dimediasi oleh orang ketiga.

Suatu jaringan juga dapat dicirikan melalui sejumlah kualitas yang dimilikinya. Peneliti jaringan harus melihat berbagai variabel yang terkait dengan keterhubungan berbagai individu dalam jaringan. Dalam hal ini kita dapat melihat pada: (a) fungsi jaringan; (b) tingkat keterhubungan; (c) sentralitas/desentralitas; dan (d) derajat pemisahan.³⁸

a. **Fungsi jaringan**

Suatu organisasi tidak pernah terdiri dari hanya satu jaringan tetapi memiliki banyak jaringan yang saling tumpang-tindih. Namun walaupun sebagian besar jaringan bersifat multifungsi (*multiplex*), tetapi jaringan pada umumnya lebih berkonsentrasi atau lebih terfokus pada satu fungsi tertentu dibandingkan fungsi-fungsi lainnya. Misalnya, Anda mungkin menemukan jaringan yang lebih menggunakan pendekatan kekuasaan atau pengaruh, sering kali dinamakan jaringan kewenangan atau instrumental (misalnya organisasi militer). Jaringan lain lebih menggunakan persahabatan atau afiliasi (misalnya organisasi pecinta alam), informasi, produksi, dan inovasi.

b. **Tingkat keterhubungan**

Kualitas lain adalah keterhubungan (*connectedness*), yaitu rasio antara hubungan yang sebenarnya dengan kemungkinan hubungan. Jaringan yang memiliki keterhubungan tinggi adalah jaringan yang kuat dan dekat. Jaringan semacam ini dapat memasukkan banyak pengaruh ke dalam hubungan dengan membangun norma-norma bagi pikiran dan perilaku. Seseorang akan merasa lebih dekat dan lebih terpengaruh dengan rekan-rekannya di kantor ketimbang dengan tetangga mereka.

c. **Sentralitas dan desentralitas**

Sifat lain jaringan adalah sentralitas atau derajat keterhubungan antara individu dan kelompok. Organisasi yang sangat sentralistis memiliki garis hubungan dimulai dari kelompok hingga ke sejumlah pusat hubungan. Sistem terdesentralisasi memiliki keterhubungan lebih besar di antara para anggota secara keseluruhan, dan tidak ada kelompok yang mengontrol hubungan tersebut. Jika Anda harus selalu berhubungan dengan satu kelompok kecil individu setiap kali Anda membutuhkan sesuatu maka Anda tidak akan terhubung secara kuat dengan anggota organisasi lainnya. Sebaliknya, jika Anda memiliki kebebasan

³⁸ *Ibid.*



untuk berhubungan dengan siapa saja maka Anda akan terhubung dengan organisasi secara keseluruhan.

d. **Derajat pemisahan**

Jumlah hubungan yang terdapat antara Anda dan orang lain dinamakan “derajat pemisahan” (*degrees of separation*). Misalnya, Anda ingin bertemu dengan seseorang namun Anda tidak tahu di mana orang itu berada dan Anda juga tidak tahu bagaimana cara menghubunginya. Dalam hal ini Anda bertanya kepada sejumlah orang yang dapat membantu Anda mengetahui keberadaan orang yang Anda cari itu. Setelah bertanya kepada empat orang, barulah Anda dapat menemuinya. Dalam hal ini derajat pemisahan yang Anda butuhkan adalah sebanyak empat hubungan, yaitu jumlah hubungan yang Anda butuhkan untuk dapat menemui orang yang Anda cari.

Hubungan dan jaringan juga dapat dicirikan melalui sejumlah kualitas lain yang dimilikinya, yaitu:³⁹

- a. Adakalanya suatu hubungan bersifat eksklusif tetapi umumnya hubungan bersifat terbuka (inklusif).
- b. Konsep lain adalah “sentralitas” (*centrality*) yang menunjukkan seberapa luas Anda terhubung dengan orang lain.
- c. Hubungan juga sangat beragam dalam hal frekuensi dan stabilitasnya yaitu seberapa sering hubungan itu terjadi dan seberapa besar hubungan itu dapat diperkirakan atau diprediksi.
- d. Hubungan juga dapat ditinjau dari ukurannya yaitu banyak sedikitnya jumlah anggota. Pada intinya, peneliti jaringan harus melihat berbagai variabel yang terkait dengan keterhubungan berbagai individu dalam jaringan.

Terdapat cukup banyak pemikiran yang membahas cara-cara jaringan berfungsi dalam organisasi. Misalnya, jaringan dapat:⁴⁰

- a. Mengontrol aliran informasi.
- b. Menyatukan orang-orang dengan kepentingan yang sama.
- c. Membangun interpretasi yang sama.
- d. Mendorong pengaruh sosial.
- e. Memungkinkan terjadinya tukar-menukar sumber daya.

Teori jaringan memberikan gambaran mengenai organisasi, atau lebih tepatnya memberikan berbagai gambaran yang masing-masing berupaya

³⁹ *Ibid.*

⁴⁰ Monge dan Contractor, *Theories of Communication Network*, *Loc. cit.*



menjelaskan salah satu aspek fungsi organisasi. Teori jaringan membantu kita melihat suatu sistem yang tengah bekerja. Karl Weick memberikan suatu pandangan mikro, di mana interaksi—respons bolak-balik—menciptakan kejelasan dan menentukan sistem bagi anggotanya. Pada saat yang sama, interaksi akan mengatur dirinya ke dalam garis-garis komunikasi dan juga pengaruh yang menyebar pada organisasi sebagaimana yang dikemukakan teori jaringan.

8.1.4 Teori Koorientasi Organisasi

James Taylor dan beberapa rekan yang melanjutkan gagasan Weick memandang organisasi sebagai suatu proses interaksi, tetapi Taylor menguraikan gagasannya dengan cara yang berbeda dengan Weick.⁴¹ Dengan menggabungkan berbagai teori seperti teori mengenai linguistik, wacana dan organisasi, Taylor melalui teorinya yang dinamakan “koorientasi organisasi” (*coorientation theory of organization*) menjelaskan bagaimana organisasi dibangun melalui percakapan.⁴² Gagasan Taylor sebenarnya menerima pengaruh cukup kuat dari pemikiran sosiokultural dan fenomenologi, namun Littlejohn dan Foss (2008) menempatkan pemikiran Taylor ini ke dalam tradisi sibernetika, selain karena teori ini memiliki ciri sibernetika yang kuat juga karena teori koorientasi organisasi merupakan perluasan dari teori yang dikemukakan Karl Weick yang telah dijelaskan sebelumnya.⁴³

Taylor memulai pemikirannya dengan ide bahwa organisasi terjadi ketika “two people interact around a particular focus of concern”⁴⁴ (dua orang berinteraksi di sekitar suatu fokus perhatian tertentu). Taylor menyebut proses ini dengan nama “koorientasi” (*coorientation*), yaitu gagasan bahwa dua orang memberikan perhatian pada suatu objek yang sama (suatu topik, isu, perhatian, situasi, ide, tujuan, orang, kelompok, dan sebagainya). Ketika para komunikator memberikan perhatian pada objek yang sama atau melakukan koorientasi maka mereka mencoba untuk menegosiasikan suatu makna yang koheren (utuh) terhadap objek yang menjadi perhatian bersama itu. Terkadang para komunikator sukses membentuk makna koheren yang sama, tetapi terkadang mereka gagal sehingga membutuhkan inter-

⁴¹ James R. Taylor, *Engaging Organization Through Worldview* dalam Stephen W. Littlejohn dan Karen A. Foss, *Theories of Human Communication*, Thomson Wadsworth, 2008 h. 258-259.

⁴² James R. Taylor dan Elizabeth J. Van Every, *The Emergent Organization: Communication as its Site and Surface*, Lawrence Erlbaum, 2000.

⁴³ Stephen W. Littlejohn dan Karen A. Foss, *Theories of Human Communication*, Thomson Wadsworth, 2008, h. 258.

⁴⁴ Diadaptasi dari Theodore Newcomb, *An Approach to the Study of Communicative Acts* dalam Littlejohn dan Foss, *Theories of Human Communication*, *Ibid.*, h. 258.



aksi yang lebih intensif untuk mencapai makna bersama. Dengan demikian, para komunikator menjadi saling terkait atau terhubung satu sama lainnya dalam, apa yang disebut Taylor dengan, tiga serangkai “triad A-B-X.” A adalah orang ke-1, B adalah orang ke-2, dan X adalah sesuatu yang menjadi perhatian bersama atau objek perhatian dari interaksi mereka.

Pada umumnya dua individu membawa serta pandangan atau perspektif masing-masing ketika melakukan interaksi, dan Taylor menjelaskan hal ini sebagai “perbedaan pandangan” (*differing worldview*) individu bersangkutan. Misalnya, seorang manajer menilai penting suatu perubahan kebijakan, sedangkan karyawan merasa berkeberatan dengan perubahan kebijakan karena akan menambah beban kerja mereka. Dalam interaksinya dengan karyawan, manajer membawa pandangannya atau *worldview* mengenai keberhasilan kerja yang bisa dicapai melalui perubahan kebijakan, sedangkan karyawan membawa pandangan mereka mengenai beban kerja yang akan bertambah dengan adanya perubahan kebijakan. Manajer berpendapat perubahan kebijakan diperlukan untuk memperbaiki proses, namun karyawan menolak karena hal itu akan menambah beban kerja. Masing-masing pihak melakukan evaluasi terhadap perubahan kebijakan namun dengan perspektif mereka masing-masing. Orientasi yang berbeda terhadap kepentingan bersama merupakan hal umum karena manusia memiliki wilayah perhatian dan kepentingan yang berbeda.⁴⁵

Perhatikan contoh mengenai pertentangan antara manajer dan karyawan mengenai perubahan kebijakan dalam organisasi. Dalam hal ini, menurut Taylor, manajer dan karyawan harus melakukan sekurangnya tiga hal untuk membangun makna yang koheren di antara mereka yaitu:

- a. Mereka harus mencapai kesepakatan mengenai fakta yang mereka hadapi bersama.
- b. Mereka harus mencapai kesepakatan siapa harus melakukan apa terkait dengan fakta yang mereka hadapi.
- c. Mereka harus membangun konteks atau basis untuk melakukan interaksi terus-menerus.

Ketiga hal tersebut selalu diperlukan dalam setiap pelaksanaan *triad* A-B-X dalam suatu organisasi. Misalnya para manajer dan karyawan harus sepakat bahwa suatu perubahan kebijakan diperlukan dalam upaya untuk mengurangi kesalahan (fakta) dan karenanya diperlukan perubahan kebijakan dalam praktik kerja (siapa mengerjakan apa), dan bahwasanya manajer memiliki kewenangan untuk membuat perubahan (basis interaksi).

⁴⁵ Stephen W. Littlejohn dan Karen A. Foss, *Theories of Human Communication*, Loc. cit., h. 258.



Ketika hasil tercapai maka suatu koorientasi positif dapat tercapai. Kedua pihak yaitu manajer dan bawahan kini menjadi satu tim. Mereka bergerak dari posisi sebelumnya sebagai agen individual menjadi agen kolektif dan kemudian saling berinteraksi terhadap satu objek yang menjadi perhatian bersama. Dengan demikian organisasi dibangun melalui proses perluasan (*scaling up*) melalui serangkaian interaksi, dan suatu interaksi menimbulkan interaksi lanjutan.

Taylor menggunakan analogi tukang batu yang memasang ubin untuk lantai rumah, satu ubin mewakili satu interaksi. Dalam hal ini, si tukang memasang ubin secara bertahap atau sambung-menyambung, baris demi baris, hingga seluruh lantai tertutup ubin. Tukang batu tidak dapat memasang ubin secara sporadis, misalnya, sebagian dimulai dari sudut kiri dan sebagian lain dimulai dari pojok kanan. Hal inilah yang menjadi perbedaan antara pandangan Taylor dengan Weber yang mewakili pandangan tradisional yang menyatakan bahwa organisasi dibentuk dan ditentukan oleh pihak manajemen atau pimpinan saja (satu variabel) yang mengarahkan semua kegiatan bawahannya.

Menurut Taylor, struktur organisasi tidak bersifat tetap tetapi terus-menerus mengalami reproduksi atau penciptaan kembali melalui interaksi yang terjadi pada setiap tingkatan. Interaksi pada level manajerial merupakan salah satu tipe dari banyak tipe interaksi lainnya, dan semua interaksi memberikan kontribusinya kepada organisasi. Level makro organisasi yang merupakan gambaran dari struktur keseluruhan organisasi dan level mikro yang merupakan interaksi sehari-hari antar anggota organisasi, adalah saling memengaruhi sehingga kita tidak dapat memisahkan struktur keseluruhan organisasi dengan interaksi sehari-hari yang disebut Taylor dengan “percakapan” (*conversation*).

Proses interpretasi percakapan memberi bentuk dan kehidupan pada organisasi. Menurut Taylor, organisasi merupakan proses yang berputar terus-menerus seperti siklus (bersifat sirkuler) di mana interaksi dan interpretasi saling memengaruhi satu sama lain. Dengan kata lain, interaksi mengarah pada makna bersama yang pada gilirannya memengaruhi interaksi selanjutnya. Proses ini akan lebih mudah dimengerti jika kita dapat memahami perbedaan antara dua konsep teoretis yang diajukan Taylor mengenai “percakapan” dan “teks”.

Percakapan adalah interaksi, yaitu perilaku komunikator atau partisipan terhadap lawan bicaranya (kata-kata yang digunakan, perilaku, gerak tubuh dan lain-lain) sedangkan teks adalah apa yang dikatakan atau diucapkan, yaitu isi dan ide yang melekat pada bahasa yang digunakan.



Contoh: jika Anda berbicara kepada seseorang maka Anda dan lawan bicara Anda akan menunjukkan berbagai perilaku secara berulang-ulang (bolak-balik). Perilaku memiliki makna tertentu, perilaku memiliki isi pesan (*content*), tujuan, dan efek. Ketika Anda fokus (konsentrasi) pada perilaku interaksi maka Anda fokus pada percakapan, namun ketika Anda fokus pada apa yang dikatakan atau apa yang ingin dicapai maka Anda fokus pada teks.

Bahasa teks, misalnya peraturan perusahaan atau bahkan lelucon yang dikatakan seseorang, memberikan struktur kata dan tata bahasa yang memungkinkan kita untuk menginterpretasikan makna perkataan atau tulisan. Kita harus memikirkan percakapan dan teks sebagai dua sisi koin mata uang. Masing-masing sisi mata uang mencakup dan melibatkan sisi lainnya. Kita tidak dapat melakukan percakapan tanpa teks dan kita tidak akan dapat memiliki teks tanpa percakapan. Percakapan hanya dapat dipahami melalui teks. Proses ini disebut Taylor sebagai “terjemahan ganda” (*double translation*) karena terdiri atas terjemahan pertama dan terjemahan kedua.

a. **Terjemahan pertama**

Jika misalnya Anda sebagai peneliti komunikasi organisasi melihat pada bagaimana teks organisasi (misalnya pernyataan pimpinan perusahaan) memengaruhi anggota organisasi atau bagaimana anggota organisasi mengekspresikan teks organisasi ke dalam interaksi mereka, maka Anda melakukan terjemahan pertama, dari teks ke percakapan, atau dari makna ke ungkapan ekspresi. Hal ini biasanya terjadi dalam hal, misalnya, ketika kita melihat pada cara-cara bagaimana kebijakan, prosedur, peran, dan norma memengaruhi sifat interaksi di dalam organisasi.

b. **Terjemahan kedua**

Anda akan melakukan terjemahan kedua—dari percakapan ke teks—ketika Anda memberikan makna terhadap percakapan sebenarnya di dalam organisasi. Terjemahan ini terjadi ketika Anda bertanya, “Apa yang mereka lakukan? Apa makna pola interaksi ini?” Proses untuk mendapatkan jawaban terhadap pertanyaan tersebut merupakan terjemahan kedua.

Walaupun kita memiliki kebebasan untuk berkomunikasi melalui berbagai macam cara, tetapi kita lebih kurang dibatasi dalam hal bagaimana mengatakan sesuatu karena adanya kebiasaan bahasa dan bentuk-bentuk komunikasi yang telah terbangun dalam organisasi. Hal yang sama juga berlaku pada interpretasi. Kita melakukan interpretasi terhadap teks secara berbeda, tetapi dalam suatu jangkauan kemungkinan yang sebagian besar



ditentukan oleh struktur bahasa dan bentuk-bentuk wacana atau percakapan yang sudah terbentuk sebelumnya. Seorang manajer mungkin hendak mengumumkan kebijakan baru kepada bawahannya dan ia memiliki pilihan dalam hal bagaimana menyampaikannya, tetapi perusahaan telah membuat ketentuan mengenai tipe percakapan tertentu dalam melakukan komunikasi semacam ini, dan bentuk percakapan yang dipilih memiliki makna yang melekat di dalamnya. Jadi, misalnya, manajer mungkin akan menyampaikan surat atau mengirim *e-mail* berjudul “Perubahan Kebijakan”, yang memiliki kekuatan kewenangan tertentu yang harus dipatuhi bawahannya.

Littlejohn dan Foss (2008) memberikan contoh kedua untuk memperjelas mengenai apa yang sudah diuraikan sebelumnya sebagai berikut. Bayangkan diri Anda sebagai anggota dinas pemadam kebakaran yang bekerja sekitar 40 jam seminggu. Apa yang Anda lakukan setiap hari? Anda berbicara, memberi dan menerima arahan, menjaga stasiun dan merawat peralatan, Anda juga harus memberikan jawaban jika ada panggilan darurat, mengirim regu ke lokasi kebakaran, memberikan penyuluhan, mengunjungi sekolah untuk sosialisasi, dan melakukan kegiatan rutin lainnya. Masing-masing kegiatan tersebut dilakukan dalam serangkaian percakapan di mana Anda harus memiliki koorientasi dengan orang lain. Dinas pemadam kebakaran sebagai suatu organisasi adalah lebih dari sekadar kumpulan tindakan. Semua tindakan atau kegiatan tersebut menghasilkan sesuatu yang mendefinisikan dan mengatur organisasi pemadam kebakaran itu.

Bagaimana Anda mengetahui secara tepat apa yang menjadi ciri atau sifat dinas pemadam kebakaran sebagai suatu organisasi? Pertanyaan ini menunjukkan mengapa teks menjadi begitu penting. Adalah teks, lisan, dan tulisan yang menunjukkan secara simbolis bagaimana anggota mendefinisikan organisasi. Secara teoretis, Anda dapat mendengarkan apa yang dikatakan orang untuk memahami bagaimana mereka memahami struktur dan fungsi organisasi pemadam kebakaran. Sebagai tambahan, Anda juga dapat melihat pada teks yang lebih permanen. Individu tertentu akan mengambil peran sebagai agen bagi organisasi dengan menuliskan berbagai aspek organisasi dalam suatu teks secara lebih formal atau kurang formal yang digunakan sebagai peta yang menggambarkan aspek-aspek tertentu perusahaan. Misalnya, departemen sumber daya manusia menuliskan aturan kerja karyawan, komite eksekutif menyusun struktur organisasi perusahaan, komandan dinas kebakaran menyampaikan pidato pada suatu kelompok masyarakat, departemen keuangan menyusun laporan keuangan tahunan, panitia seleksi menyusun perincian pekerjaan pada draf lowong-



an pekerjaan, suatu kelompok tugas membuat catatan mengenai kegiatan mereka, atau peneliti dari luar menulis buku mengenai dinas pemadam kebakaran. Berbagai teks tersebut sangat penting sebagai peta karena menyediakan suatu gambaran umum yang diterima mengenai batasan, aktivitas, dan peran anggota organisasi.

Lebih jauh, teori koorientasi mengemukakan, jika Anda memperhatikan orang berkomunikasi, dan melihat bagaimana pola-pola interaksi dan hubungan di antara mereka maka Anda tengah memperhatikan “struktur permukaan” suatu organisasi, namun selain itu terdapat pula “struktur dalam.”

a. **Struktur permukaan (*surface structure*)**

Struktur permukaan organisasi adalah aktivitas sehari-hari anggota organisasi. Aktivitas tersebut bukanlah interaksi yang tidak saling berhubungan atau kebetulan saja. Berbagai kegiatan tersebut pada dasarnya digerakkan dari “struktur dalam” (*deep structure*) organisasi bersangkutan.

b) **Struktur dalam (*deep structure*)**

Struktur dalam adalah suatu tata bahasa (*grammar*) atau pengaturan struktural yang memberikan organisasi karakternya dan memandu tindakannya. Struktur dalam adalah suatu jaringan aturan yang rumit mengenai pola-pola interaksi yang diperbolehkan dalam organisasi, kewajiban anggota dan tugas serta tanggung jawab yang diharapkan. Struktur dalam adalah aturan moral atau suatu rasa mengenai bagaimana sesuatu harus dikerjakan.

Terdapat hubungan antara struktur dalam dan struktur permukaan (misalnya percakapan) pada organisasi. Struktur dalam dibuat oleh orang-orang yang saling berkomunikasi satu sama lainnya, dan struktur dalam pada gilirannya memandu atau mengarahkan komunikasi itu sendiri sehingga membentuk lingkaran pengaruh, yaitu suatu hubungan timbal balik antara struktur dalam dan struktur permukaan yang melibatkan hubungan yang intim di antara dua bentuk terjemahan, dari teks ke percakapan dan dari percakapan kepada teks. Pada waktu tertentu, hubungan yang terjadi sangat stabil yang membuat kehidupan organisasi sangat mudah diperkirakan. Namun pada saat lain hubungan yang terjadi kurang stabil, yaitu ketika teks dan percakapan pada organisasi mengalami perubahan. Semua hal ini tidaklah direncanakan sejak awal, namun terjadi secara bertahap dan semakin meningkat sepanjang waktu ketika orang-orang saling berinteraksi satu sama lainnya dalam kehidupan organisasi mereka. Struktur



yang tercipta dalam proses ini sebagian besar adalah tidak disengaja. Kita akan melihat secara lebih detail bagaimana hal ini bisa terjadi melalui teori jaringan.

8.1.5 Teori Strukturasi

Pada Bab 7, kita telah membahas gagasan Anthony Giddens mengenai strukturasi. Giddens menyatakan bahwa strukturasi merupakan proses yang mana konsekuensi tindakan yang tidak disengaja (*unintended consequences of action*) menciptakan norma, aturan, peran, atau struktur sosial lainnya yang akan menghambat atau memengaruhi tindakan di masa depan. Marshal Scott Poole dan Robert McPhee menggunakan gagasan Anthony Giddens dan menerapkannya ke dalam komunikasi organisasi.⁴⁶

Menurut Poole dan McPhee, struktur merupakan manifestasi dan produk komunikasi dalam organisasi. Struktur formal organisasi seperti yang terlihat pada peraturan kerja karyawan, struktur organisasi perusahaan dan berbagai pengumuman mengenai kebijakan perusahaan memungkinkan adanya dua tipe komunikasi yaitu langsung dan tidak langsung. Komunikasi langsung berarti terbukanya peluang bagi karyawan untuk membicarakan mengenai komunikasi di dalam perusahaan. Komunikasi tidak langsung berarti memberitahu kepada karyawan mengenai perusahaan secara tidak langsung, misalnya mengenai nilai-nilai, prosedur, dan metode yang dijalankan.⁴⁷

Struktur organisasi tercipta ketika individu berkomunikasi dengan individu lainnya pada perumpamaan (metafor) tiga “lokasi” (*sites*) atau “pusat strukturasi” (*centers of structuration*), yaitu lokasi konsepsi, lokasi implementasi, dan lokasi resepsi.⁴⁸

a. Lokasi konsepsi

Lokasi konsepsi mencakup seluruh episode atau waktu hidup organisasi ketika orang membuat keputusan dan pilihan yang membatasi apa yang dapat terjadi dalam organisasi. Misalnya, keputusan perusahaan untuk pertama kali membuka kantor cabang baru akan memengaruhi

⁴⁶ Karya Marshall Scott Poole dan Robert D. McPhee antara lain, *Structuration Theory* dalam *Engaging Organizational Communication Theory and Research: Multiple Perspectives*, ed. Steve May dan Dennis K. Mumby, Thousand Oaks, CA, Sage 2005. Lihat juga Marshall Scott Poole dan Robert D. McPhee, *A Structural Analysis of Organizational Climate* dalam *Communication and Organization: An Interpretative Approach*, ed. Linda L. Putnam dan Michael E. Pacanowsky, Sage, 1983.

⁴⁷ Stephen W. Littlejohn dan Karen A. Foss, *Theories of Human Communication*, Thomson Wadsworth, 9th Edition, 2008, h. 262-263.

⁴⁸ Robert D. McPhee, *Organizational Communication: A Structural Exemplar* dalam *Rethinking Communication: Paradigm Exemplars*, ed. Brenda Dervin, Sage, 1989 dalam Littlejohn dan Karen A. Foss, *Theories of Human Communication*, h. 263.



garis komunikasi (*lines of communication*) pada perusahaan itu.

b. **Lokasi implementasi**

Lokasi kedua strukturasi organisasi adalah penulisan atau kodifikasi formal (misalnya membuat surat keputusan) yang dilanjutkan dengan pengumuman surat keputusan mengenai pilihan yang diambil. Sekali keputusan diambil untuk membuka kantor cabang baru maka surat pemberitahuan dikirimkan kepada semua pihak yang berkepentingan. Surat pemberitahuan resmi merupakan faktor penting dalam membentuk struktur organisasi di masa depan.

c. **Lokasi resepsi**

Strukturasi terjadi ketika anggota organisasi bertindak sesuai dengan keputusan organisasi, dan ini merupakan lokasi resepsi. Melanjutkan contoh sebelumnya, setelah keputusan dibuat untuk membuka kantor cabang baru maka dimulailah proses pengisian jabatan. Perusahaan harus mencari orang untuk posisi kepala kantor cabang dan juga untuk posisi lainnya. Pegawai lama akan bertemu dengan pegawai baru sehingga garis komunikasi di perusahaan akan berubah ketika kantor cabang baru mulai beroperasi.

Walaupun setiap anggota organisasi berkomunikasi satu sama lain dari waktu ke waktu pada salah satu dari tiga lokasi tersebut, namun strukturasi cenderung untuk mengalami pengkhususan atau spesialisasi. Manajemen puncak biasanya hanya terlibat pada kegiatan komunikasi pada level konseptual (lokasi konsepsi), para staf melakukan komunikasi pada level pelaksanaan pekerjaan (lokasi implementasi), dan tenaga kerja lainnya pada tingkatan yang lebih rendah yaitu pada level resepsi. Sekilas, tampaknya mudah namun tidak selalu demikian. Kegiatan komunikasi pada ketiga lokasi atau level tersebut sering kali sulit dicapai, tumpang-tindih, dan penuh konflik. Pada umumnya perubahan besar pada organisasi atau perusahaan (misalnya membuka usaha baru) cenderung untuk selalu menimbulkan pro dan kontra, yaitu adanya kelompok-kelompok yang menerima atau menolak perubahan. Hasil atau tindak lanjut dari setiap keputusan baru pada suatu organisasi sangat dipengaruhi oleh pola-pola komunikasi yang berlangsung dan keahlian komunikasi orang-orang yang terlibat.

Sebagai tambahan terhadap struktur organisasi, perlu diperhatikan bahwa strukturisasi juga menimbulkan apa yang disebut dengan “iklim” (*climate*) komunikasi.⁴⁹ Iklim komunikasi dipandang sebagai salah satu va-

⁴⁹ Marshall Scott Poole, *Communication and Organizational Climate: Review, Critique, and A New Perspective dalam Organizational Communication: Traditional Themes and New Directions*, ed.



riabel penting yang memengaruhi komunikasi yang selanjutnya juga memengaruhi produktivitas dan kepuasan karyawan. Bagi Poole dan McPhee, iklim adalah:

"General collective description of the organization's performance that shapes members' expectations and feelings and therefore the organization's performance."⁵⁰

(Gambaran kolektif dan umum mengenai kinerja organisasi yang membentuk harapan dan perasaan anggota dan karenanya juga kinerja organisasi).

Anggota organisasi mempertimbangkan iklim ketika mereka melakukan kegiatan mereka sehari-hari, dan setiap organisasi memiliki berbagai macam iklim bagi kelompok orang yang berbeda. Poole dan McPhee mendefinisikan iklim secara struktural sebagai suatu sikap bersama yang diproduksi dan diproduksi kembali secara terus-menerus oleh anggota peserta interaksi.⁵¹ Dengan kata lain, iklim bukanlah variabel tujuan yang memengaruhi organisasi, dan bukan pula persepsi individu terhadap organisasi. Iklim muncul hasil interaksi di antara mereka yang berpartisipasi atau memiliki afiliasi dengan organisasi. Iklim adalah produk struktural: iklim adalah media sekaligus hasil interaksi. Poole melihat iklim sebagai suatu hierarki atau strata yang terdiri atas tiga tingkat, yaitu:⁵²

- a. Kumpulan konsep (*concept pool*), yaitu sejumlah istilah yang digunakan anggota organisasi untuk menentukan dan menjelaskan organisasi. Kumpulan konsep menciptakan pengertian mengenai organisasi dan apa yang terjadi pada organisasi.
- b. Iklim kernel (*kernel climate*), yaitu konsep bersama yang bersifat mendasar dan abstrak mengenai atmosfer organisasi. Iklim kernel mampu menembus ke seluruh bagian atau segmen organisasi. Dengan kata lain, iklim kernel berlaku pada semua bagian yang terdapat dalam organisasi.
- c. Iklim khusus (*particular climate*), yaitu terjemahan oleh berbagai kelompok dalam organisasi terhadap iklim kernel ke dalam istilah yang lebih kongkret yang memengaruhi bagian-bagian tertentu di organisasi. Dengan demikian, iklim khusus tidaklah sama pada semua bagian tetapi bervariasi dari satu bagian ke bagian lainnya dalam organisasi.

Robert D. McPhee dan Phillip K. Tompkins, Sage, 1985.

⁵⁰ Marshall Scott Poole, *Communication and Organizational Climate* dalam Littlejohn dan Foss, *Theories of Human Communication*, h. 263.

⁵¹ Poole dan McPhee, *Structurational Analysis*, dalam Littlejohn dan Foss, *Theories of Human Communication*, h. 263.

⁵² Poole dan McPhee, *Structurational Analysis*, *Ibid.*



Ketiga lapis hierarki tersebut saling berhubungan secara linear: (1) kumpulan konsep menciptakan pengertian dasar bersama; (2) dari pengertian dasar ini maka muncul iklim kernel; dan (3) kelompok menerjemahkan berbagai pengertian umum ini ke dalam elemen-elemen iklim tertentu (spesifik) yang pada gilirannya memengaruhi pemikiran, perasaan, dan perilaku individu.

Satu contoh yang menjelaskan proses ini dapat ditemukan pada sebuah perusahaan konsultan. Perusahaan memiliki dua kelompok karyawan, kelompok pertama adalah karyawan yang sudah lama bekerja dan kelompok kedua adalah karyawan baru. Walaupun kedua kelompok memiliki kumpulan konsep atau pengertian dasar yang sama, namun mereka tampaknya mengalami iklim yang berbeda. Dari kumpulan konsep inti ini, empat elemen penting iklim kernel muncul pada perusahaan konsultan tersebut:⁵³

- a. Perusahaan memiliki struktur formal yang kaku dan bersifat membatasi.
- b. Kontribusi karyawan terhadap keuntungan perusahaan sangat penting.
- c. Kerja kreatif karyawan lebih dihargai daripada kerja rutin.
- d. Komitmen karyawan sangat penting bagi perusahaan.

Keempat elemen iklim kernel tersebut diterjemahkan secara berbeda ke dalam iklim spesifik oleh masing-masing kelompok. Kelompok karyawan lama percaya bahwa “tekanan masih dapat diterima dan dikelola” dan bahwasanya “terdapat ruang untuk pertumbuhan.” Namun kelompok karyawan baru percaya bahwa “tekanan menghambat kinerja” dan bahwasanya “terdapat sedikit ruang bagi pertumbuhan”. Perhatikan Skema 8.2 untuk menggambarkan contoh ini.

Bagaimana elemen-elemen iklim tersebut dapat berkembang dalam organisasi? Kita mengetahui dari perspektif strukturasi bahwa iklim dihasilkan oleh tindakan atau aktivitas anggota organisasi; dan pada gilirannya iklim memengaruhi dan membatasi tindakan atau aktivitas itu. Dengan demikian, iklim tidak bersifat statis tetapi selalu mengalami proses perkembangan. Tiga faktor yang saling berinteraksi memberikan pengaruhnya pada proses perkembangan ini, sebagai berikut: *pertama*, struktur organisasi itu sendiri. Karena struktur membatasi jenis-jenis interaksi dan kegiatan yang dapat dilakukan, maka struktur membatasi jenis iklim yang dapat dihasilkan dari berbagai interaksi dan kegiatan. Misalnya, jika suatu

⁵³ H. Johnson, *A New Conceptualization of Source of Organizational Climate*, dalam *Administrative Science Quarterly* 3, 1976.



organisasi sangat tersegmentasi dengan diferensiasi yang kuat di antara karyawan dan departemen maka individu akan memiliki kumpulan teman kerja yang terbatas dengan siapa mereka dapat berkomunikasi, yang akan meningkatkan peluang bagi terjadinya iklim yang “dibatasi”.

Faktor *kedua* yang memengaruhi iklim adalah berbagai “instrumen penghasil iklim” (*climate-producing apparatus*), atau mekanisme yang dirancang untuk memengaruhi persepsi dan kinerja karyawan seperti *new-letters*, program pelatihan, dan sejenisnya. *Ketiga*, karakteristik anggota organisasi yaitu keahlian dan pengetahuan anggota organisasi. Misalnya, jika karyawan cukup pintar, mereka dapat menentang kewenangan yang ada dan “melihat melalui” berbagai instrumen penghasil iklim. Karakteristik anggota juga mencakup derajat kesepakatan atau koordinasi dalam kelompok kerja.

SKEMA 8.2 STRUKTUR IKLIM

Kumpulan konsep	Iklim kernel	Iklim khusus	Perilaku/reaksi afektif
Keuntungan	“Perusahaan memiliki struktur formal kaku dan membatasi”	[Untuk karyawan lama]	[Untuk karyawan lama]
Karyawan lama-karyawan baru		Tekanan bisa dikelola	“Komitmen tinggi”
Spesialis-generalis	Kontribusi karyawan terhadap keuntungan sangat penting	Ada ruang bagi pertumbuhan	“Evaluasi tinggi kinerja sendiri”
Komitmen		[Untuk karyawan baru]	“Kepuasan tinggi”
Kerja kreatif-kerja rutin	Kerja kreatif lebih dihargai daripada kerja rutin	Tekanan menghambat kinerja	[Untuk karyawan baru]
Struktur		Sedikit ruang bagi pertumbuhan	“Komitmen tinggi”
Birokrasi	Komitmen karyawan sangat penting		“Evaluasi tidak seimbang kinerja sendiri”
Kebangkitan			“Kepuasan rendah”

Sumber: Marshall Scott Poole, *Communication and Organizational Climates: Review, Critique, and a New Perspective*, dalam Stephen W. Littlejohn dan Karen A. Foss, *Theories of Human Communication*, 9th Edition, Thomson Wadsworth, Belmont, 2008. h. 264.

Bagaimana strukturasi melakukan kontrol pada organisasi merupakan hal yang menarik untuk dipelajari. Kita tidak dapat melakukan apa yang kita inginkan dalam organisasi karena struktur dan iklim yang dihasilkan dalam komunikasi setiap hari. Dengan kata lain, strukturasi menciptakan kontrol dan kita akan membahas hal ini secara lebih detail pada teori berikut ini.



8.2 MANAJEMEN, KONTROL, DAN KEKUASAAN ORGANISASI

Sebagaimana manusia, organisasi juga memiliki kemampuan berpikir yang berpusat di otak sehingga memiliki kecerdasan. Dengan kecerdasannya ini, organisasi mampu mengolah atau memproses informasi, mampu membuat konsep dan rencana. Otak juga berfungsi mengawasi atau melakukan kontrol terhadap sistem tubuh. Hal ini dimungkinkan karena otak memiliki hubungan ke setiap organ atau bagian di tubuh makhluk hidup. Organisasi juga memiliki pusat kontrol yang dapat disamakan dengan otak.

Tetapi kontrol tidak pernah merupakan aliran pengaruh satu arah, dari otak menuju ke berbagai organ tubuh. Sebaliknya, kontrol dilakukan melalui pola-pola pengaruh, atau sistem kontrol yang membuat organisasi seperti sistem politik di mana kekuasaan dibagi-bagi, pengaruh ditanamkan, dan keputusan dibuat (politik organisasi).

Mereka yang menjadi anggota organisasi memiliki banyak keterbatasan karena organisasi dapat membentuk dan membatasi kehidupan anggotanya. Manajemen, kontrol, dan kekuasaan merupakan elemen organisasi yang membuat organisasi menjadi instrumen dominasi karena menjadi tempat berbagai kepentingan yang saling bersaing, dan sebagian kepentingan itu mendominasi kepentingan lainnya. Pada bagian ini, kita akan membahas bagaimana manajemen, kontrol, dan kekuasaan dijalankan di dalam organisasi melalui beberapa teori berikut: (1) teori empat sistem oleh Rensis Likert; (2) teori kontrol organisasi oleh Phillip Tompkins dan George Cheney; (3) teori wacana kecurigaan oleh Dennis Mumby; (4) teori demokrasi organisasi oleh Stanley Deetz; dan (5) teori gender dan ras dalam organisasi oleh Angela Tretheway, Karen Ashcraft, dan Robin Clair.

8.2.1 Teori Empat Sistem

Rensis Likert, seorang ahli teori mengenai hubungan antarmanusia, memfokuskan perhatiannya pada anggota organisasi terkait dengan perasaan dan kebutuhan mereka.⁵⁴ Pendekatan yang dilakukan Likert melihat pada hubungan antarmanusia sebagai instrumen manajemen.⁵⁵ Ide dasar teori ini adalah bahwa jika pimpinan atau manajer organisasi memiliki kepedulian dan memberikan dukungan kepada karyawan atau bawahan maka karyawan atau bawahan akan memiliki motivasi kerja lebih besar sehingga menjadi lebih produktif.⁵⁶

⁵⁴ Gagasan ini sangat populer pada tahun 1940 hingga 1960-an.

⁵⁵ Rensis Likert, *New Patterns in Sales Management* Rensis Likert, *New Patterns of Management*, New York, McGraw Hill, 1961; dan Rensis Likert, *The Human Organization*, New York, McGraw Hill, 1967.

⁵⁶ Charles Perou, *Complex Organization: A Critical Essay*, Glenview, 1972.



Likert telah melakukan banyak penelitian mengenai perilaku manusia dalam organisasi khususnya pada perusahaan industri. Ia telah meneliti berbagai jenis organisasi dan berbagai gaya kepemimpinan manajer, dan Likert menyatakan perusahaan yang ingin meraih keuntungan maksimal memiliki hubungan yang baik dengan karyawan sekaligus meraih kinerja dan produktivitas yang tinggi maka setiap organisasi harus memaksimalkan sumber daya manusia mereka.⁵⁷

Menurut Likert, bentuk organisasi yang dapat memanfaatkan secara maksimal sumber daya manusianya adalah organisasi yang memiliki, “*highly effective work groups linked together in an overlapping pattern by other similarly effective groups*” (berbagai kelompok kerja efektif yang saling berhubungan dalam suatu pola tumpang-tindih dengan kelompok efektif sejenis lainnya).

Suatu departemen atau bagian pada organisasi akan menjadi tidak efisien jika dipimpin oleh seorang manajer yang terlalu memusatkan perhatiannya pada pekerjaan atau kegiatan kerja (*job centred*) bawahannya. Mereka mengupayakan agar bawahannya terus bekerja dan sibuk dengan pekerjaannya dengan cara memberikan jadwal kerja yang detail dalam ukuran atau standar waktu tertentu. Pekerjaan dibagi ke dalam sejumlah kegiatan dan memberikan tekanan terus-menerus untuk mencapai hasil tertentu dengan menggunakan seluruh sumber daya yang tersedia.

Departemen atau bagian yang efisien biasanya memiliki manajer yang memberikan perhatian pada manusia (*people centred*), memusatkan perhatian pada aspek manusia dengan membentuk kelompok-kelompok kerja efektif untuk mengejar prestasi kerja tinggi. Manajer tidak melakukan pengawasan kepada bawahan secara detail tetapi hanya bersifat umum dengan memberikan target yang juga bersifat umum (*overall target*) dan karenanya tidak memberikan instruksi atau metode kerja yang terperinci. Manajer berupaya untuk mengetahui bawahannya sebagai individu atau lebih mengutamakan pendekatan personal kepada bawahannya. Mereka menerima partisipasi penuh dalam pengambilan keputusan dan memandang karyawan sebagai memiliki kemampuan untuk ikut serta dalam proses pengambilan keputusan.

Dewasa ini, organisasi memiliki berbagai tipe gaya manajemen namun Likert menyatakan adanya empat sistem manajemen yang utama, yaitu: eksploitatif-otoritatif, benevolen-otoritatif, konsultatif, dan kelompok partisipatif sebagaimana skema berikut:

⁵⁷ Stephen W. Littlejohn dan Karen A. Foss, *Theories of Human Communication*, Thomson Wadsworth, 8th Edition, 2005, h. 244.



Sistem 1: Exploitatif-otoritatif	<ul style="list-style-type: none"> • Pada sistem ini manajemen menggunakan rasa takut dan ancaman kepada bawahannya. • Pimpinan memutuskan segala persoalan tanpa meminta umpan balik dari bawahan. • Motivasi terbentuk karena adanya ancaman. • Komunikasi berlangsung dari atas ke bawah dengan sebagian besar keputusan diambil oleh pimpinan. • Rasa tanggung jawab untuk mencapai tujuan yang diinginkan hanya ada pada pimpinan sedangkan bawahan sama sekali tidak memiliki. • Atasan dan bawahan sedikit sekali melakukan komunikasi.
Sistem 2: Benevolen-otoritatif	<ul style="list-style-type: none"> • Motivasi kerja terbentuk jika ada penghargaan dan hadiah (<i>reward</i>). • Informasi dapat mengalir dari bawah ke atas namun terbatas pada hal-hal yang ingin didengar oleh atasan. • Pimpinan mengambil keputusan yang terkait dengan kebijakan tertentu namun mendelegasikan atau memberikan kewenangan kepada bawahan untuk mengambil jenis keputusan tertentu. • Rasa tanggung jawab untuk mencapai tujuan yang diinginkan hanya ada pada pimpinan dan manajer tingkat menengah sedangkan bawahan sama sekali tidak memiliki.
Sistem 3: Konsultatif	<ul style="list-style-type: none"> • Pada sistem ini pimpinan berkonsultasi dengan karyawan atau bawahan namun pimpinan tetap memegang kontrol perusahaan. • Pimpinan cukup memberikan kepercayaan pada bawahan walaupun belum sepenuhnya. • Komunikasi mengalir baik secara vertikal maupun horizontal. • Terdapat semangat kerja kelompok yang cukup memadai walaupun motivasi yang muncul masih berdasarkan penghargaan atau hadiah yang dijanjikan. • Rasa tanggung jawab untuk mencapai tujuan yang diinginkan sudah menjangkau manajer tingkat rendah.
Sistem 4: Kelompok partisipatif	<ul style="list-style-type: none"> • Pimpinan memberikan peluang sepenuhnya kepada karyawan dalam proses pengambilan keputusan, dengan demikian terdapat kepercayaan besar kepada bawahan. • Motivasi terbentuk karena adanya penghargaan ekonomi berdasarkan tujuan yang ditentukan bersama. • Seluruh individu pada setiap tingkatan memiliki rasa tanggung jawab yang riil untuk mencapai tujuan organisasi. • Komunikasi berlangsung secara intensif dalam segala arah secara terbuka dan terus terang serta hubungan atasan bawahan yang dekat. • Pengambilan keputusan melalui proses dalam kelompok, dan masing-masing kelompok terhubung satu sama lain melalui individu yang menjadi anggota dari beberapa kelompok.

8.2.2 Teori Pengawasan Organisasi

Phillip Tompkins dan George Cheney mengajukan gagasan segar dan bermanfaat terhadap komunikasi organisasi melalui teori mereka mengenai pengawasan atau kontrol organisasi yang berada dalam tradisi sosiokultural.⁵⁸ Teori-teori mengenai komunikasi organisasi dalam tradisi sosiokul-

⁵⁸ Karya kedua orang ini antara lain: Phillip K. Tompkins dan George Cheney, *Coming to Terms with*



tural tidak terlalu memberikan perhatian pada jaringan hubungan antara individu anggota organisasi tetapi lebih terfokus pada makna bersama dan interpretasi yang dibangun atau dikonstruksikan dalam jaringan, serta implikasi dari makna bersama dan interpretasi tersebut bagi kehidupan organisasi.

Salah satu perhatian tradisi sosiokultural terhadap organisasi adalah mengenai struktur dan bentuk organisasi. Menurut tradisi ini, percakapan yang kita lakukan dalam organisasi menciptakan berbagai panduan atau petunjuk dalam memahami struktur organisasi. Berbagai panduan atau pengertian bersama terhadap struktur organisasi dimungkinkan terjadi melalui struktur makna yang lebih dalam yang muncul dalam percakapan.⁵⁹

Percakapan dalam organisasi menciptakan sejumlah kontrol tertentu dalam organisasi dan karenanya menggunakan kekuasaan. Percakapan tidak melulu mengenai informasi tetapi juga membangun pola-pola pengaruh yang akan memengaruhi siapa kita dan apa yang kita lakukan di dalam organisasi.

Percakapan memberikan suatu rasa atau karakter kepada organisasi sepanjang waktu yang akan membedakannya dari organisasi lainnya. Karakter atau sifat organisasi sering kali disebut dengan budaya organisasi yang terdiri dari berbagai aturan bersama, norma, nilai, dan tindakan yang biasa digunakan dan diterima dalam organisasi. Pada bagian ini, kita akan membahas salah satu teori dalam tradisi sosiokultural yaitu teori kontrol organisasi (*organizational control theory*).

Phillip Tompkins dan George Cheney tertarik pada bagaimana komunikasi mampu menghasilkan pengawasan atau kontrol terhadap karyawan. Menurut mereka, organisasi menggunakan kontrol terhadap anggotanya melalui empat cara yang terdiri atas:⁶⁰

- a. Pengawasan sederhana (*simple control*), yaitu pengawasan yang menggunakan kekuasaan secara langsung dan terbuka.
- b. Pengawasan teknis (*technical control*), yaitu pengawasan yang menggunakan peralatan atau teknologi. Misalnya, jika perusahaan memberikan fasilitas telepon genggam (HP) kepada karyawan dan mereka diminta untuk menggunakan HP untuk kepentingan pekerjaan maka para

Organizational Identification and Commitment, Central States Speech Journal 38, 1987 dan Phillip K. Tompkins dan George Cheney, *Account Analysis of Organizations: Decision Making and Identification dalam Communication and Organizations: An Interpretive Approach*, ed. Linda L. Putnam dan Michael Pananowsky, Sage, 1983.

⁵⁹ Stephen W. Littlejohn dan Karen A. Foss, *Theories of Human Communication*, Thomson Wadsworth, 9th Edition, 2008, h. 265.

⁶⁰ Littlejohn dan Foss, *Theories of Human Communication, Ibid.*, h. 265.



karyawan itu sebenarnya sudah dikontrol atau diawasi secara teknis. Dengan kata lain, mereka bersedia untuk dihubungi (dikontrol) di mana saja dan kapan saja.

- c. Pengawasan birokratis (*bureaucratic control*), yaitu pengawasan melalui penggunaan berbagai prosedur dan aturan-aturan formal, sebagaimana yang dikemukakan Weber. Contoh pengawasan birokratis dapat dilihat pada berbagai peraturan perusahaan yang harus dipatuhi karyawan. Selain itu, memo, laporan, keputusan rapat, dan tinjauan kinerja juga merupakan bentuk-bentuk peraturan yang harus dipatuhi.
- d. Pengawasan konsertif (*concertive control*), yaitu pengawasan yang menggunakan hubungan interpersonal dan kerja sama di antara anggota organisasi atau karyawan sebagai alat untuk melakukan kontrol.⁶¹ Menurut Cheney dan Tompkins, cara ini merupakan metode pengawasan yang paling menarik. Pengawasan konsertif merupakan bentuk kontrol yang paling sulit untuk dilihat karena sangat mengandalkan pada realitas dan nilai yang dimiliki bersama. Pada organisasi atau perusahaan yang menggunakan pengawasan konsertif maka berbagai aturan-aturan tertulis eksplisit pada umumnya tidak berfungsi dan digantikan oleh pengertian bersama terhadap nilai-nilai, tujuan serta cara-cara mencapai kinerja yang disertai dengan apresiasi mendalam terhadap misi organisasi. Menurut Cheney dan Tompkins, suatu organisasi yang berada pada tahap ini berarti telah mendapatkan apa yang disebut dengan “jiwa organisasi yang baru” (*soul of new organization*).⁶²

Organisasi menggunakan keempat tipe pengawasan tersebut dalam berbagai kombinasinya, namun demikian terdapat kecenderungan pada organisasi untuk meninggalkan tipe pengawasan sederhana yang bersifat langsung kepada pengawasan konsertif yang bersifat lebih kompleks dan lebih sulit untuk dilihat. Pengawasan konsertif adalah semacam “disiplin” atau kekuatan yang memelihara atau mempertahankan aturan dan konsistensi melalui kekuasaan.⁶³ Kekuasaan tidak dapat dihindari dan selalu berada di dalam sistem tetapi kekuasaan bukanlah kekuatan eksternal. Kekuasaan selalu diciptakan melalui berbagai bentuk interaksi di dalam organisasi. Dengan demikian kekuasaan digunakan untuk mendapatkan

⁶¹ Phillip K. Tompkins dan George Cheney, *Communication and Unobtrusive Control in Contemporary Organizations* dalam *Organizational Communication: Traditional Themes and New Directions*, ed. Robert D. McPhee dan Phillip K. Tompkins, Sage, 1985.

⁶² Tompkins dan Cheney, *Communication and Unobtrusive Control* dalam Littlejohn dan Foss, *Theories of Human Communication*, h. 265-266.

⁶³ James R. Barker dan George Cheney, *The Concept and the Practices of Discipline in Contemporary Organizational Life*, dalam Littlejohn dan Foss, *Theories of Human Communication*, h. 265-266.



kontrol, tetapi dengan menerima kontrol maka para karyawan sendiri mendukung sumber kekuasaan yang sama.

Dalam pengawasan konsertif, disiplin diciptakan dengan cara “menormalkan” perilaku (*normalizing behavior*), yaitu melakukan cara-cara tertentu agar dapat bekerja secara normal dan alami; sesuatu yang pada dasarnya ingin dilakukan setiap anggota organisasi. Contoh yang bagus untuk ini adalah aturan tidak tertulis mengenai cara berbusana. Orang memperhatikan bagaimana orang lain berpakaian yang pada akhirnya akan memengaruhi pada bagaimana cara ia berpakaian. Hal ini pada akhirnya akan menciptakan cara berpakaian yang sama di antara para anggota organisasi.

Jadi, sekali lagi, kita melihat bahwa disiplin memperkuat hubungan kekuasaan yang memungkinkan timbulnya disiplin. Namun disiplin tidak dipandang sebagai suatu kewajiban tetapi sebagai sesuatu yang normal dan alami. Pada organisasi kontemporer, pengawasan terbaik terhadap kedisiplinan dapat dicapai dengan menggunakan empat cara sebagai berikut:⁶⁴

a. **Cara tersamar**

Cara pertama adalah cara yang tidak mencolok (*unobtrusive methods*) atau tersamar yaitu cara-cara atau metode yang tidak mudah diketahui atau dilihat orang luar. Disiplin yang terkait dengan pelaksanaan peraturan organisasi tidaklah musti dibuat secara eksplisit atau mencolok namun menjadi bagian dari kegiatan harian organisasi yang tengah berjalan. Adanya jam kerja, misalnya, merupakan suatu bentuk kontrol, dan selama karyawan menerima ketentuan mengenai jam kerja maka mereka pada dasarnya mematuhi atau melaksanakan pengawasan terhadap diri mereka sendiri.

Pada banyak organisasi tidak terdapat aturan formal, atau setidaknya tidak dikemukakan secara mencolok, mengenai jam berapa seseorang harus masuk kerja atau pulang kerja atau aturan-aturan lainnya yang bersifat kaku dan ketat, tetapi lebih bersifat fleksibel dan berorientasi pada hasil. Littlejohn dan Foss memberikan contoh bahwa pada kebanyakan universitas tidak terdapat aturan mencolok dan ketat mengenai kapan seorang profesor atau dosen harus ada di kampus atau kapan mereka harus membimbing skripsi mahasiswa tetapi semua orang menyadari, termasuk si profesor dan dosen, mengenai kewajiban mereka memberi kuliah, membimbing skripsi, dan sebagainya.

b. **Cara kerja sama**

Cara kedua adalah melalui kerja sama oleh seluruh anggota organisasi

⁶⁴ Littlejohn dan Foss, *Theories of Human Communication*, Op. cit., h. 266.



untuk menegakkan disiplin, dengan kata lain disiplin dihasilkan secara bersama-sama oleh seluruh anggota organisasi. Anggota organisasi bekerja sama untuk membuat atau menjadikan seperangkat tindakan sebagai sesuatu yang normal. Mereka bekerja sama untuk membangun seperangkat standar, yaitu disiplin (*discipline is collaboratively produced*).⁶⁵ Pertemuan atau rapat adalah contoh yang bagus untuk ini. Pada banyak organisasi, rapat cenderung untuk mulai pada jam tertentu dan berakhir pada jam tertentu. Misalnya dalam undangan tertera bahwa rapat dimulai pada jam-jam yang “bulat” misalnya jam 10.00, 11.00 dan seterusnya, ini merupakan pola yang umum, jarang sekali undangan pertemuan mencantumkan jam 10:05 atau jam 11:23. Begitu pula dalam hal durasi pertemuan yang berlangsung dalam durasi waktu yang bulat misalnya satu atau dua jam. Kita mungkin tidak pernah melihat suatu pertemuan ditentukan akan berlangsung 50 menit atau satu jam 37 menit. Para anggota organisasi mencoba untuk datang tepat waktu dan jika waktu pertemuan sudah selesai maka mereka bersiap-siap untuk segera meninggalkan ruangan rapat. Dengan demikian, anggota organisasi secara tidak sadar telah bekerja sama atau berkolaborasi dalam membuat hal-hal tersebut sebagai situasi atau keadaan yang normal.

c. Hubungan sosial

Cara ketiga ini menjadikan disiplin sebagai bagian dari hubungan sosial. Apa yang dikatakan atau apa yang dilakukan sejumlah orang satu sama lain dikontrol atau diatur oleh kebiasaan atau tindakan normal atau “tindakan yang dinormalkan” (*normalized practices*) sebagaimana yang berlaku dalam hubungan sosial pada umumnya. Selain itu, apa yang dikatakan atau apa yang dilakukan orang satu sama lain juga menghasilkan tindakan yang dinormalkan itu. Aturan-aturan tidak resmi diorganisasi mengatakan kepada anggotanya mengenai topik-topik apa saja yang dapat dikemukakan atau dibahas pada saat bekerja, kapan dan di mana suatu interaksi dapat dilakukan, perilaku nonverbal seperti apa yang pantas atau tidak pantas, dan siapa yang dapat memulai percakapan. Pada masa lalu, undangan untuk menghadiri pertemuan harus disampaikan secara tatap muka atau melalui surat, namun dengan adanya teknologi komunikasi seperti *e-mail* dan SMS pesan dapat disampaikan tanpa harus bertemu. Dengan demikian penyampaian undangan melalui SMS sebagai cara yang normal juga berlaku pada organisasi. Dalam hal ini, organisasi dengan cepat mengembangkan aturan informal apa yang sesuai dan tidak sesuai.

⁶⁵ Littlejohn dan Foss, *Theories of Human Communication*, h. 206.



d. Melalui motivasi

Terakhir, instrumen pengawasan paling efektif adalah berdasarkan nilai-nilai yang dapat memberikan motivasi pada anggota organisasi yaitu sesuatu atau hal-hal yang paling mendasar yang mendorong mereka bersedia untuk bekerja atau berjuang dan mematuhi segala aturan dan menegakkan disiplin. Nilai-nilai yang dapat memberikan motivasi mencakup uang, waktu, pencapaian tujuan, kerja sama, dan seterusnya. Banyak perusahaan yang menerapkan aturan berupa insentif atau bonus bagi staf yang mampu mencapai tingkat kinerja atau prestasi tertentu. Bagi orang tertentu, menjadi bagian dari tim atau kelompok yang terdiri atas orang-orang yang disukai dapat memberikan motivasi lebih besar daripada uang atau gaji. Hal ini menjelaskan mengapa orang-orang tertentu tidak melulu mempertimbangkan gaji dalam memilih pekerjaan.

Menurut Tompkins dan Cheney, proses pengambilan keputusan organisasi mengikuti suatu pola silogisme (*sylogistic pattern*) di mana para peserta berpikir secara deduktif yang beranjak dari premis umum (*general premises*), yaitu pernyataan atau gagasan yang diterima sebagai benar dan digunakan untuk mengembangkan gagasan lain, kepada hal-hal yang khusus, dan pilihan putusan (hal khusus) diambil berdasarkan ide umum itu.⁶⁶ Kontrol atau pengawasan diterapkan bila pekerja atau karyawan, yang menerima premis umum tertentu, berpikir sedemikian rupa sehingga menghasilkan kesimpulan yang sama dengan apa yang diinginkan manajemen.

Suatu premis umum biasanya diterima karena adanya insentif seperti adanya gaji dan upah atau adanya otoritas seseorang dengan kekuasaan sah, sebagaimana pandangan Weber mengenai birokrasi. Penerimaan terhadap premis umum ini tidaklah otomatis karena konflik sering kali muncul, karena adanya perbedaan antara kepercayaan personal karyawan dengan premis umum yang dimiliki perusahaan. Sebenarnya, konflik dalam industri (misalnya konflik antara buruh yang melakukan aksi mogok dengan manajemen perusahaan) merupakan hasil dari perbedaan tersebut. Lantas bagaimana organisasi melakukan pengawasan konsertif di bawah, ancaman konflik? Jawabannya terletak pada proses konstruksi identitas personal.⁶⁷

Di antara banyak hal yang diciptakan melalui interaksi dalam organi-

⁶⁶ Berdasarkan gagasan Herbert. A. Simon, *Administrative Behavior*, New York, Free Press, 1976.

⁶⁷ Penjelasan lebih terperinci dapat dilihat pada Craig R. Scott, S.R. Corman dan George Cheney, *Development of Structural Model of Identification in the Organization*, *Communication Theory* 8, 1998.



sasi adalah identitas. Secara alami, kita memiliki identitas personal yang kompleks, dan siapa diri kita didasarkan pada hubungan yang telah kita bangun dengan orang lain dalam kelompok dan organisasi. Identitas seseorang sangat terhubung erat dengan “identifikasi”, yaitu *a process of linking oneself with others*⁶⁸ (suatu proses menghubungkan diri seseorang dengan diri orang lain). Anda mungkin mengidentifikasi diri Anda dengan keluarga atau teman Anda, dengan kelompok Anda atau dengan keseluruhan organisasi di mana Anda berada atau bekerja.

Dalam kehidupan organisasi, kita mengidentifikasi, atau menghubungkan diri kita dengan berbagai sumber yang berbeda. Di sini, para teoretisi sangat mengandalkan pada karya Kenneth Burke.⁶⁹ Menurut Burke, terdapat tiga sumber identifikasi yang saling tumpang-tindih di antara manusia, yaitu:⁷⁰

- a. Identifikasi material, yaitu identifikasi yang bersumber dari barang, kepemilikan, dan benda. Misalnya, beberapa orang memiliki mobil yang sama atau memiliki selera yang sama terhadap pakaian.
- b. Identifikasi idealistis, yaitu identifikasi yang berasal dari gagasan/ide, sikap, perasaan, dan nilai yang sama. Misalnya, beberapa orang sama-sama menjadi anggota kelompok tertentu seperti partai politik, kelompok pengajian, dan sebagainya.
- c. Identifikasi formal, yaitu identifikasi yang berasal dari pengaturan, bentuk atau organisasi dari suatu peristiwa di mana sejumlah orang turut serta di dalamnya. Misalnya, jika dua orang yang diperkenalkan berjabat tangan, bentuk jabatan tangan itu menjadi identifikasi.

Identifikasi terjadi ketika individu menjadi sadar terhadap kesamaan yang mereka miliki. Kita mengidentifikasi diri kita dengan individu atau orang-orang dengan siapa kita memiliki sesuatu yang sama, semakin banyak kesamaan yang kita miliki dengan orang lain maka semakin besar atau semakin banyak potensi identifikasi di antara Anda dan mereka. Ketika karyawan mengidentifikasi diri mereka dengan organisasi maka semakin besar kemungkinan mereka untuk menerima premis organisasi dan membuat keputusan yang konsisten dengan tujuan organisasi.

⁶⁸ Scott, Corman dan Cheney, *Development of Structural Model*, dalam Littlejohn dan Foss, *Theories of Human Communication*, h. 266.

⁶⁹ Karya-karya Burke antara lain, Kenneth Burke, *Language as Symbolic Action: Essay on Life, Literature and Methods*, Berkely, University of California, 1966 dan Kenneth Burke, *A Rhetoric of Motives*, Berkely, University of California, 1969.

⁷⁰ Kenneth Burke, *Language as Symbolic Action* dalam Littlejohn dan Foss, *Theories of Human Communication*, h. 115.



Siapa kita di organisasi (identitas kita) menentukan seberapa jauh identifikasi yang kita bentuk. Pada saat yang sama, identifikasi kita membentuk siapa kita (identitas kita) dan proses “dua arah” ini disebut dengan “dualitas identitas-identifikasi” (*identity-identification duality*). Tompkins dan Cheney percaya bahwa proses identitas-identifikasi ini bersifat struktural (seperti mana yang telah dijelaskan pada bagian sebelumnya). Dengan kata lain, dalam proses mencari afiliasi dengan orang lain, kita secara tidak sengaja menciptakan struktur yang pada gilirannya memengaruhi identitas kita. Misalnya, seorang mahasiswa akan mencoba mengidentifikasi dirinya dengan profesor atau dosen yang disenanginya. Ia akan membangun hubungan, ia mulai mempelajari apa saja yang diajarkan si dosen dan mencoba untuk selalu membantunya dalam setiap perkuliahan hingga ia diminta untuk menjadi asisten dosen. Efek dari semua ini adalah munculnya seperangkat harapan antara mahasiswa, dosen dan mungkin orang lain yang mengarah pada perkembangan identitas akademis mahasiswa itu. Harapan yang muncul akan mengarahkan mahasiswa bersangkutan untuk mengambil keputusan untuk menjadi dosen dan mengajar di universitas jika ia sudah tamat kuliah, dan pola ini akan berlanjut terus.

Apa yang akan terjadi dalam organisasi sepanjang waktu adalah bahwa anggota organisasi menciptakan identifikasi timbal balik dengan organisasi. Karena identitas personal mereka sebagian dibentuk melalui identifikasi ini, maka mereka mulai menggunakan nilai-nilai, ide dan prinsip organisasi. Identifikasi membentuk asumsi dan perilaku anggota, dan inilah inti dari pengawasan konsertif di mana anggota organisasi berpikir bersama berdasarkan premis yang sama. Penerimaan premis organisasi adalah bagian dari suatu proses identifikasi organisasi.⁷¹

Bila sejumlah identifikasi tertentu dapat tercapai maka selanjutnya akan muncul apa yang disebut dengan “entimem” organisasi yang memungkinkan munculnya pengawasan konsertif. Dikemukakan oleh Aristoteles lebih dari 2.000 tahun yang lalu, “entimem” (*enthymeme*) adalah suatu instrumen retorik yang digunakan untuk melibatkan audiensi dalam mendukung proses berpikir.⁷² Dalam suatu entimem, satu atau beberapa premis dalam suatu rantai pemikiran dikeluarkan atau ditinggalkan dan diisi atau digantikan dengan pemikiran dari audiensi. Dalam organisasi, anggota organisasi menjadi semacam audiensi yang mencapai kesimpulan

⁷¹ George Cheney, *The Rhetoric of Identification and the Study of Organizational Communication*, Quarterly Journal of Speech 69, 1983.

⁷² Lloyd Bitzer, *Aristotle's Enthymemes Revisited*, Quarterly Journal of Speech, 45, 1959 dalam Littlejohn dan Foss, *Theories of Human Communication*.



tertentu berdasarkan premis implisit bersama. Adakalanya suatu premis secara luas diterima namun adakalanya premis perlu ditanamkan melalui persuasi.

Littlejohn dan Foss mengemukakan contoh sebagai berikut.⁷³ Misalnya, seorang ahli lingkungan hidup yang berbicara dalam suatu pertemuan dan menyatakan sikapnya mendukung pelarangan pengeboran minyak lepas pantai memiliki pemikiran bahwa: (1) pengeboran minyak lepas pantai membahayakan lingkungan pantai; (2) lingkungan pantai memiliki nilai penting dan harus dilindungi; dan karenanya (3) pengeboran lepas pantai harus dilarang. Ketika berbicara kepada para anggota organisasi pecinta lingkungan hidup maka pembicara tidak perlu secara eksplisit menyampaikan argumentasinya. Ia dapat mengandalkan pada penerimaan anggota organisasi terhadap ketiga premis tersebut yang akan mengarahkan pada penerimaan terhadap ketiga klaim secara hampir otomatis. Para anggota akan siap bekerja menolak pengeboran lepas pantai karena mereka memiliki identifikasi yang sama dengan organisasi lingkungan tersebut.

Tompkins dan Cheney secara khusus tertarik pada bagaimana entimem digunakan dalam organisasi untuk pengawasan pengambilan keputusan secara tersamar atau tidak mencolok. Keduanya mengemukakan bahwa ketika anggota organisasi menunjukkan loyalitas dan berperilaku menurut aturan organisasi maka mereka sebenarnya menerima premis organisasi yang penting. Sering kali organisasi secara langsung menjual premis mereka kepada karyawan melalui *newsletter*, program pelatihan (*training*) dan kegiatan sejenisnya. Pada waktu lain, organisasi menggunakan berbagai insentif untuk mendorong karyawan untuk menjadi loyal kepada organisasi.

Pada setiap kasus, sekali karyawan menerima premis tertentu maka kesimpulan dan keputusan mereka akan terkontrol. Misalnya, premis dari banyak perusahaan industri adalah model produk yang cepat ketinggalan zaman (*old fashioned*) adalah sesuatu yang baik atau positif karena dapat mempertahankan kemajuan perusahaan, menjaga pasar dan melindungi pekerjaan dibandingkan dengan produk dengan model yang bertahan lama. Mungkin Anda pernah memperhatikan seseorang yang terus-menerus mengganti telepon genggamnya dengan model terbaru karena produsen HP terus-menerus mengeluarkan model terbaru, sehingga suatu model menjadi cepat usang. Ketika para teknisi perancang produk menerima ide ini, maka mereka akan secara otomatis memilih rancangan atau desain yang diperkirakan akan cepat ketinggalan zaman (*planned obsolescence*)

⁷³ Littlejohn dan Foss, *Theories of Human Communication*, h. 207.



bagi produk yang akan dibuat karena mereka telah menerima premis dasar organisasi.⁷⁴

Untuk mendalami lebih jauh mengenai identifikasi organisasi ini, Michael Papa, Mohammad Auwal, dan Arvind Singhal melakukan penelitian terhadap Grameen Bank di Bangladesh.⁷⁵ Grameen (yang berarti bank desa) didirikan pada 1976 sebagai bank percobaan (eksperimen) untuk membantu dan mendorong pembangunan dan penguatan masyarakat pedesaan. Bank Grameen dibentuk untuk memberikan pelayanan perbankan kepada orang miskin, menghilangkan eksploitasi terhadap orang miskin, menciptakan lapangan kerja dan membangun lembaga perbankan yang dikelola masyarakat sendiri.

Sejak awal, para peserta, termasuk peminjam, direkrut untuk mendukung misi bank. Para karyawan baru dilatih, diberikan motivasi dan didorong untuk memiliki identifikasi sehingga menerima nilai-nilai dan tujuan organisasi. Mereka diajak untuk mendukung dan menerima konsep yang dikemukakan organisasi dan semua karyawan dan juga nasabah bekerja sama untuk mencapai tujuan bank yaitu menghilangkan kemiskinan secara permanen. Bank Grameen terbukti kemudian sangat berhasil dalam melaksanakan misinya dan menerima pengakuan internasional termasuk penghargaan nobel perdamaian yang diberikan kepada pendirinya Mohammad Yunus. Penghargaan dan kebanggaan yang diterima kemudian “dibagikan” kepada seluruh karyawan bank pada setiap tingkatan. Para karyawan menjadi pendukung terkuat dari misi dan nilai-nilai organisasi, dan mereka menerapkan standar kerja yang tinggi (yang bahkan tidak diminta manajemen) terhadap diri mereka sendiri dan karyawan lainnya.

Bank Grameen menjadi contoh yang bagus pengawasan konsertif melalui proses identifikasi. Para karyawan bekerja keras untuk memastikan penerima pinjaman akan mengembalikan uang yang mereka pinjam. Karena identitas karyawan sudah sangat menyatu dengan bank, maka mereka bekerja keras demi kemajuan bank. Para karyawan mengidentifikasi diri mereka dengan misi bank untuk membantu orang miskin. Namun pada level yang sangat kuat pengawasan konsertif justru menimbulkan situasi paradoks karena pengawasan yang tampaknya memperkuat karyawan dalam membangun standar mereka sendiri, namun dalam prosesnya prosedur dan etika kerja mereka telah mengalami institusionalisasi yang

⁷⁴ Littlejohn dan Foss, h. 207.

⁷⁵ Michael J. Papa, Mohammad A. Auwal dan Arvind Singhal, *Organizing for Social Change Within Concertive Control System: Member Identification, Empowerment, and the Masking of Discipline*, Communication Monograph 64, 1997.



ironisnya justru memperlemah karyawan karena menciptakan cara-cara kerja yang baru. Karyawan dibebaskan dari berbagai bentuk tekanan tetapi sebenarnya mereka mendapatkan tekanan baru dari aturan yang mereka ciptakan sendiri.

Pengawasan konsertif adalah salah satu dari beberapa mekanisme yang digunakan organisasi untuk mengelola berbagai macam identitas. Organisasi besar dan kompleks dewasa ini jarang sekali memiliki satu citra atau *image* karena mereka memiliki banyak tujuan. Organisasi besar biasanya juga memiliki sistem interaksi yang kompleks dan bahkan saling bertentangan dan karenanya komunikasi organisasi dan identitas organisasi harus mampu mengatasi berbagai macam interaksi ini. George Cheney menjelaskan mengenai kesulitan mengatasi masalah ini: "Membicarakan identitas kolektif adalah membicarakan kepentingan kolektif atau kepentingan bersama, atau setidaknya-tidaknya bagaimana kepentingan politik dikemukakan dan dipahami. Hal ini merupakan masalah fundamental dari setiap organisasi kontemporer. Organisasi birokratis yang besar berarti berada dalam bisnis identitas manajemen, anggota pengawas organisasi harus memikirkan bagaimana menampilkan organisasi secara keseluruhan dan bagaimana menghubungkan berbagai identitas individu anggota organisasi menjadi satu identitas kolektif."⁷⁶

Dengan demikian, organisasi harus memiliki cara untuk mendorong individu yang memiliki berbagai macam kepentingan ke dalam suatu identifikasi bersama dengan organisasi. Berbagai macam identitas, bahkan identitas yang saling bertentangan, dapat diatasi jika terdapat sekurang-kurangnya derajat atau level identifikasi bersama dan menyeluruh. Terkadang organisasi harus berubah, yang berarti mengganti identitas, tetapi untuk dapat bertahan organisasi harus menciptakan identitas baru yang dibuat berdasarkan kepentingan sebagian besar anggota organisasi. Karena alasan ini maka pluralisme atau diversifikasi yang tidak terkontrol tidak dapat ditoleransi dan pengawasan konsertif melalui identifikasi menjadi penting.

Teori-teori sosiokultural pada dasarnya dipengaruhi oleh tradisi fenomenologi karena sangat mengandalkan pada pendekatan interpretatif. Pada level tertentu, teori-teori sosiokultural harus mengandalkan pada data yang dikumpulkan oleh pengalaman peserta atau pengamat yang memungkinkan mereka memasuki wilayah fenomenologi. Tumpang-tindih antara wilayah fenomenologi dan sosiokultural ini bukanlah hal sepele karena

⁷⁶ George Cheney, *Rhetoric in an Organizational Society: Managing Multiple Identities*, Columbia, University of South Carolina Press, 1991.



pendekatan interpretatif memiliki pengaruh besar pada studi organisasi. Denis Mumby (1990), percaya bahwa peralihan antara fenomenologi dan sosiokultural memberikan tantangan pada teori organisasi yang banyak dianut orang (*mainstream*) dan salah satu hasilnya adalah munculnya, apa yang disebut Mumby dengan “wacana kecurigaan” (*discourse of suspicion*) yang menentang adanya kepentingan dan pengaturan kekuasaan di dalam organisasi. Dengan adanya tantangan ini, maka kita berpindah dari tradisi sosiokultural kepada tradisi kritis.

8.2.3 Teori Wacana Kecurigaan

Tradisi kritis yang membahas komunikasi organisasi memandang kebudayaan sebagai hal penting sebagaimana tradisi sosiokultural, namun tradisi kritis lebih menekankan pada hubungan kekuasaan dan ideologi yang muncul sebagai akibat interaksi dalam organisasi. Di luar tradisi kritis, arus utama penelitian atau riset mengenai komunikasi organisasi pada umumnya lebih banyak menyoroti fungsi dan struktur organisasi dengan mengutamakan kepentingan pihak manajemen dan/atau pemilik. Hal ini dapat dilihat dari tema-tema yang kerap diusung seperti upaya peningkatan produktivitas kerja dan efektivitas organisasi atau perusahaan. Dalam konteks ini, kita akan dengan mudah mengatakan tradisi kritis akan memandang pemilik perusahaan sebagai pemegang kendali atau pihak yang mendominasi atas karyawan atau pekerja sebagaimana yang menjadi ciri tradisi kritis. Namun kali ini melalui pemikiran Stanley Deetz, kita akan melihat bahwa tradisi kritis juga memberikan perhatian terhadap masalah produktivitas dan efektivitas organisasi.⁷⁷

Untuk menjelaskan arah pemikiran tradisi kritis mengenai komunikasi organisasi maka pada bagian selanjutnya di bab ini kita akan membahas tiga teori. Kita akan meninjau pemikiran Denis Mumby mengenai bagaimana kekuasaan berfungsi secara ideologis dalam organisasi. Kita kemudian berpindah ke teori mengenai demokrasi organisasi yang dikemukakan Stanley Deetz. Selain itu, dibahas pula perspektif feminisme dalam kekuasaan organisasi yang populer dalam satu dekade terakhir. Mari kita mulai dengan membahas teori wacana kecurigaan dari Denis Mumby.

Dalam pembahasan mengenai komunikasi organisasi, Dennis Mumby mengawalinya dengan menjelaskan mengenai makna, ia menyatakan: “Salah satu prinsip penting pendekatan studi kritis adalah bahwa organisasi

⁷⁷ Karya-karya Mumby antara lain: Dennis K. Mumby, *Critical Organizational Communication Studies: The Next 10 Years*, Communication Monograph 60, 1993 dan Dennis K. Mumby, *Modernism, Postmodernism, and Communication Studies: A Rereading of an Ongoing Debate*, Communication Theory 7, 1997.



tidak saja dipandang sebagai tempat pembentukan makna yang netral, tetapi juga tempat untuk menghasilkan dan menghasilkan kembali makna dalam konteks pertarungan antara kelompok-kelompok kepentingan yang bersaing dan pertarungan dari berbagai sistem representasi”.⁷⁸ Para ahli teori komunikasi kritis memandang realitas sosial sebagai suatu lingkungan dan tidak menekankan lingkungan semata-mata sebagai lokasi fisik. Para sarjana kritis memandang realitas sosial terdiri dari berbagai suara dan kepentingan yang saling bersaing untuk memperebutkan dominasi.⁷⁹

Mumby menyebut gagasannya “wacana kecurigaan” (*discourse of suspicion*), yaitu suatu pengamatan dan sikap yang mempertanyakan mengenai struktur ideologi, kekuasaan, dan pengawasan secara mendalam pada organisasi. Ia menggunakan istilah wacana kecurigaan untuk menjelaskan bagaimana makna dan perilaku yang terlihat di permukaan telah mengaburkan atau membuat tidak jelas keberadaan konflik struktural dan adanya hambatan mendalam yang membatasi atau menghambat kemungkinan terwujudnya suatu masyarakat demokratis.⁸⁰ Dengan kata lain, wacana kecurigaan mempertanyakan atau mencurigai berbagai aturan yang tampak normal atau biasa dalam organisasi, dan berupaya memahami struktur yang ada, khususnya aspek hubungan kekuasaan dalam pekerjaan.

Menurut Mumby, menjelaskan organisasi dengan struktur, fungsi, dan budaya tertentu merupakan satu hal, namun mempertanyakan kebenaran moral dari struktur, fungsi dan budaya organisasi merupakan hal lain. Misalnya, orang dapat mempertanyakan paham birokrasi Weber sebagai bertentangan dengan kepentingan pekerja, atau mempertanyakan proses pengawasan bersama karena mengabaikan apa yang paling diinginkan atau dibutuhkan karyawan, atau Anda boleh mengkritisi budaya suatu organisasi karena mempromosikan kekuasaan satu kelompok terhadap kelompok lainnya. Semua ini adalah contoh dari wacana kecurigaan.

Mumby sendiri melakukan penelitian kritis dengan menggunakan konsep hegemoni dari teori kritis klasik. Hegemoni dalam komunikasi organisasi melibatkan “hubungan dominasi di mana kelompok-kelompok yang terpinggirkan atau dinilai kurang penting secara aktif setuju dan mendukung sistem kepercayaan dan struktur hubungan kekuasaan yang tidak mendukung, atau bahkan mungkin bertentangan, dengan kepentingan

⁷⁸ Dennis K. Mumby, *Critical Organizational Communication Studies* dalam Stephen W. Littlejohn dan Karen A. Foss, *Theories of Human Communication*, Thomson Wadsworth, 9th Edition, 2008, h. 271.

⁷⁹ Stephen W. Littlejohn dan Karen A. Foss, *Theories of Human Communication*, Thomson Wadsworth, 9th Edition, 2008, h. 272.

⁸⁰ Dennis K. Mumby, *Modernism, Postmodernism, and Communication Studies* dalam Littlejohn dan Foss, *Theories of Human Communication*, h. 272.



mereka yang terpinggirkan itu.”⁸¹ Hegemoni diperkuat melalui berbagai cerita atau seperangkat pengertian yang mendukung dan mempromosikan kepentingan satu kelompok terhadap kelompok lainnya.

Misalnya, dalam pemikiran kapitalisme tradisional, perusahaan berupaya meningkatkan keuntungan dengan mengurangi biaya atau pengeluaran. Dalam hal ini, karyawan merupakan biaya, dan salah satu cara untuk meningkatkan keuntungan adalah dengan mengurangi pengeluaran dengan cara antara lain mengurangi jumlah karyawan (PHK). Harap diperhatikan bahwa praktik ini tidak memiliki nilai netral tetapi mencerminkan suatu cara berpikir mengenai manusia. Kepentingan perusahaan dalam hal ini jelas lebih besar dibandingkan dengan kepentingan karyawan. Dengan meningkatkan keuntungan maka perusahaan sesungguhnya dalam jangka panjang membantu masyarakat karena keuntungan bukanlah sekadar keuntungan tetapi menjadi sumber daya bagi perluasan dan pembangunan perusahaan di masa depan. Ketika perusahaan tumbuh, keuntungan yang semakin besar berarti lebih banyak pekerjaan di masa depan yang berarti lebih banyak orang yang akan memperoleh pekerjaan. Ini adalah contoh klasik hegemoni yaitu cerita atau seperangkat pengertian yang mendukung dan mempromosikan satu kepentingan satu kelompok terhadap kelompok lainnya.

Hegemoni jarang merupakan gerakan kekuasaan yang dilakukan secara kasar tetapi sebaliknya hegemoni berlaku melalui seperangkat aturan di mana para pihak berkepentingan memberikan kontribusi terhadap munculnya dominasi. Kekuasaan dibangun dalam organisasi karena adanya dominasi satu ideologi terhadap ideologi lainnya yang terjadi melalui berbagai ritual, cerita dan hal-hal semacam itu, dan Mumby menunjukkan bagaimana budaya suatu organisasi melibatkan suatu proses politik di dalamnya. Melalui penyampaian cerita (*storytelling*), misalnya, penuturan cerita membentuk jenis teks tertentu yang menciptakan dan menghidupkan ideologi.

Misalnya, perusahaan IBM memiliki cerita yang sering kali disampaikan secara berulang-ulang di antara sesama karyawan mengenai pengalaman seorang petugas keamanan (*satpam*) berusia 22 tahun yang melarang *chairman* pimpinan tertinggi perusahaan itu untuk masuk ke dalam gedung kantor karena tidak membawa tanda pengenal. Si pimpinan ternyata tidak menggunakan kekuasaannya untuk memaksa masuk, misalnya dengan mengatakan, “Kamu tahu enggak, saya pimpinan perusahaan ini,” tetapi ia berupaya untuk mencari dan mendapatkan tanda pengenalnya dan

⁸¹ Dennis. K Mumby, *The Problem of Hegemony: Rereading Gramsci for Organizational Communication Studies*, *Western Journal of Communication* 61, 1997.



kemudian masuk dengan menunjukkan tanda pengenal itu.⁸² Kesan yang kita peroleh berdasarkan cerita tersebut adalah pimpinan perusahaan IBM adalah orang yang baik karena mengikuti aturan perusahaan. Tetapi cerita tersebut tidak akan berharga sama sekali jika hubungan kekuasaan tidak menjadi sesuatu yang penting. Perbedaan kedudukan yang sangat besar di antara kedua individu tersebut, yang dibangun di dalam sistem organisasi, sangatlah jelas ketika pimpinan perusahaan dapat memilih untuk mengikuti aturan perusahaan dan bukan menggunakan kewenangannya atau kekuasaannya. Jika ia bukan seseorang dengan kedudukan tinggi, terlebih lagi pimpinan tertinggi, maka tidak akan ada perbedaan kekuasaan, tidak ada pilihan dan dengan demikian tidak ada cerita.

Hegemoni biasanya dipandang sebagai pengaruh negatif dalam tradisi kritis, tetapi Mumby mengatakan bahwa orang melupakan keterlibatan pertentangan dan transformasi (perubahan) dalam hegemoni. Maksudnya adalah bahwa hegemoni dapat memberikan cara berbeda dalam memahami berbagai konflik kepentingan yang terjadi dalam organisasi. Pengenalan gagasan perlawanan akan mengalihkan perhatian dari struktur dominasi yang bersifat mengawasi kepada cara-cara produktif yang ditentang anggota organisasi, dengan demikian mengatur kembali struktur pertarungan.

Menurut Mumby, adalah suatu kesalahan jika memandang organisasi sebagai lapangan permainan di mana dua tim bertanding, antara tim dominasi dan tim perlawanan, di mana masing-masing pihak akan saling mengalahkan. Menurutnya, yang lebih tepat, hegemoni merupakan suatu rangkaian kesatuan (kontinum) antara satu ideologi tunggal yang mendominasi pada salah satu titik ekstrem, dengan penolakan dan pertentangan yang bersifat meluas pada titik ekstrem lainnya. Hegemoni adalah proses pertarungan daripada dominasi yang pada akhirnya menawarkan cara yang lebih dari memadai untuk membahas dinamika pertarungan ini. Para sarjana komunikasi kritis lebih memberikan perhatian pada hegemoni dan perlawanan yang terjadi setiap hari dalam kehidupan organisasi pada umumnya daripada bentuk-bentuk perlawanan yang kasar dan mencolok.

Misalnya, seorang manajer berkata kepada bawahannya, "Jika Anda harus mengerjakan terlalu banyak pekerjaan, Anda dapat bicara kepada saya, nanti saya tunjukkan pekerjaan apa saja yang perlu diprioritaskan." Bagi kebanyakan karyawan, ucapan manajer merupakan solusi masalah beban kerja: biarkan manajer yang memutuskan pekerjaan apa yang harus

⁸² Dennis K. Mumby, *The Political Function of Narrative in Organization*, Communication Monograph 54, 1987 dan Dennis K. Mumby, *Communication and Power in Organizations, Discourse, Ideology, and Domination*, Ablex 1998.



diprioritaskan. Ini adalah contoh kecil dari hegemoni yang tengah bekerja. Namun demikian, jika kita bertanya kepada karyawan tersebut maka mereka akan berkata bahwa mereka lebih suka diberikan lebih banyak kontrol atau kewenangan untuk menentukan prioritas kerja mereka. Dalam hal ini, mereka tidak ingin meminta bantuan manajer untuk sekadar mengetahui apa yang harus mereka prioritaskan. Menurut Mumby, ini adalah tindakan kecil perlawanan.

Gagasan Mumby mengenai hegemoni merupakan proses pragmatis, interaktif, dan dialektis antara pernyataan dan perlawanan. Hegemoni bukanlah suatu pertanyaan mengenai kelompok yang aktif dan berkuasa yang mendominasi kelompok pasif yang tidak memiliki kekuasaan, tetapi suatu proses pengaturan kekuasaan yang muncul sebagai suatu proses aktif konstruksi sosial oleh berbagai kelompok. Hegemoni adalah hasil atau akibat yang diperlukan baik atau buruk dari pertarungan di antara kelompok-kelompok kepentingan dalam tindakan mereka sehari-hari.⁸³

8.2.4 Teori Demokrasi Organisasi

Pendukung teori kritis lainnya adalah Stanley Deetz yang mengembangkan suatu teori guna menjelaskan cara-cara yang dapat dilakukan perusahaan untuk menjamin, tidak saja keberhasilan kinerja keuangan perusahaan tetapi juga, peningkatan demokrasi dalam perusahaan melalui keterwakilan semua kepentingan individu dalam organisasi yang sering kali tidak semata-mata bersifat ekonomi.⁸⁴ Deetz memandang berbagai perusahaan raksasa multinasional sebagai kekuatan dominan di masyarakat, mereka bahkan lebih kuat dan dominan dibandingkan dengan gereja, keluarga bahkan negara dalam hal kemampuannya memengaruhi kehidupan individu. Menurutnya sebagian besar perusahaan media massa seperti surat kabar, stasiun TV dan radio, atau perusahaan telepon hingga operator satelit dimiliki dan dikontrol oleh sejumlah kecil individu yang memegang kendali terhadap berbagai media massa tersebut.⁸⁵

Deetz menunjukkan bahwa organisasi modern dewasa ini lebih mengutamakan kepentingan para manajer daripada kepentingan identitas,

⁸³ Dennis K. Mumby, *The Problem of Hegemony* dalam Littlejohn dan Foss, *Theories of Human Communication*, h. 273.

⁸⁴ Karya-karya Stanley A. Deetz antara lain *Democracy in the Age of Corporate Colonization: Development in Communication and the Politics of Every day Life*, Sunny Press, 1992. Lihat juga Stanley A. Deetz, *Disciplinary Power in the Modern Corporation* dalam *Critical Management Studies*, ed. Mats Alvesson dan Hugh Willmott, Sage, 1992 atau Stanley A. Deetz, *Critical Theory dalam Engaging Organizational Communication Theory and Research: Multiple Perspective*, ed. Steve May dan Dennis. K Mumby, Sage, 2005.

⁸⁵ E.M. Griffin, *A First Look at Communication Theory*, Fifth Edition, McGraw-Hill Book Co, 2003, h. 284-285.



komunitas, atau demokrasi dalam organisasi perusahaan.⁸⁶ Contoh kecil seperti penentuan prioritas pekerjaan setiap hari adalah bagian dari gambaran besar yang menunjukkan kepentingan manajemen yang mendominasi kepentingan para karyawan.⁸⁷ Deetz membayangkan demokrasi sebagai suatu alternatif, suatu “pencapaian terus-menerus” (*ongoing accomplishment*) yang digunakan para pihak yang terlibat (*stakeholder*) untuk menuntut kembali pertanggungjawaban perusahaan sekaligus berfungsi sebagai agen yang melayani karyawan dan pihak berkepentingan lainnya dengan perusahaan.⁸⁸ Demokrasi, dengan kata lain, harus terjadi dalam kegiatan komunikasi sehari-hari, dan dari sinilah perubahan budaya organisasi dimulai. Misalnya, seorang manajer dapat mengundang karyawan untuk menentukan tujuan pekerjaan yang harus dicapai dan menegosiasikan prioritas pekerjaan yang harus dilakukan. Deetz percaya bahwa upaya semacam ini bukanlah sesuatu yang umum pada sebagian besar organisasi dewasa ini.

Berlawanan dengan nilai-nilai demokrasi, pembahasan atau wacana umum mengenai organisasi, menurut Deetz cenderung menjadi bentuk dominasi salah satu pihak (para manajer) terhadap pihak lainnya, utamanya karyawan. Dominasi para manajer dan pimpinan perusahaan terdiri atas empat bentuk dominasi, yaitu naturalisasi, netralisasi, legitimasi, dan sosialisasi.⁸⁹

a. **Naturalisasi**

Mereka yang terlibat dalam organisasi mengasumsikan bahwa apa yang mereka percaya mengenai organisasi, tujuan, dan struktur organisasi sebagai sesuatu yang bersifat alami, normal, netral dan dapat diterima oleh semua pihak. Suatu proses yang memberikan keistimewaan kepada bentuk-bentuk komunikasi tertentu akan menjadi realitas yang dapat diterima jika manajemen kemudian menggambarkan proses ini sebagai hal yang natural sehingga tidak perlu dibahas atau diubah lagi. Etika organisasi yang menyatakan bahwa manajemen adalah pihak yang menentukan prioritas pekerjaan yang harus dilakukan karyawan adalah contoh untuk ini.

b. **Netralisasi**

Netralisasi adalah upaya manajemen atau pimpinan perusahaan un-

⁸⁶ Stanley A. Deetz, *Democracy in the Age of Corporate Colonization*. *Op. cit.*

⁸⁷ Stephen W. Littlejohn dan Karen A. Foss, *Theories of Human Communication*, Ninth Edition, Thomson Wadsworth, Belmont, 2008, h. 273.

⁸⁸ Stanley A. Deetz, *Democracy in the Age of Corporate Colonization* dalam Littlejohn dan Foss, *Theories of Human Communication*, h. 273.

⁸⁹ Stanley A. Deetz, *Democracy in the Age of Corporate Colonization*, *Ibid.*, h. 274.



tuk menunjukkan bahwa segala perilaku manajemen, yang sebenarnya mengandung nilai-nilai atau pandangan tertentu, sebagai netral dan bebas nilai. Hal ini dilakukan sebagai upaya untuk menghindari pertanyaan karyawan yang mempersoalkan berbagai nilai dan aturan tertentu yang diterapkan manajemen.

Singkatnya, netralisasi adalah gagasan bahwa informasi yang disampaikan perusahaan seolah-olah bersifat netral atau bebas nilai. Misal, ketika bagian sumber daya manusia suatu perusahaan mengirimkan pemberitahuan mengenai program asuransi baru bagi karyawan, maka asumsinya adalah bahwa pemberitahuan tersebut merupakan informasi yang bersifat netral yang tidak menyatakan atau menggunakan nilai-nilai atau bahkan kekuasaan tertentu.

c. **Legitimasi**

Legitimasi adalah upaya organisasi untuk mengutamakan satu bentuk wacana sebagai suara otoritas di dalam organisasi. Gagasan Weber mengenai otoritas atau kewenangan sah, yang sudah dijelaskan sebelumnya merupakan contoh tepat untuk legitimasi, pandangan atau perspektif manajemen dinilai sebagai memiliki kewenangan yang lebih besar daripada perspektif pihak lain.

d. **Sosialisasi**

Sosialisasi adalah proses pelatihan karyawan secara terus-menerus dan berkelanjutan untuk menerima dan mengikuti aturan moral organisasi. Gagasan Cheney dan Tompkins mengenai pengawasan bersama yang telah kita bahas sebelumnya adalah contoh sosialisasi. Program pelatihan dan indoktrinasi yang dilakukan secara eksplisit adalah contoh untuk sosialisasi ini.

Keempat bentuk dominasi di atas secara bersama-sama menghasilkan apa yang disebut dengan “komunikasi yang terdistorsi secara sistematis” (*systematically distorted communication*).⁹⁰ Kapitalisme manajerial (*managerial capitalism*), yaitu prinsip pengelolaan perusahaan yang sangat mengutamakan keuntungan dan memberikan pengaruh besar pada organisasi modern dewasa ini, pada dasarnya bertujuan ingin menghasilkan kembali organisasi demi keselamatan manajemen itu sendiri. Harap diperhatikan perbedaan antara kapitalisme manajerial dan kapitalisme produksi tradisional. Tujuan dari kapitalisme tradisional adalah untuk memperluas produksi dan meningkatkan keuntungan. Walaupun kepentingan ini masih tetap dipakai dan berkembang, namun Deetz memberikan perhatiannya pada

⁹⁰ *Ibid.*



kapitalisme manajerial sebagai suatu perangkat kepentingan yang berbeda karena lebih berfungsi untuk menjaga dan mempertahankan kepentingan manajemen sebagai suatu kelompok kepentingan.

Lebih dari sekadar konspirasi atau persekongkolan untuk memperbesar diri sendiri, paham kapitalisme manajerial ditanamkan ke seluruh organisasi dalam berbagai bentuk, aturan, kode dan kebijakan sebagai suatu pengaturan yang berlapis-lapis yang mencegah timbulnya konflik dan mencegah atau menghalangi munculnya apa yang disebut Deetz dengan demokrasi emansipatif.

Pimpinan atau manajer adalah pihak yang selalu mengambil keputusan, terlepas apakah keputusan yang akan diambil merupakan keputusan terbaik bagi karyawan namun yang jelas pengambilan keputusan dikontrol oleh manajemen perusahaan. Dalam hal ini, Deetz berupaya untuk menyamakan suatu keseimbangan, yaitu dengan memberikan kesempatan kepada karyawan untuk memberikan pengaruhnya pada keputusan. Melalui komunikasi, perusahaan, dan karyawan dapat mencapai keseimbangan.

Deetz menyatakan bahwa teori kritis berada dalam kemampuan terbaiknya ketika teori ini menunjukkan kepeduliannya yang mendalam, namun teori ini tidak berakhir pada sekadar kepedulian namun juga harus menjelajahi paham konstruksionisme sosial historis tanpa melupakan hal-hal konkret lainnya dan membuat klaim umum tanpa menjadi terlalu cepat puas diri, memiliki pretensi tertentu atau ingin menyederhanakan persoalan.⁹¹

8.2.5 Teori Gender dan Ras

Kita telah membahas gagasan Dennis Mumby dan Stanley Deetz mengenai peran pemilik, pimpinan, dan manajer perusahaan sebagai pihak yang memegang peran dominan dalam organisasi, sementara di pihak lain, para karyawan berupaya melakukan “perlawanan” terhadap dominasi tersebut. Gagasan Mumby dan Deetz sebenarnya didorong oleh munculnya aliran pemikiran feminisme dalam komunikasi organisasi yang dimulai pada 1990-an. Pemikiran feminisme dewasa ini telah menjadi tambahan

⁹¹ Deetz juga mengemukakan teori lain sebagai cara untuk menilai situasi konkret yang ditemukan dalam kehidupan (dalam Deetz, *Critical Theory* dalam Littlejohn dan Foss, *Theories of Human Communication*, h. 274). Teori yang dikemukakan Deetz tidak membahas organisasi secara khusus tetapi merupakan gagasan yang bersifat komprehensif. Teori yang diajukannya terdiri atas tiga ketegangan yang mana ia percaya bahwa ketegangan ini bekerja sepenuhnya pada diri manusia. Ketiga ketegangan itu adalah ketegangan untuk peduli (*tension of care*), ketegangan pikiran (*tension of thought*) dan ketegangan humor (*tension of humour*). Ketidakseimbangan di antara ketiga ketegangan tersebut akan menciptakan karakteristik yang sulit untuk menghasilkan perubahan. Misalnya kepedulian yang berlebihan, bertindak tanpa berpikir hati-hati, atau memiliki sikap sinis sebagai suatu perspektif kehidupan.



yang relatif baru, khususnya dalam khazanah pemikiran kritis dan teori komunikasi organisasi pada umumnya. Karen Lee Ashcraft (2005), menjelaskan adanya empat tahap perkembangan atau tren pemikiran feminisme dalam komunikasi organisasi sebagai berikut:⁹²

- Pada tahap awal studi feminisme dalam komunikasi organisasi, orang lebih memandang anggota organisasi yang terdiri atas pria dan wanita sebagai model berpasangan karena adanya perbedaan jenis kelamin (*a binary model of gender differences*). Pada tahap ini perhatian lebih ditujukan pada cara-cara pria dan wanita secara universal dan mengabaikan faktor waktu melaksanakan tugas atau pekerjaannya di tempat kerja.⁹³
- Tahap kedua dalam pemikiran feminisme memandang wanita sebagai anggota organisasi yang berbeda. Pada tahap ini, pembahasan mengenai gender lebih terfokus pada masalah wanita yang bekerja sebagai suatu hal yang berbeda, di luar norma-norma umum (mengenai wanita). Sebagaimana dikemukakan Littlejohn dan Foss, "*Attending to gender meant attending to women as other than the norm, as different*"⁹⁴ (membahas gender berarti membahas wanita sebagai hal yang lain dari norma, sebagai berbeda).
- Tahap ketiga pemikiran feminisme dalam komunikasi organisasi memandang semua isu atau topik mengenai wanita yang bekerja dan berkarier di organisasi atau perusahaan sebagai sama atau seragam. Wanita dipandang memiliki kebutuhan atau kepentingan yang tidak dapat diabaikan serta berlaku umum kepada semua wanita.
- Tahap keempat, perbedaan gender dipandang sebagai sesuatu yang bersifat individual, bukan lagi persoalan universal yang berlaku pada semua wanita. Perbedaan gender merupakan masalah interpersonal dalam organisasi.

Suatu studi yang dilakukan oleh Joan Acker pada 1990 mengemukakan bahwa organisasi secara fundamental merupakan bentuk atau formasi sosial berdasarkan gender. Dengan kata lain, Acker menyatakan bahwa organisasi dibentuk oleh gender. Pandangan Joan Acker ini mengalihkan perhatian orang dari isu gender dalam organisasi kepada studi mengenai

⁹² Karen Lee Ashcraft, *Feminist Organizational Communication Studies: Engaging Gender in Public and Private* dalam *Engaging Organizational Communication Theory and Research: Multiple Perspectives*, ed. Steve May dan Dennis. K Mumby, Sage, 2005.

⁹³ Stephen W. Littlejohn dan Karen A. Foss, *Theories of Human Communication*, Thomson Wadsworth, 9th Edition, 2008, h. 275 .

⁹⁴ Littlejohn dan Foss, *Theories of Human Communication*, *Ibid*.



organisasi yang dibentuk berdasarkan gender (*gendered organization*).⁹⁵ Untuk menggambarkan pemikiran ini kita akan memfokuskan perhatian pada gagasan dari tiga sarjana dalam pemikiran feminisme, yaitu Angela Trethewey, Karen Ashcraft, dan Robin Clair.

a. *Isu Gender*

Angela Trethewey adalah seorang pemikir feminisme dalam bidang komunikasi organisasi yang mengemukakan gagasannya mengenai organisasi sebagai tempat atau lokasi berdasarkan gender karena organisasi adalah lokasi yang didominasi oleh hegemonitas kaum pria.⁹⁶ Ia mengambil kesimpulan itu berdasarkan serangkaian penelitian yang telah dilakukannya. Trethewey secara khusus tertarik pada daya tarik fisik (tubuh) wanita dan pengaruhnya dalam lingkungan kerja. Pada penelitiannya, ia tidak sekadar melihat organisasi dari luarnya saja tetapi langsung masuk ke dalamnya di mana ia mewawancarai para pekerja wanita mengenai pengalaman mereka bekerja. Pada salah satu penelitiannya di suatu perusahaan, ia mewawancarai sejumlah karyawan wanita profesional untuk mengetahui bagaimana mereka menilai tubuh mereka dan strategi yang mereka gunakan untuk mengelola tubuh mereka.⁹⁷ Salah satu penemuannya dari hasil penelitian yang dilakukan Trethewey menyatakan bahwa:

*"Women's bodies are excessively sexual because the female body has a tendency to overflow, and to display messages that were not intended. Women never know when their bodies may display messages and meanings that were not intended."*⁹⁸

(Tubuh wanita bersifat sangat seksual karena tubuh wanita memiliki kecenderungan untuk meluap, dan menunjukkan berbagai pesan yang tidak diinginkan. Wanita tidak pernah mengetahui kapan tubuh mereka bisa menunjukkan pesan dan makna yang tidak diinginkan itu).

Bahwasanya wanita tidak pernah mengetahui bila tubuh mereka menunjukkan pesan dan makna yang tidak disengaja merupakan hal yang menarik dan banyak menarik perhatian orang. Trethewey menemukan bahwa

⁹⁵ J. Acker, *Hierarchies, Jobs, Bodies: A Theory of Gendered Organization* dalam Littlejohn dan Foss, *Theories of Human Communication*, h. 275.

⁹⁶ Beberapa karyanya antara lain: Angela Trethewey, *Disciplined Bodies: Women's Embodied Identities at Work*, *Organizational Studies* 20, 1999; Angela Trethewey, *Resistance, Identity, and Empowerment: A Postmodern Feminist Analysis of Clients in a Human Service Organization*, *Communication Monographs* 64, 1997; Angela Trethewey, *Isn't It Ironic: Using Irony to Explore the Contradictions of Organizational Life*, *Western Journal of Communication* 63, 1999.

⁹⁷ Angela Trethewey, *Disciplined Bodies*, dalam Littlejohn dan Foss, *Theories of Human Communication*, h. 275.

⁹⁸ Angela Trethewey, *Disciplined Bodies*, *Ibid.*



sebagian besar dari pesan-pesan yang tidak disengaja tersebut berkaitan dengan faktor atau sifat kewanitaan yang terkait dengan seksualitas, perasaan (emosi), kehamilan, atau menstruasi.

Dalam hubungan kerja antara pria dan wanita, misalnya, cara berpakaian dan tindakan yang terlalu menunjukkan aspek kewanitaan (sensualitas dan daya tarik fisik) sering diinterpretasikan oleh rekan kerja pria sebagai bersifat “mengundang” secara seksual walaupun maksudnya hanya sebatas hubungan teman kerja. Pada kasus lain, karyawan wanita yang mengambil cuti hamil terlalu panjang sering dianggap sebagai membuang waktu kerja dan dianggap tidak produktif.

Tubuh wanita sering kali dipandang sebagai hambatan dalam dunia kerja profesional dan karenanya wanita harus mampu untuk melakukan kontrol atau mendisiplinkan dirinya, sehingga tidak menjadikan tubuhnya “meluap” dan menjadi fokus perhatian orang. Kontrol dan disiplin diri atas tubuh dipandang dapat membuka jalan bagi keberhasilan karier profesional wanita. Namun demikian tidak berarti wanita harus menghilangkan seluruh daya tarik kewanitaannya. Penampilan atau perilaku karyawan wanita yang terlalu maskulin malah akan dinilai sebagai seseorang yang memiliki orientasi seksual menyimpang.

Gagasan Trethewey juga memiliki pengaruh dalam mendorong munculnya teori perlawanan atau teori resistensi oleh wanita dan menjelaskan bagaimana resistensi itu bisa muncul. Pada salah satu penelitiannya, Trethewey melihat resistensi kaum wanita terhadap bantuan dan pelayanan sosial yang diberikan oleh suatu organisasi sosial yang memiliki program membantu para wanita yang menjadi orangtua tunggal berpendapatan rendah untuk memperoleh pendidikan dan pekerjaan yang diperlukan dalam menghidupi keluarga.⁹⁹ Organisasi sosial memandang para wanita yang menjadi orangtua tunggal itu sebagai pihak yang pasif, pasrah, dan kekurangan.

Namun ternyata para wanita itu menolak gambaran yang diberikan kepada diri mereka sebagai pihak yang pasif, pasrah, dan kekurangan dan berupaya menemukan berbagai cara untuk melawan konstruksi terhadap diri mereka. Di antara berbagai bentuk perlawanan yang mereka lakukan adalah dengan menganggap kegiatan konseling yang diberikan organisasi kepada mereka sebagai kegiatan bersenang-senang atau bermain-main. Kepada orang lain mereka mengatakan hal-hal yang cenderung mengejek para pekerja sosial dan organisasi yang membantu mereka; mereka juga

⁹⁹ Angela Trethewey, *Resistance, Identity, and Empowerment* dalam Littlejohn dan Foss, *Theories of Human Communication*, h. 275.



mengubah bentuk hubungan antara mereka dengan organisasi, serta perilaku lain selama hal itu tidak menimbulkan sanksi dari organisasi sosial tersebut kepada mereka. Trethewey mengemukakan, bahwa berbagai bentuk perlawanan atau resistensi tersebut menjadikan wanita tersebut merasa kuat sehingga mereka dapat membayangkan atau merencanakan berbagai alternatif dalam mendukung kehidupan mereka sehari-hari.

Trethewey menambahkan suatu teori ke dalam gagasannya mengenai resistensi. Ia menyebutnya sebagai teori kontradiksi dalam kehidupan organisasi. Dengan menggunakan organisasi pelayanan sosial yang telah dijelaskan sebelumnya sebagai studi kasus, ia menjelaskan paradoks yang terdapat dalam organisasi.¹⁰⁰ Misalnya, organisasi sosial tersebut memiliki program bantuan sosial yang dirancang untuk memperkuat kelompok masyarakat ekonomi lemah agar mampu memenuhi kebutuhan hidupnya. Namun dalam memilih orang-orang yang akan menerima bantuan, organisasi hanya memilih mereka yang telah menunjukkan kemampuan tinggi dalam mencukupi kebutuhannya. Calon yang akan menerima bantuan harus memiliki tujuan dan motivasi untuk mengejar tujuan itu; suatu kemampuan yang sebenarnya sudah menunjukkan kecukupan diri. Padahal ketentuan atau syarat yang mereka tetapkan bagi individu yang dapat diterima untuk mengikuti program bantuan adalah orang-orang yang tidak memiliki kemampuan dalam memutuskan rencana yang tepat bagi diri mereka sendiri atau tidak mampu mengontrol kemajuan yang mereka capai dalam mencapai tujuan. Karenanya, seorang pekerja sosial diperlukan dalam membimbing mereka untuk mewujudkan berbagai tujuan ini. Namun yang terjadi justru para pekerja sosial membantu mereka yang sudah memiliki tujuan dan motivasi, hal ini menimbulkan kontradiksi atau situasi paradoks.

Kita dapat menggunakan contoh lain yang lebih sederhana untuk menjelaskan teori kontradiksi ini. Misalnya, pemerintah menyediakan bantuan pendidikan berupa beasiswa bagi pelajar yang berasal dari keluarga miskin dengan maksud agar mereka tetap memiliki motivasi untuk belajar dan mengurangi angka putus sekolah (*drop out*). Sekolah kemudian membuat ketentuan bahwa pelajar yang dipertimbangkan untuk menerima beasiswa adalah mereka yang memiliki prestasi atau nilai yang baik. Namun ternyata siswa yang memiliki nilai yang baik adalah mereka yang berasal dari keluarga yang berkecukupan secara ekonomi. Hal ini menjadi bertolak belakang (kontradiksi) dengan tujuan semula pemberian beasiswa untuk membantu pelajar miskin.

¹⁰⁰ Angela Trethewey, *Isn't It Ironic*, dalam Littlejohn dan Foss, *Theories of Human Communication*, h. 275.



Dalam organisasi besar dan kompleks, memahami berbagai ironi peran yang terjadi memungkinkan munculnya berbagai wacana yang berbeda dan pada saat yang sama menjadi cara untuk menangkap dan menganalisis kompleksitas, ambiguitas dan keragaman kehidupan organisasi modern. Trethewey secara serius mengamati organisasi sebagai tempat atau lokasi yang dibentuk berdasarkan gender yang secara tradisional menjadi tempat untuk menunjukkan hegemonitas kaum pria atas wanita.

b. Isu Ras

Karen Ashcraft dan Brenda Allen (2003) melanjutkan penelitian pemikiran feminis mengenai organisasi. Mereka menyatakan bahwa organisasi tidak saja bersifat sangat gender tetapi juga sangat rasial (*fundamentally raced*).¹⁰¹ Ashcraft dan Allen melakukan penelitiannya dengan cara mempelajari berbagai buku teks mengenai komunikasi organisasi. Mereka menemukan buku-buku tersebut mengemukakan beberapa pesan implisit terkait dengan organisasi sebagai bersifat rasial, yaitu:¹⁰²

- 1) Ras adalah persoalan orang kulit berwarna dan untuk kepentingan orang kulit berwarna, dengan demikian dalam berbagai buku teks, isu mengenai ras sering kali dipisahkan dan biasanya dibahas pada bab yang paling akhir.
- 2) Masalah ras baru menjadi relevan apabila berfungsi melayani kepentingan organisasi yang terkait dengan kreativitas atau produktivitas organisasi. Dalam hal ini, organisasi akan mempertimbangkan perbedaan ras, misalnya dalam rekrutmen sumber daya manusia, jika hal itu dapat meningkatkan kreativitas dan produktivitas organisasi.
- 3) Persoalan perbedaan budaya dan perbedaan ras dipandang sama saja dengan perbedaan antarnegara dalam hubungan internasional.
- 4) Diskriminasi ras berasal dari bias pribadi karena jumlah ras minoritas yang sedikit di tempat kerja, namun ketika jumlah ras minoritas meningkat maka diskriminasi pada akhirnya akan hilang dengan sendirinya.
- 5) Tempat kerja dan pekerja kulit putih adalah norma yang menjadi acuan.

c. Kebisuan

Penelitian lain yang dilakukan Robin Clair (1997) mencoba menunjukkan kepada kita mengenai kompleksitas kehidupan organisasi dalam hal

¹⁰¹ Karen Lee Ashcraft dan Brenda J. Allen, *The Racial Foundation of Organizational Communication*, Communication Theory 13, 2003.

¹⁰² Littlejohn dan Foss, *Theories of Human Communication*, Op. cit., h. 276.



bagaimana persoalan gender, ras dan berbagai kategori identitas lainnya memberikan pengaruhnya secara strategis terhadap berbagai “lapisan makna” (*layers of meaning*).¹⁰³ Menurut Clair tidak ada cerita yang berdiri sendiri karena setiap cerita selalu terkait dengan cerita lainnya. Selain itu, setiap cerita memiliki elemen-elemen yang sengaja tidak diungkapkan atau sengaja didiamkan khususnya mengenai orang-orang atau komunitas yang terpinggirkan, dalam hal ini setiap cerita akan selalu memiliki elemen-elemen yang berpotensi menimbulkan kontradiksi.¹⁰⁴

Menurut Clair, diam atau kebisuan (*silence*) dan suara (*voice*) merupakan bentuk ketegangan yang kompleks, dalam hal ini akan selalu ada situasi “kebisuan” pada setiap “suara” dan akan selalu ada “suara” dalam “kebisuan” dengan demikian kebisuan dan suara merupakan pasangan. Gagasan ini kemudian menjadi teori yang disebut dengan “pasangan kebisuan dan suara” (*silence-voice binary*). Menurutnya, komunitas yang termarginalkan akan memilih diam dan menjalani kebisuan karena tekanan yang diterimanya, namun sikap diam juga berbicara. Clair menyebut hal ini sebagai *organizing silence* (mengelola kebisuan) yang berarti:

*“How interests, issues, and identities of marginalized people are silenced and how those silenced voices can be organized in ways to be heard.”*¹⁰⁵

(Bagaimana kepentingan, isu dan identitas orang-orang yang terpinggirkan dibisukan dan bagaimana suara-suara yang dibisukan itu dapat dikelola sedemikian rupa agar bisa didengar).

Menurut pendukung teori ini, diam atau kebisuan tidak selamanya menunjukkan makna yang tidak pasti. Makna yang tepat terkadang lebih dapat ditunjukkan dan diterima melalui sikap diam. Ketika kata-kata dan bahasa tidak mampu mengungkapkan apa yang akan kita sampaikan maka sikap diam akan lebih mampu menunjukkannya. Diam dalam konteks budaya juga menyampaikan makna. Pada budaya masyarakat Jepang, misalnya, sikap diam seorang gadis yang dilamar seorang pria menunjukkan bahwa ia menerima pinangan tersebut. Pada budaya lain sikap diam justru me-

¹⁰³ Beberapa karyanya antara lain: Robin Patric Clair, *Organizing Silence: A World of Possibilities*, Albany, Sunny Press, 1998 dan Robin Patric Clair, *Organizing Silence, Silence as Voice and Voice as Silence in the Narrative Exploration of the Treaty of New Echota*, *Western Journal of Communication* 61, 1997.

¹⁰⁴ Clair menggunakan cerita atau narasi mengenai suku Indian, Cherokee, di AS untuk menunjukkan bagaimana narasi saling melekat satu sama lain. Misalnya, dalam salah satu narasi, seorang donatur Inggris berupaya untuk menyelamatkan suku Cherokee dengan membiayai pendidikan seorang anak suku Cherokee. Dalam hal ini terjadi paradoks, pendidikan berarti menyelamatkan suku Cherokee dari kepunahan yang memaksa anak itu untuk diam atau menutup mulut mengenai dirinya yang keturunan orang Cherokee.

¹⁰⁵ Robin Patric Clair, *Organizing Silence* dalam Littlejohn dan Foss, *Theories of Human Communication*, h. 276.



nunjukkan penolakan, kemarahan, hormat, terkejut, senang, takut, puas, dan sebagainya.

Clair melanjutkan penelitiannya mengenai ketegangan suara dan kebisuan terhadap isu pelecehan seksual yang dialami seorang pria. Dalam penelitiannya, ia menemukan bahwa penolakan atau perlawanan (*resistance*) dan penindasan (*oppression*) merupakan pasangan suara-kebisuan, suatu fenomena komunikasi rumit yang menjaga sekaligus menentang ideologi organisasi yang dominan di mana mereka berada. Dalam suatu cerita mengenai pelecehan seksual yang dialami Michael, seorang perawat pria di sebuah rumah sakit. Clair menemukan bahwa penolakan berubah menjadi penindasan ketika perawat wanita menindas Michael melalui pelecehan seksual yang dilakukan terhadap perawat pria itu. Mereka melakukan hal itu untuk melawan (menolak) kehadiran pria dalam profesi mereka. Lebih jauh, perawat wanita juga berperan menciptakan penindasan terhadap diri mereka sendiri karena memiliki pandangan terhadap profesi yang terlalu berorientasi pada gender atau ras.¹⁰⁶ Mereka berpandangan bahwa profesi perawat adalah pekerjaan hanya bagi wanita sehingga mereka menolak kehadiran Michael melalui penindasan berupa pelecehan seksual.

Kasus serupa dikabarkan pernah terjadi pada lembaga akademi militer, West Point di Amerika Serikat ketika lembaga elite yang menghasilkan para calon pemimpin militer masa depan itu untuk pertama kalinya menerima siswa (taruna) wanita. Taruna wanita satu-satunya ketika itu harus menerima perlakuan yang tidak menyenangkan dari para taruna pria yang belum bisa menerima (menolak) kehadiran wanita di lembaga militer yang secara tradisional sangat didominasi para pria itu. Taruna pria melakukan penindasan terhadap taruna wanita, mulai dari melontarkan ejekan hingga pelecehan seksual bahkan pemerkosaan. Dalam hal ini kita melihat bahwa penolakan merupakan bentuk kebisuan karena mereka tidak mengungkapkan secara tegas penolakan mereka terhadap kehadiran perawat pria atau taruna wanita, sedangkan penindasan merupakan “suara” karena mereka menunjukkannya melalui perilaku mereka.

Komunikasi organisasi dalam perspektif kritis merupakan wilayah yang memiliki banyak aspek untuk diteliti. Para pendukung feminisme adalah pelopor dalam menyelidiki kesulitan atau masalah dan berbagai kemungkinan kehidupan organisasi seperti gender dan ras serta berbagai cara komunikasi yang berfungsi menjaga atau mempertahankan dan menentang ideologi organisasi yang dominan.

¹⁰⁶ Robin Patric Clair, *Organizing Silence, Ibid.*



8.3 BUDAYA ORGANISASI

Teori-teori mengenai budaya organisasi menekankan pada cara-cara manusia mengonstruksikan suatu realitas organisasi. Sebagai suatu studi mengenai gaya hidup organisasi, pendekatan budaya organisasi melihat pada makna, dan nilai yang dimiliki anggota organisasi.¹⁰⁷ Budaya organisasi meneliti pada cara-cara individu anggota organisasi menggunakan berbagai cerita, ritual, simbol, dan kegiatan lainnya untuk menghasilkan dan menghasilkan kembali seperangkat pengertian. Gerakan budaya organisasi mencakup aspek yang sangat luas yang menyentuh seluruh aspek kehidupan organisasi.¹⁰⁸ John van Maanen dan Stephen Barley mengemukakan adanya empat wilayah atau domain budaya organisasi, yaitu:¹⁰⁹

- Domain pertama disebut dengan “konteks ekologis” (*ecological context*) yaitu dunia fisik, termasuk lokasi, waktu, sejarah, dan konteks sosial di mana organisasi berada dan bekerja.
- Domain kedua budaya organisasi terdiri atas jaringan atau disebut juga dengan “interaksi diferensial” (*differential interaction*).
- Domain ketiga adalah “pemahaman bersama” (*collective understanding*) yaitu cara bersama dalam menafsirkan pesan yang merupakan isi atau konten dari budaya yang terdiri atas gagasan, nilai, standar kebaikan (ideal), dan kebiasaan.
- Domain keempat disebut dengan “domain individu” (*individual domain*) yang terdiri atas tindakan atau kebiasaan para individu.

Organisasi besar dapat memiliki satu budaya, namun dalam banyak kasus, subbudaya tertentu yang terkait dengan kelompok-kelompok tertentu akan muncul. Dalam hal ini, kita dapat membayangkan organisasi yang dipengaruhi oleh berbagai budaya yang saling tumpang-tindih.

Penelitian mengenai budaya organisasi ditandai dengan perubahan penting di bidang ini dari perspektif fungsional (*functionalism*) kepada perspektif interpretasi, dari asumsi bahwa organisasi memiliki elemen-elemen yang sudah ada sebelumnya yang bertindak atau berinteraksi satu sama lain dengan cara-cara yang dapat diperkirakan sebelumnya kepada asumsi bahwa terdapat perubahan makna secara terus-menerus yang dikonstruksikan.

¹⁰⁷ Stephen W. Littlejohn dan Karen A. Foss, *Theories of Human Communication*, Ninth Edition, Thomson Wadsworth, Belmont, 2008, h. 268.

¹⁰⁸ Eric M. Eisenberg dan Patricia Riley, *Organizational Culture* dalam *The New Handbook of Organizational Communication: Advances in Theory, Research, and Methods*, ed. Fredric M. Jablin dan Linda L. Putnam, Sage, 2001.

¹⁰⁹ John Van Maanen dan Stephen R. Barley, *Cultural Organization: Fragments of a Theory* dalam Littlejohn dan Foss, *Theories of Human Communication*, h. 268.



sikan melalui komunikasi.

Teori budaya organisasi dalam ilmu komunikasi sangat dipengaruhi oleh tradisi atau pemikiran sosiokultural. Dalam tradisi ini, organisasi memberikan peluang bagi terjadinya interpretasi budaya, organisasi menciptakan realitas bersama yang membedakan mereka dengan organisasi yang memiliki budaya berbeda. Gareth Morgan (1986) menjelaskan bahwa makna bersama, pengertian bersama, logika bersama kesemuanya merupakan cara-cara yang berbeda dalam menjelaskan budaya organisasi.¹¹⁰ Dalam membicarakan budaya, kita betul-betul membicarakan mengenai proses konstruksi realitas yang memungkinkan orang untuk melihat dan memahami berbagai peristiwa, tindakan, objek, ucapan, atau situasi tertentu dalam cara-cara yang berbeda. Pola-pola pemahaman ini juga menyediakan suatu dasar untuk membuat perilaku seseorang menjadi logis dan bermakna.¹¹¹

Pertunjukan Komunikasi

Apa yang digunakan anggota organisasi untuk menciptakan atau menunjukkan pemahaman mereka mengenai berbagai peristiwa di dalam organisasi? Menurut Pacanowsky dan O'Donnell-Trujillo terdapat banyak indikator yang dapat digunakan yaitu melalui ide atau gagasan relevan, kata-kata yang berhubungan, fakta-fakta, kebiasaan atau tindakan, perumpamaan, cerita-cerita, upacara, dan ritual. Kesemua ini adalah "pertunjukan komunikasi" (*communication performance*), karena mereka menunjukkan pengalaman hidup kelompok.

Pacanowsky dan Trujillo menyatakan bahwa anggota organisasi melakukan pertunjukan komunikasi tertentu yang menghasilkan budaya organisasi yang bersifat unik bagi organisasi bersangkutan. Menurut mereka, "*performance are those very actions by which members constitute and reveal their culture to themselves and others.*"¹¹² (pertunjukan adalah sejumlah tindakan dengan yang mana anggota organisasi membentuk dan menunjukkan budaya mereka kepada diri mereka sendiri dan kepada orang lain).

Kata "pertunjukan" (*performance*) merupakan kiasan atau perumpamaan (metafor) yang menunjukkan proses simbolis dalam memahami perilaku manusia dalam organisasi. Pertunjukan yang terjadi pada organisasi sering

¹¹⁰ Gareth Morgan, *Images of Organization*, Beverly Hills, CA: Sage, 1986.

¹¹¹ Gareth Morgan, *Images of Organization* dalam Littlejohn dan Foss, *Theories of Human Communication*, h. 269.

¹¹² Michael E. Pacanowsky dan Nick O'Donnell-Trujillo, *Organizational Communication as Cultural Performance* dalam Littlejohn dan Foss, *Theories of Human Communication*, h. 269.



kali diumpamakan sebagai panggung sandiwara (*theatre*) di mana pimpinan dan karyawan memilih berbagai peran atau bagian yang ada dalam organisasi. Dengan kata lain, kata “pertunjukan” menyatakan bahwa kehidupan organisasi adalah seperti pertunjukan panggung sandiwara.

Namun demikian pertunjukan, sebagaimana pertunjukan seni drama di panggung, juga merupakan pencapaian atau *accomplishment* karena pertunjukan membawa serta realitas budaya: “pertunjukan membawa arti penting atau makna dari bentuk-bentuk struktural seperti simbol, cerita, perumpamaan, ideologi, atau peristiwa menjadi ada.”¹¹³ Pacanowsky dan Trujillo mengemukakan empat karakteristik dari pertunjukan komunikasi (*communication performance*) sebagai berikut:¹¹⁴

- Pertunjukan komunikasi bersifat interaksional, lebih merupakan dialog ketimbang berbicara kepada dirinya sendiri. Dengan kata lain, pertunjukan komunikasi merupakan tindakan sosial dan bukan tindakan perorangan. Pertunjukan organisasi adalah sesuatu di mana sejumlah orang berpartisipasi di dalamnya.
- Kedua, pertunjukan bersifat kontekstual yang tidak dapat dipandang sebagai tindakan independen tetapi selalu melekat dalam bingkai kegiatan yang lebih besar, atau dengan kata lain, pertunjukan mencerminkan atau menggambarkan konteks dan menghasilkan konteksnya.
- Ketiga, pertunjukan terdiri atas babak atau bagian (*episode*). Pertunjukan merupakan peristiwa yang memiliki awal dan akhir, para pemain dapat mengenali setiap episode dan membedakannya satu dengan lainnya.
- Terakhir, pertunjukan adalah improvisasi yang berarti terdapat fleksibilitas dalam hal bagaimana episode komunikasi dimainkan, dan walaupun pertunjukan yang sama dilakukan berkali-kali namun mereka tidak pernah mengulang pertunjukan dengan cara yang persis sama dengan pertunjukan sebelumnya.

Pacanowsky dan Trujillo menyajikan daftar dari sejumlah pertunjukan komunikasi organisasi yang terdiri atas pertunjukan ritual, *passion*, sosial, politik, dan enkulturasi. Harap diingat berbagai pertunjukan tersebut dapat dilakukan oleh setiap anggota organisasi.

¹¹³ Michael E. Pacanowsky dan Nick O'Donnell-Trujillo, *Organizational Communication as Cultural Performance* dalam Littlejohn dan Foss, *Theories of Human Communication*, h. 269.

¹¹⁴ *Ibid.*



a. Ritual

Pertunjukan komunikasi organisasi yang pertama disebutnya dengan “ritual” yaitu sesuatu yang diulang-ulang secara teratur (rutin) sehingga dapat dikenali dengan baik. Pertunjukan ritual adalah pertunjukan komunikasi yang terjadi secara teratur dan berulang-ulang, misalnya kegiatan rapat atau acara piknik tahunan karyawan kantor. Pertunjukan ritual dalam organisasi memiliki peran penting karena dapat memperbarui pengertian kita terhadap pengalaman bersama kita dan memberikan legitimasi terhadap apa yang kita pikirkan, rasakan, dan lakukan. Dalam hal ini terdapat beberapa jenis pertunjukan ritual, yaitu ritual personal, kerja, sosial, dan organisasi.

1) Ritual personal

Ritual jenis ini mencakup hal-hal yang dilakukan seseorang secara rutin setiap hari di tempat kerja. Misalnya, banyak anggota organisasi secara teratur memeriksa surat-surat atau *e-mail* yang masuk pada setiap permulaan pekerjaan. Beberapa orang memulai hari kerjanya dengan membaca koran. Littlejohn dan Foss memberikan contoh lain yang menjelaskan kepada kita mengenai ritual personal sebagai berikut: “Setiap hari Lou Polito, pemilik dan manajer umum perusahaan Lou Polito Dodge memeriksa semua surat-surat yang masuk. Pada kesempatan itu, jika ia tidak sedang sibuk, dia sendiri yang akan mengantarkan surat-surat itu ke bagian atau divisi yang dituju oleh surat-surat itu. Mengantar surat adalah cara Polito untuk memberi tahu karyawannya bahwa ia terus-menerus memantau apa yang tengah dikerjakan para karyawannya.”¹¹⁵

2) Ritual kerja

Jenis ritual lain disebut dengan “ritual kerja” (*task ritual*), yaitu kegiatan yang dilakukan berulang-ulang untuk membantu anggota organisasi melakukan pekerjaannya. Dengan kata lain, ritual kerja adalah perilaku rutin seseorang yang dihubungkan dengan pekerjaannya yang menyebabkan pekerjaan itu selesai. Ritual kerja karyawan kantor kepolisian pada unit kendaraan bermotor yang menangani pemberian surat izin mengemudi (SIM) kepada pemohon mencakup, misalnya, melakukan ujian tertulis, memeriksa kondisi kesehatan, mengambil gambar, melakukan ujian praktik mengemudi, memeriksa asuransi kendaraan serta mengenakan biaya administrasi dan seterusnya.

¹¹⁵Michael E. Pacanowsky dan Nick O'Donnell-Trujillo, *Organizational Communication as Cultural Performance*, dalam Littlejohn dan Foss, *Theories of Human Communication*, h. 269.



Pacanowsky dan Trujillo memberikan contoh lain mengenai ritual kerja yang berlaku di antara para anggota kepolisian lalu lintas. Ketika anggota polisi lalu lintas menghentikan kendaraan yang melakukan pelanggaran di jalan raya, maka anggota polisi biasanya melakukan percakapan rutin yang merupakan bentuk tanya jawab. “Selamat siang Pak, maaf mengganggu perjalanan Anda,” “Boleh saya melihat SIM dan STNK Anda? Apakah Anda tahu mengapa saya menghentikan Anda? Apakah Anda tahu kalau mengendarai motor harus memakai helm?” Menurut Pacanowsky dan O’Donnell, ucapan polisi semacam ini merupakan kegiatan rutin dan telah diajarkan kepada setiap anggota polisi ketika mereka mengikuti pendidikan kepolisian sebagai cara untuk menjadi polisi yang sopan dan profesional. Namun demikian, polisi sering kali menggunakan percakapan rutin ini untuk melihat respons atau tanggapan yang ditunjukkan pengemudi yang digunakan polisi untuk membantu memberikan penilaian kepada pengemudi dan kemudian membuat keputusan apakah akan memberikan surat tilang ataukah cukup memberikan peringatan saja.

3) **Ritual sosial**

Jenis ritual lain adalah ritual sosial (*social ritual*), yaitu ritual yang tidak berhubungan dengan kerja atau tugas namun ritual jenis ini merupakan pertunjukan penting dalam organisasi. Ritual sosial merupakan komunikasi verbal atau nonverbal rutin yang perlu dilakukan dalam interaksi dengan orang lain. Acara kumpul bersama teman-teman kantor, misalnya, di tempat minum seperti *cafe* atau tempat-tempat santai lainnya usai jam kerja, merupakan contoh bagus dari ritual sosial. Di sini mereka membicarakan segala hal mulai dari masalah pekerjaan di kantor hingga masalah politik.

4) **Ritual organisasi**

Jenis ritual terakhir adalah “ritual organisasi” (*organizational ritual*), yaitu ritual yang diikuti seluruh kelompok kerja di dalam organisasi secara cukup teratur. Misalnya pertemuan atau rapat antardepartemen perusahaan atau acara piknik bersama karyawan perusahaan.

b. **Passion**

Kategori pertunjukan kedua adalah, apa yang disebut oleh Pacanowsky dan O’Donnell-Trujillo, dengan sebutan *passion* yang berarti kegemaran atau kesukaan. Di sini, karyawan berupaya menjadikan pekerjaan rutin yang membosankan menjadi menarik dan menyenangkan dengan cara menceritakan sesuatu (*storytelling*) yang digemari atau disukai. Dengan kata lain,



passion adalah cerita-cerita pada organisasi yang sering kali disampaikan oleh salah satu anggota kepada anggota organisasi lainnya. Hampir setiap orang suka bercerita mengenai pekerjaan mereka dengan cara yang sering kali hidup dan dramatis. Berbagai cerita itu disampaikan berulang-ulang, karena orang suka bercerita satu sama lain mengenai berbagai pengalaman dalam pekerjaan mereka secara berulang-ulang.

Karyawan baru biasanya cepat sekali menerima berita mengenai kesalahan atau kekeliruan yang dilakukan karyawan lain atau bahkan atasan mereka, atau cerita mengenai bagaimana pimpinan perusahaan secara tidak terduga menerima warisan perusahaan dari presiden komisaris perusahaan yang juga adalah kakeknya, atau cerita mengenai keterlambatan seorang manajer yang suka memberi sanksi kepada bawahannya yang datang terlambat namun ia sendiri justru datang terlambat pada rapat pimpinan, atau bagaimana pimpinan perusahaan mengizinkan seluruh karyawan pulang kantor lebih awal karena ia mendapat penghargaan besar. Kita menyampaikan cerita mengenai diri kita (cerita personal), cerita mengenai orang lain (cerita mengenai teman kerja), dan cerita mengenai organisasi (*corporate stories*).

Cara lain untuk terciptanya pertunjukan dalam komunikasi organisasi adalah melalui cara yang disebut dengan istilah “percakapan yang menyenangkan” atau *passionate repartee* yaitu percakapan yang melibatkan interaksi dramatis dan penggunaan bahasa yang hidup atau akrab dan tidak formal sebagaimana yang dikemukakan Pacanowsky dan Trujillo dalam contoh berikut ini:

“The Valley View police, for example, do not deal with ‘civilians,’ but rather with ‘assholes,’ ‘dirtbag,’ ‘creeps,’ and ‘maggots.’”

(Polisi daerah Valey View, misalnya, tidak berurusan dengan ‘orang sipil,’ tetapi mereka berurusan dengan ‘orang bodoh,’ ‘orang yang menyebalkan,’ ‘orang yang dibenci,’ dan ‘lalat.’)

Perhatikan kutipan ucapan pada contoh di atas yang banyak menggunakan bahasa yang tidak formal tetapi hidup dan sering digunakan dalam percakapan yang akrab.

c. Sosial

Kategori ketiga pertunjukkan adalah “sosial” yaitu berbagai bentuk kesopanan, basa-basi, penghormatan yang dilakukan dengan maksud untuk mendorong dan meningkatkan kerja sama di antara anggota organisasi. Pertunjukan sosial berfungsi untuk memperkuat kepatutan dan penerapan aturan-aturan sosial dalam organisasi. Perilaku ramah tamah dan perca-



kanan basa basi adalah contoh pertunjukan sosial. Interaksi ringan seperti menegur rekan kerja dengan mengucapkan “selamat pagi” dapat menimbulkan rasa sebagai satu kelompok karyawan pada perusahaan bersangkutan. Pertunjukan sosial menimbulkan rasa identifikasi di antara para anggota organisasi melalui kegiatan komunikasi informal seperti saling bercanda, saling menggoda atau melakukan diskusi tanpa harus mengambil keputusan di antara orang-orang dalam satu kelompok.

Dalam pertunjukan sosial ini terdapat “privasi” yaitu pertunjukan sosial yang bertujuan untuk menyampaikan hal-hal yang bersifat sensitif dan pribadi yang mencakup tindakan seperti mengemukakan pengakuan, menghibur atau menyenangkan orang lain dan menyampaikan kritik. Contoh pertunjukan privasi adalah, misalnya, seorang karyawan yang menyampaikan persoalan pribadinya kepada atasannya mengenai kesulitan yang dihadapinya dalam menghadapi putranya.

d. Politik Organisasi

Kategori keempat pertunjukan adalah “politik” (*political performance*), yaitu pertunjukan yang menciptakan dan memperkuat gagasan mengenai kekuasaan dan pengaruh yang mencakup perilaku untuk menunjukkan kekuatan pribadi, memperkuat hubungan atau persekutuan dan tawar-menawar. Ketika organisasi melakukan pertunjukan politik maka organisasi melaksanakan kekuasaan atau pengawasan. Pertunjukan ini secara khusus melibatkan tindakan yang dirancang untuk memosisikan seseorang dengan cara-cara tertentu dalam organisasi karena alasan politis.

Ketika anggota organisasi melakukan pertunjukan politik maka mereka pada dasarnya menunjukkan keinginan untuk memengaruhi anggota lainnya. Dalam hal ini, memengaruhi bukan berarti sesuatu yang buruk. West dan Turner memberikan contoh pertunjukan politik ini pada pekerjaan para perawat di suatu rumah sakit. Selama bertahun-tahun para perawat cukup merasa puas dengan status kelas dua mereka. Mereka dipandang memiliki kedudukan di bawah para dokter. Para pasien lebih mengutamakan dokter daripada perawat. Belakangan para perawat memutuskan untuk mengemukakan keinginan mereka untuk juga dianggap memiliki peran yang tidak kalah pentingnya dengan para dokter. Mereka berbicara kepada para dokter, staf medis lainnya dan juga kepada para pasien. Dalam contoh ini, mereka melakukan kontrol lebih besar terhadap pekerjaan mereka. Pertunjukan politik budaya mereka terpusat pada keinginan untuk diakui karena kemampuan mereka sebagai petugas medis profesional dan komitmen mereka terhadap misi rumah sakit bersangkutan. Mereka ingin tujuan dan



komitmen mereka juga diakui oleh para dokter, petugas rumah sakit dan para pasien. Pertunjukan mereka, tidak diragukan, adalah bersifat kritis dalam hal perubahan budaya organisasi.

e. **Enkulturas**

Kategori kelima disebut dengan “enkulturas” (*enculturation*), yaitu proses “pengajaran” budaya organisasi oleh salah satu anggota organisasi kepada anggota organisasi lainnya. Enkulturas adalah proses yang berlangsung terus-menerus namun pertunjukan tertentu memiliki peran sangat penting dalam proses ini. Orientasi bagi anggota organisasi baru adalah salah satu contohnya, dalam hal ini terdapat serangkaian pertunjukan di mana sejumlah individu mengajarkan individu lain bagaimana melakukan pekerjaan tertentu. Walaupun hal ini dapat dilakukan melalui instruksi langsung, tetapi jenis pembelajaran ini paling sering terjadi ketika orang membicarakan hal-hal yang terjadi dalam suatu cara yang membantu individu lainnya mempelajari bagaimana menginterpretasikan atau menafsirkan pesan.

Pacanowsky dan Trujillo memberikan contoh pada organisasi kepolisian di mana mereka melakukan penelitian mengenai hal ini. Mereka mencatat percakapan antara Davis (seorang anggota polisi senior) dengan Benson (seorang anggota polisi junior) mengenai bagaimana menangani orang mabuk yang membuat kegaduhan di tempat umum. Benson berkata kepada Davis bahwa ia mendengar Davis pernah hampir berkelahi dengan seorang pemabuk, dan Davis menjawab, “Tidak betul seperti itu, saya hanya tidak memberi peluang kepada orang mabuk itu untuk marah kepadaku.”

Pacanowsky dan O’Donnell mengatakan contoh mengenai percakapan di antara dua petugas polisi tersebut memberikan gambaran mengenai pertunjukan enkulturas yang unik. Dalam hal ini, Davis mengajarkan kepada Benson bagaimana ia harus menafsirkan pertunjukan sebelumnya. Polisi baru itu menerima informasi bahwa kasus tersebut tidak bisa dijadikan alasan untuk melakukan tindakan kekerasan terhadap orang yang mabuk di tempat umum. Peristiwa itu hanyalah pertunjukan di belakang panggung.¹¹⁶

Menurut Pacanowsky dan Trujillo peneliti budaya organisasi harus menggunakan cara seperti seorang peneliti etnografi untuk dapat memahami makna budaya dari suatu pertunjukan pada organisasi sebagaimana contoh percakapan di antara dua petugas polisi tersebut. Peneliti pertama-

¹¹⁶ Michael E. Pacanowsky dan Nick O’Donnell-Trujillo, *Communication and Organizational Culture* dalam Littlejohn dan Foss, *Theories of Human Communication*, h. 271.



tama harus menjelaskan berbagai tindakan para anggota organisasi dan kemudian membangun interpretasi atau penafsiran terhadap berbagai tindakan itu. Namun interpretasi yang diberikan haruslah dapat dipercaya tidak saja bagi mereka yang diteliti, tetapi juga dapat dimengerti oleh mereka yang bukan menjadi anggota organisasi bersangkutan.

PRENADA





Bagian 6
Komunikasi
Massa

Bab 9

MEDIA DAN MASYARAKAT

Istilah “media massa” memberikan gambaran mengenai alat komunikasi yang bekerja dalam berbagai skala, mulai dari skala terbatas hingga dapat mencapai dan melibatkan siapa saja dalam masyarakat dalam skala yang sangat luas. Istilah media massa mengacu kepada sejumlah media yang telah ada sejak puluhan tahun yang lalu tetap digunakan hingga saat ini seperti surat kabar, majalah, film, radio, televisi, dan internet.¹

Menurut Denis McQuail (2000), media massa memiliki sifat atau karakteristik yang mampu menjangkau massa dalam jumlah besar dan luas (*universality of reach*), bersifat publik dan mampu memberikan popularitas kepada siapa saja yang muncul di media massa. Karakteristik media tersebut memberikan konsekuensi bagi kehidupan politik dan budaya masyarakat kontemporer dewasa ini. Dari perspektif politik, media massa telah menjadi elemen penting dalam proses demokratisasi karena menyediakan arena dan saluran bagi debat publik, menjadikan calon pemimpin politik dikenal luas masyarakat dan juga berperan menyebarkan berbagai informasi dan pendapat.²

Dari perspektif budaya, media massa telah menjadi acuan utama untuk menentukan definisi-definisi terhadap suatu perkara dan media massa memberikan gambaran atas realitas sosial. Media massa juga menjadi perhatian utama masyarakat untuk mendapatkan hiburan dan menyediakan lingkungan budaya bersama bagi semua orang. Peran media massa dalam ekonomi juga terus meningkat bersamaan dengan meningkatnya pertumbuhan industri media, diversifikasi media massa, dan konsolidasi kekuatan

¹ Pengertian media massa mulai menunjukkan batasan yang tidak jelas, atau dianggap tidak jelas oleh sebagian orang, dengan munculnya sejumlah media massa baru yang memiliki karakteristik yang berbeda dengan media massa yang sudah ada sebelumnya. Media massa baru atau lebih sering disebut dengan “media baru” (*new media*) ini bersifat lebih individual, lebih beragam (*diversified*) dan lebih interaktif. Salah satu contoh penting media massa baru saat ini adalah Internet. Walaupun media baru menunjukkan pertumbuhan yang cepat namun belum terlihat tanda-tanda bahwa media massa “lama” akan berkurang peranannya dibandingkan sebelumnya. Peranannya tetap bertahan dengan cara terus-menerus menambah kemampuannya dalam upaya menghadapi tantangan yang dimunculkan media baru.

² Denis McQuail (2000), *Mass Communication Theory*, 4th Edition, Sage Publication, London, h. 4.



media massa di masyarakat.³

Peran media massa yang besar tersebut menyebabkan media massa telah menjadi perhatian penting masyarakat bahkan sejak kemunculannya pertama kali. Media massa telah menjadi objek perhatian dan objek peraturan (regulasi). Media massa juga menjadi objek penelitian hingga menghasilkan berbagai teori komunikasi massa. Dalam bidang politik, penentuan sikap tindak demokratis atau tidak demokratis suatu organisasi atau individu sudah semakin tergantung pada media massa. Keputusan atau pembahasan atas berbagai isu sosial penting saat ini sudah harus memperhitungkan peranan media massa, baik itu untuk tujuan baik atau sebaliknya.

Media merupakan lembaga sosial yang terpisah namun berada dalam masyarakat. Media memiliki aturan-aturan dan tindakannya sendiri, namun demikian media massa harus memiliki definisi atau batasan (ruang lingkup) yang jelas terhadap masyarakat yang lebih luas. Selain itu, media pada akhirnya akan tetap tergantung pada masyarakat walaupun lembaga ini memiliki kedudukan independen, sejalan dengan semakin meningkatnya aktivitas media, peran ekonominya yang semakin besar dan kekuatannya secara informal.

Hubungan antara media dan masyarakat pada dasarnya akan tergantung pada waktu dan tempat di mana media massa itu berada. Pembahasan buku ini akan lebih difokuskan pada peran media massa dan komunikasi massa di negara-negara demokrasi modern dengan sistem informasi yang terbuka serta memiliki pasar bebas (*free market*), atau sistem pasar campuran yang terintegrasi ke dalam struktur ekonomi dan politik internasional sebagaimana di negara-negara Barat dan juga di Indonesia.

Media massa di berbagai negara pada dasarnya memiliki perkembangan yang berbeda-beda tergantung pada sistem ekonomi dan politik negara bersangkutan. Media massa di negara-negara yang memiliki sistem kemasyarakatan yang tidak terlalu individualistis, komunal, tidak terlalu sekuler, atau masyarakat yang lebih religius biasanya akan memiliki media massa yang berbeda dengan negara-negara Barat dengan sistem politik dan ekonomi yang lebih liberal. Negara dengan ciri-ciri tersebut bahkan memiliki teori media dan praktik media yang berbeda.

Namun demikian teori-teori media Barat telah menjadi bagian hegemoni global dalam studi mengenai media. Adanya perbedaan antara media Barat dengan media di negara-negara lainnya tidak saja disebabkan karena

³ *Ibid.*



adanya perbedaan dalam hal tingkat perkembangan ekonomi, namun juga disebabkan adanya perbedaan kebudayaan yang besar serta perjalanan sejarah yang berbeda. Studi komunikasi massa tidak dapat menghindari diri dari hal-hal yang terkait dengan nilai-nilai (*values*) dan konflik politik dan sosial. Setiap masyarakat pada dasarnya memiliki ketegangan baik yang tersembunyi maupun terbuka dan bahkan juga konflik yang sering meluas ke wilayah internasional. Media massa mau tidak mau terlibat dalam konflik ini, karena media bertindak sebagai pembuat dan penyebar makna (*meaning*) atas peristiwa atau konflik yang terjadi yang terkait dengan kehidupan pribadi dan sosial kemasyarakatan.

Berdasarkan faktor-faktor tersebut maka kita tidak dapat mengharapkan studi komunikasi massa akan menyediakan informasi yang secara teoretis netral dan ilmiah mengenai efek atau arti dari sesuatu yang sebenarnya sangat kompleks dan juga subjektif dalam prosesnya. Dengan alasan yang sama, sering kali sulit untuk memformulasikan teori-teori mengenai komunikasi yang betul-betul dapat diterapkan atau diuji coba pada kehidupan nyata. Untuk mempermudah pemahaman, mari kita tinjau studi komunikasi massa ini berdasarkan dua aspek, yaitu berdasarkan: (1) pendekatan media, dan (2) jenis-jenis teori yang melingkupinya.

1. Pendekatan Media

Tidaklah mengejutkan bahwa teori mengenai media massa sangat dipengaruhi oleh berbagai cara pandang (perspektif) yang juga berbeda. Perbedaan pendekatan antara masyarakat yang memiliki orientasi politik progresif (kelompok kiri) dan masyarakat yang cenderung konservatif (kanan) sangat sering memberikan pengaruh dalam merumuskan teori mengenai media.⁴

Terdapat pula perbedaan antara mereka yang lebih memilih pendekatan kritis (*critical approach*) dan mereka yang memilih pendekatan terapan (*applied*). Lazarsfeld (1941) menyebut dua hal ini sebagai orientasi administratif dan orientasi kritis.⁵ Teori kritis (*critical theory*) meneliti masalah-masalah dan kesalahan-kesalahan yang terkait dengan tindakan media dan menghubungkannya dengan isu-isu sosial yang berkembang, namun teori ini dibimbing dengan nilai-nilai tertentu. Teori terapan (*applied theory*) bertujuan untuk menggunakan suatu pengertian dari proses komunikasi untuk mengatasi masalah-masalah yang terkait dengan penggunaan ko-

⁴ Denis McQuail (2000), *Mass Communication Theory, Ibid*, h. 5.

⁵ Lazarsfeld, P.F. (1941), *Remarks on Administrative and Critical Communication Research Studies*, Philosophy and Social Science, Vol. IX, No. 2 dalam McQuail, *Mass Communication Theory, Ibid*, h. 5.



munikasi massa secara lebih efektif.⁶

Pendekatan media-sentrik lebih banyak menekankan pada aspek otonomi dan pengaruh media dalam komunikasi serta lebih berkonsentrasi pada aktivitas media dalam lingkungannya. Pendekatan sosiosentrik memandang media sebagai refleksi dari kekuatan ekonomi dan politik. Dengan demikian teori mengenai media menjadi sedikit lebih luas dari hanya sekadar penerapan khusus dari teori sosial yang lebih luas (Golding dan Murdock, 1978). Teori media-sentrik melihat media massa sebagai penggerak utama dalam perubahan sosial yang didorong atau disebabkan oleh perkembangan teknologi komunikasi. Terlepas dari benar atau tidaknya bahwa masyarakat digerakkan oleh media namun satu hal yang pasti bahwa teori komunikasi massa sendiri sangat dinamis karena cenderung menjawab setiap perubahan utama dalam perkembangan teknologi dan struktur.

Teori-teori mengenai media dan komunikasi massa juga dapat dibedakan antara teori-teori yang lebih fokus pada dunia budaya dan ide-ide (media-kultural) serta teori-teori yang memberikan perhatian lebih besar pada kekuatan materi (media material). Pembagian ini berhubungan erat dengan dimensi-dimensi seperti: humanis versus ilmu pengetahuan; kualitatif versus kuantitatif; dan subjektif versus objektif. Pengelompokan teori tersebut bersifat independen satu dengan lainnya, dan masing-masing kelompok teori memiliki perspektif yang berbeda terhadap media dan masyarakat. Perbedaan berbagai teori tersebut dapat disederhanakan dengan mengelompokkannya ke dalam empat kategori sebagai berikut:⁷

Pendekatan teori “media-kultural” memberikan perhatian utama terhadap isi media dan penerimaan subjektif pesan media yang dipengaruhi oleh lingkungan personal pihak penerima.

- 1) Pendekatan teori “media-material” menekankan pada aspek-aspek teknologi dan struktur media.
- 2) Pendekatan teori “sosial-kultural” menekankan pada pengaruh faktor-faktor sosial terhadap produksi media dan penerimaan pesan media serta fungsi media dalam kehidupan sosial.
- 3) Pendekatan teori “sosio-material” menekankan pada media dan isi media sebagai refleksi dari kondisi-kondisi politik-ekonomi dan material yang terdapat di masyarakat (misalnya perbedaan kelas).

⁶ Windahls., Signitzer, B. and Olson, J., *Using Communication Theory*, London and Newbury Park, CA: Sage, 1992.

⁷ Denis McQuail (2000), *Mass Communication Theory*, 4th Edition, Sage Publication, London, h. 7.



2. Jenis-jenis Teori

Jika teori dapat dipahami tidak hanya sebagai suatu sistem dari dalil-dalil yang menyerupai dalil hukum, namun juga mencakup setiap gagasan yang disusun secara sistematis yang dapat membantu memahami suatu gejala, tindakan atau memperkirakan suatu akibat, maka kita dapat membedakan setidaknya empat jenis teori yang relevan dengan komunikasi massa yaitu:⁸

- 1) Teori ilmiah sosial (*social scientific theory*).
- 2) Teori normatif (*normative theory*).
- 3) Teori operasional (*operational theory*).
- 4) Teori sehari-hari (*everyday theory*).

Teori ilmiah sosial merupakan pernyataan mengenai sifat, proses kerja dan efek komunikasi massa yang didasarkan atas pengamatan yang sistematis dan objektif terhadap media dan faktor-faktor lainnya yang relevan. Teori ini memiliki cakupan yang luas mulai dari pertanyaan-pertanyaan mengenai masyarakat hingga hal-hal yang bersifat detail seperti bagaimana seseorang menerima dan mengirim informasi. Teori ini mencakup hal-hal seperti pemahaman terhadap apa yang terjadi di masyarakat dan pengembangan kritik. Teori ini juga membahas bagaimana proses penyampaian informasi dan persuasi terhadap masyarakat.

Teori normatif memberikan perhatian pada pengujian atau penjelasan mengenai bagaimana media seharusnya berperan jika nilai-nilai sosial tertentu muncul atau berlaku di masyarakat. Teori ini biasanya berasal dari ilmu filsafat sosial yang lebih luas atau ideologi dari suatu masyarakat tertentu. Teori ini penting karena memainkan peranan dalam membentuk dan mengesahkan institusi media dan berpengaruh besar atas harapan-harapan terhadap media yang dikontrol oleh lembaga-lembaga sosial lainnya atau oleh audiensi media itu sendiri.

Pengetahuan jenis ketiga mengenai media disebut dengan teori operasional (*operational theory*) karena teori ini mengacu pada gagasan yang bersifat praktis yang disebut juga dengan kebijakan praktis (*practical wisdom*) yang dihimpun dan diterapkan oleh para praktisi media dalam menjalankan organisasi media. Kebijakan praktis membantu mengorganisasi pengalaman dalam berbagai hal, misalnya bagaimana memilih berita, bagaimana cara menghibur audiensi, bagaimana merancang iklan yang efektif, menayangkan program yang sesuai dengan nilai-nilai masyarakat, dan bagaimana menjadi perantara yang baik antara sumber dan audiensi. Da-

⁸ Denis McQuail (2000), *Mass Communication Theory*, h. 7.



lam tahap tertentu, teori operasional dapat saling tumpang-tindih dengan teori normatif, misalnya dalam etika jurnalistik. Pengetahuan jenis ketiga ini disebut juga dengan teori karena pengetahuan ini sudah dipolakan dan berlaku terus-menerus serta berpengaruh dalam kaitannya dengan sikap.

Teori terakhir adalah *everyday theory* atau teori sehari-hari yang mengacu kepada pengetahuan yang kita miliki yang berasal dari pengalaman pribadi kita dengan media. Pengalaman ini memungkinkan kita untuk memahami apa yang terjadi, bagaimana suatu medium dapat memenuhi kebutuhan audiensinya, bagaimana orang menentukan pilihannya terhadap berbagai jenis program yang ditawarkan media. Atas dasar teori ini diletakkan kemampuan untuk membuat pilihan yang tetap, mengembangkan pola-pola selera, membentuk gaya hidup, dan identitas media. Semua hal ini pada akhirnya menentukan apa yang dapat ditawarkan media kepada audiensinya.

Sudah barang tentu, karena keterbatasan ruangan, kita tidak mungkin membahas seluruh teori tersebut di atas. Pada bagian ini, kita akan membahas tiga teori yang terkait dengan media dan masyarakat, yaitu teori *technological determinism*, teori agenda *setting*, dan teori spiral keheningan. Pada bab selanjutnya kita akan membahas dua teori mengenai efek media, yaitu teori penggunaan dan kepuasan media, dan teori kultivasi. Pada bagian akhir kita akan meninjau hubungan media dan budaya.

9.1 TECHNOLOGICAL DETERMINISM

Kehadiran teknologi tak pelak memberikan pengaruh sangat besar dalam kehidupan manusia. Manusia menggunakan teknologi dan di kelilingi teknologi hampir dalam setiap gerak kehidupannya. Pengaruh teknologi dalam kehidupan manusia menarik perhatian seorang pemikir berkebangsaan Kanada, Marshall McLuhan, dan melalui bukunya *Understanding Media* (1964) ia menulis mengenai pengaruh teknologi.

Menurut McLuhan, teknologi media telah menciptakan revolusi di tengah masyarakat karena masyarakat sudah sangat tergantung kepada teknologi, dan tatanan masyarakat terbentuk berdasarkan pada kemampuan masyarakat menggunakan teknologi. Ia melihat media berperan menciptakan dan mengelola budaya.

Beberapa sarjana menyebut pemikiran McLuhan mengenai hubungan antara teknologi, media dan masyarakat ini dengan sebutan *technological determinism*, yaitu paham bahwa teknologi bersifat determinan (menentukan) dalam membentuk kehidupan manusia. Pemikiran McLuhan sering



juga dinamakan teori mengenai ekologi media (*media ecology*) yang didefinisikan sebagai: “*the study of media environments, the idea that technology and techniques, modes of information and codes of communication play a leading role in human affairs*”⁹ (studi mengenai lingkungan media, gagasan bahwa teknologi dan teknik, mode informasi dan kode komunikasi memajukan peran penting dalam kehidupan manusia).

Istilah *technological determinism* menunjukkan pemikiran McLuhan bahwa teknologi berpengaruh sangat besar dalam masyarakat atau dengan kata lain kehidupan manusia ditentukan oleh teknologi. Menurut McLuhan, teknologi komunikasi menjadi penyebab utama perubahan budaya. Menurutnya setiap penemuan teknologi baru, mulai dari penemuan huruf, penemuan mesin cetak, hingga media elektronik memengaruhi institusi budaya masyarakat. Sebagaimana dikemukakan McLuhan: “*We shape our tools and they in turn shape us*”¹⁰ (Kita membentuk peralatan kita dan mereka pada gilirannya membentuk kita).

McLuhan memandang penemuan teknologi sebagai hal yang vital karena menjadi kepanjangan atau ekstensi dari kekuatan pengetahuan (kognitif) dan persepsi pikiran manusia. Ia menyebut “buku” sebagai kepanjangan dari mata. Roda atau ban sebagai ekstensi dari kaki. Pakaian sebagai kepanjangan dari kulit. Jaringan elektronik (khususnya komputer) sebagai ekstensi dari sistem saraf manusia.¹¹ Contoh-contoh tersebut menunjukkan bahwa McLuhan menolak pengertian atau definisi sempit mengenai media. Menurutnya, media bukanlah terbatas pada media massa tetapi segala sarana, instrumen atau alat yang berfungsi memperkuat organ, indra, dan fungsi yang terdapat pada tubuh manusia. Media tidak saja memperluas jangkauan dan meningkatkan efisiensi manusia, tetapi juga berfungsi sebagai filter yang mampu mengatur dan menafsirkan keberadaan manusia secara sosial.

McLuhan dalam mengemukakan gagasannya banyak dipengaruhi oleh pembimbing atau mentornya, seorang ahli ekonomi politik, Harold Adam Innis yang mengajarkan bahwa media adalah esensi peradaban dan bahwasanya sejarah diarahkan oleh media yang mendominasi pada setiap zamannya.¹² Bagi McLuhan dan Innis, media adalah kepanjangan atau ekstensi dari pikiran manusia, dengan demikian media memegang peran dominan dalam memengaruhi tahapan atau periodisasi sejarah.

⁹ Richard West dan Lynn H. Turner, *Introducing Communication Theory*, McGraw-Hill, 2007, h. 461.

¹⁰ E.M., Griffin, *A First Look At Communication Theory*, *Op. cit.*, h. 343-345.

¹¹ *Ibid.*

¹² Karya-karya Innis antara lain: *The Bias of Communication*, University of Toronto Press, 1951 dan *Empire and Communication*, University of Toronto Press, 1972.



9.1.1 Sejarah Media

McLuhan bersama Quentin Fiore menyatakan bahwa media pada setiap zamannya menjadi esensi masyarakat.¹³ Mereka mengemukakan adanya empat era atau zaman (*epoch*) dalam sejarah media, dan masing-masing era berhubungan dengan mode komunikasi dominan pada era bersangkutan. Lebih jauh, McLuhan menyatakan bahwa media berfungsi sebagai kepanjangan indra manusia pada masing-masing era, yaitu kesukuan (*tribal*), tulisan (*literate*), cetak (*print*), dan elektronik.¹⁴

a. Era Kesukuan

Menurut McLuhan, selama era kesukuan (*tribal era*) indra pendengaran, penciuman, dan perasa merupakan indra yang lebih banyak digunakan manusia terlebih yang pertama. Menurutnya, selama periode ini, kebudayaan sangat berorientasi pada pendengaran dan orang berkomunikasi lebih mengandalkan pada telinga. Namun telinga tidak memiliki kemampuan untuk menyaring atau melakukan seleksi terhadap pesan yang diterima, sebagaimana indra penglihatan yang memungkinkan manusia memberikan fokus perhatian.¹⁵

Era kesukuan memiliki ciri lisan yaitu bercerita di mana orang menjalankan atau mengungkapkan tradisi, ritual, dan nilai-nilai mereka melalui kata-kata yang diucapkan. Karena pengalaman keseharian manusia tidak dapat dipisahkan dari percakapan maka kehidupan dan pengetahuan tidak dapat dipisahkan. Hal ini mengarahkan kepada terbentuknya kesadaran kolektif dengan sedikit perbedaan antara diri individu dan kelompok. Upaya untuk menyamakan diri dengan anggota kelompok lainnya merupakan aturan dan keharusan, bukan pengecualian. Identifikasi kelompok dan kesatuan kelompok menjadi sangat tinggi ketika masyarakat hanya mengandalkan pada komunikasi lisan.

b. Era Tulisan

Pada era tulisan (*literate era*) orang menekankan pada indra penglihatan yang ditandai dengan diperkenalkannya huruf abjad (alfabet) dan karenanya mata menjadi indra yang dominan dalam berkomunikasi. Menurut

¹³ Marshall McLuhan dan Quentin Fiore, *The Medium is the Massage*, Bantam Books, New York, 1967 dalam Richard West dan Lynn H. Turner, *Introducing Communication Theory*, h. 464. Lihat juga E.M., Griffin, *A First Look At Communication Theory*, h. 345-347.

¹⁴ *Ibid.*

¹⁵ Lihat E.M., Griffin, *A First Look At Communication Theory*, *Op. cit.*, h. 345-347; Richard West dan Lynn H. Turner, *Introducing Communication Theory*, *Op. cit.*, h. 464-466; Stephen W. Littlejohn dan Karen A. Foss, *Theories of Human Communication*, Eighth Edition, Thomson Wadsworth, 2005, h. 286.



McLuhan, orang yang bisa membaca berarti ia mengutamakan fungsi indra penglihatan daripada pendengaran.

Mereka yang dapat membaca dan menulis memiliki status khusus sehingga pendidikan formal memegang peran penting. Pengetahuan kemudian menjadi objek impersonal atau benda dan memiliki status sebagai kebenaran. Individu dan kelompok dapat dibagi antara mereka yang memiliki kebenaran dengan yang tidak. Lebih jauh informasi dapat disimpan dan pendidikan menjadi instrumen untuk menyimpan pengetahuan. Apa yang disimpan melalui tulisan menjadi sesuatu yang lebih penting dibandingkan dengan apa yang tidak ditulis atau hanya dibicarakan saja.

Tulisan telah menyebabkan orang menjadi terlepas dari lingkungan kesukuan yang bersifat kolektif dan memasuki lingkungan yang bersifat privat. Tulisan memungkinkan individu meninggalkan lingkungan kolektif tanpa harus terputus dari arus informasi. Pada era tulisan ini, orang mulai mampu mendapatkan informasi tanpa bantuan anggota kelompok lainnya dan karenanya masyarakat mulai cenderung bersifat individualistis dan mulai meninggalkan orientasi pada kelompok sehingga memengaruhi kekuatan ikatan masyarakat suku. Munculnya tulisan menjadi awal dari era di mana komunikasi tidak perlu dilakukan secara tatap muka.

c. Era Cetak

Penemuan mesin cetak memberikan tanda munculnya era cetak (*print era*) dalam peradaban manusia dan awal revolusi industri. Jika era tulisan memungkinkan orang lebih bergantung pada fungsi visual maka pada era cetak ketergantungan tersebut semakin meluas. Walaupun teknik cetak dapat juga dilakukan tanpa menggunakan mesin namun kehadiran mesin cetak memungkinkan orang untuk membuat salinan (*copy*) dari tulisan, buku, pengumuman, dan sebagainya dalam jumlah besar.

Menurut McLuhan, akibat atau hasil utama dari era cetak adalah munculnya masyarakat yang semakin terkotak-kotak atau terfragmentasi. Hasil cetakan berupa buku atau bentuk tulisan lainnya bersifat mudah dipindahkan, dapat dibawa-bawa, dan dapat dibaca di mana saja secara lebih privat. Hal ini membuat orang menjadi terisolasi dari lingkungan komunitasnya dan mendorong munculnya individualisme.

d. Era Elektronika

Mungkin tidak banyak orang yang menolak pandangan bahwa dewasa ini adalah era elektronika. Kehidupan sebagian besar umat manusia sangat tergantung pada teknologi elektronik. Menurut McLuhan, era elektronika



justru telah membawa manusia kembali pada situasi era kesukuan yang lebih menekankan pada komunikasi secara lisan (oral). Media elektronik memiliki ciri sebagaimana percakapan lisan yang bersifat segera dan singkat yang berarti penerimaan informasi dan reaksi yang diberikan bersifat segera dan singkat. Namun perbedaan terletak pada tempat, era elektronik tidak terikat pada tempat karena pesan dapat dikirim secara elektronis (di- siarkan).

Media elektronik memperluas persepsi orang melampaui batas-batas tempat di mana mereka berada pada setiap saat sehingga menciptakan “desa global” (*global village*). Jika pada era cetak, buku menjadi sumber informasi penting, maka pada era elektronik yang terjadi adalah desentralisasi informasi di mana individu sekarang telah menjadi salah satu sumber informasi utama. Era elektronik telah membawa orang kembali bergantung pada cara “berbicara” (*talking*) satu dengan lainnya sebagaimana era primitif. Namun dewasa ini kita mendefinisikan “berbicara” secara berbeda dengan pengertiannya pada era kesukuan. Menurut McLuhan, pada era elektronik, orang berbicara melalui televisi, radio, kaset rekaman, gambar foto, mesin penjawab, telepon, blog, dan *e-mail*.

Era elektronik memungkinkan berbagai komunitas berbeda di dunia saling terhubung atau dapat berhubungan satu dengan lainnya yang kemudian menjadi konsep dari “desa global” (*global village*). Kehadiran teknologi elektronik telah menghilangkan sekat atau dinding pemisah di antara manusia. McLuhan menggambarkan teknologi elektronik sebagai berikut:

Telepon	: berbicara tanpa dinding.
Fotografi	: museum tanpa dinding.
Cahaya	: ruang tanpa dinding.
Film, radio dan TV	: ruang kelas tanpa dinding.
Fonograf (alat pemutar lagu)	: gedung pertunjukan musik tanpa dinding.

Era elektronik memberikan peluang unik untuk mengevaluasi kembali bagaimana media memengaruhi masyarakat yang mereka layani. Era ini memungkinkan mata dan telinga serta suara bekerja secara bersama-sama. Melalui penjelasannya mengenai empat era atau *epoch* dalam sejarah media, McLuhan ingin menunjukkan bahwa masing-masing era mendorong penggunaan indra tertentu yang dimiliki manusia.

9.1.2 Media Panas dan Dingin

McLuhan membagi media menjadi dua jenis, yaitu “media panas” (*hot media*) serta “media dingin” (*cool media*). Media panas adalah media yang



tidak menuntut perhatian besar dari pendengar, pembaca, atau penonton (audiensi) media bersangkutan. Menurut McLuhan, media panas merupakan komunikasi definisi tinggi (*high-definition communication*) yang menyediakan data sensoris lengkap yang dapat diterima indra manusia; dalam menggunakan media ini audiensi tidak dituntut untuk menggunakan daya imajinasinya, atau dengan kata lain sangat sedikit sekali daya imajinasi yang dibutuhkan. Dengan demikian, partisipasi audiensi dalam media panas sangatlah rendah karena makna dari informasi yang diterima audiensi sudah sangat lengkap dan jelas.

Film adalah salah satu contoh media panas. Ketika seseorang menonton film di bioskop, misalnya, ia hanya duduk, menonton film bahkan sambil makan atau minum, tidak ada upaya keras untuk menerima dan memahami informasi dari media tersebut. Media panas memberikan audiensi apa yang dibutuhkannya dalam hal ini, hiburan.

Media dingin merupakan media definisi rendah yang membutuhkan partisipasi audiensi yang cukup besar, dengan kata lain media dingin merupakan komunikasi definisi rendah yang menuntut partisipasi aktif dari penonton, pendengar, dan pembaca. Tidak banyak yang dapat diberikan media jenis ini kepada audiensi, dan audiensi harus memenuhi sendiri hal-hal yang tidak disediakan media dingin. Audiensi harus menciptakan makna melalui indranya dan secara imajinatif melibatkan dirinya.

Menurut McLuhan, percakapan tatap muka atau percakapan melalui telepon adalah contoh media dingin yang menuntut mereka yang terlibat untuk memberikan makna terhadap suara atau kata-kata yang diucapkan dan juga imajinasi visual ketika menggunakan media tersebut.

Selain film, McLuhan menggolongkan radio, buku, foto serta kuliah sebagai media panas sedangkan televisi, seminar dan film kartun sebagai media dingin. Bagi sebagian orang pembagian jenis media oleh McLuhan ini cukup membingungkan, namun justru gagasan ini menjadi bagian penting dari teori tentang media yang diajukan McLuhan.

Pandangan ini menimbulkan kontroversi di kalangan sarjana. Bagaimana mungkin beberapa media tersebut, misalnya televisi, digolongkan sebagai media dingin, sedangkan radio dikategorikan sebagai media panas. Namun sebagian kalangan menilai hal ini disebabkan tingkat teknologi kala itu yang masih rendah. Selain itu, jika audiensi aktif menggunakan *remote control* ketika menonton televisi maka ia tengah terlibat dengan media dingin. McLuhan menggolongkan radio sebagai media panas karena kebanyakan orang menggunakan radio untuk mengiringi aktivitas lain.

Untuk menjelaskan gagasannya mengenai media panas dan dingin ini,



McLuhan mengambil contoh pada debat calon Presiden AS pada 1960 antara John F. Kennedy dan Richard Nixon. McLuhan menemukan bahwa audiensi yang menonton debat melalui televisi akan memenangkan Kennedy karena media tersebut mampu menunjukkan dengan baik karakter dan pesona yang dimilikinya. Adapun audiensi yang mengikuti debat melalui radio memenangkan Nixon, karena media tersebut mampu menutupi kelemahan Nixon yang mudah berkeringat.

9.1.3 Media adalah Pesan

Pemikiran McLuhan yang paling terkenal sekaligus yang paling banyak menimbulkan perdebatan mengenai maknanya adalah ungkapannya yang menyebutkan bahwa “media adalah pesan” (*the medium is the message*). Melalui ungkapan itu, McLuhan ingin menyatakan bahwa pesan yang disampaikan media tidaklah lebih penting dari media atau saluran komunikasi yang digunakan pesan untuk sampai kepada penerimanya. Dengan kata lain, ia ingin menjelaskan bahwa media atau saluran komunikasi memiliki kekuatan dan memberikan pengaruhnya kepada masyarakat, dan bukan isi pesannya. Orang yang *chatting* di internet atau berkomunikasi melalui Facebook bisa jadi tidak terlalu mementingkan isi pesan yang mereka terima atau isi pesan yang akan mereka tulis tetapi kenyataan, bahwa mereka menggunakan internet atau Facebook itulah yang penting.

Menurut McLuhan, dalam menggunakan media orang cenderung mementingkan isi pesannya saja dan orang sering kali tidak menyadari bahwa media yang menyampaikan pesan itu juga memengaruhi kehidupannya. Menurutnya media membentuk dan memengaruhi pesan atau informasi yang disampaikan. Suatu pesan yang disampaikan melalui radio memberikan pengaruh berbeda jika pesan tersebut disampaikan melalui televisi. Televisi mampu memberikan efek yang lebih dramatis kepada suatu peristiwa. Kita telah membahas mengenai efek debat calon Presiden AS antara John F. Kennedy dan Richard Nixon. Penonton TV mendukung Kennedy tetapi pendengar radio memenangkan Nixon.

McLuhan tampaknya menggunakan ungkapan media adalah pesan khususnya kepada media televisi. Peristiwa serangan teroris di New York atau Perang Teluk di Timur Tengah membuat perhatian orang beralih ke televisi. Orang menunggu setiap perkembangan terbaru di depan televisi. Namun orang hanya memperhatikan pesan yang disampaikan dan tidak menyadari pentingnya televisi sebagai media atau saluran.



9.2 TEORI AGENDA SETTING

Hubungan yang kuat antara berita yang disampaikan media dengan isu-isu yang dinilai penting oleh publik merupakan salah satu jenis efek media massa yang paling populer yang dinamakan dengan “agenda setting”. Istilah *agenda setting* diciptakan oleh Maxwell McCombs dan Donald Shaw (1972, 1993), dua peneliti dari Universitas North Carolina, untuk menjelaskan gejala atau fenomena kegiatan kampanye pemilihan umum (pemilu) yang telah lama diamati dan diteliti oleh kedua sarjana tersebut.¹⁶ Penelitian oleh McCombs dan Shaw merupakan tonggak awal perkembangan teori agenda setting.

E.M. Griffin (2003) menyatakan, bahwa McCombs dan Donald Shaw meminjam istilah *agenda setting* dari sarjana ilmu politik Bernard Cohen (1963) melalui laporan penelitiannya mengenai fungsi khusus media massa.¹⁷ Dalam penelitiannya itu Cohen mengemukakan pernyataannya yang terkenal yang sering disebut sebagai mantra dari *agenda setting*:

“The mass media may not successful in telling us what to think, but they are stunningly successful in telling us what to think about.”¹⁸

(Media massa mungkin tidak berhasil mengatakan kepada kita apa yang harus dipikirkan, tetapi mereka sangat berhasil untuk mengatakan kepada kita hal-hal apa saja yang harus kita pikirkan.)

Dalam hal ini, McCombs dan Shaw tidak menyatakan bahwa media secara sengaja berupaya memengaruhi publik, tetapi publik melihat kepada para profesional yang bekerja pada media massa untuk meminta petunjuk kepada media ke mana publik harus memfokuskan perhatiannya.

Para sarjana komunikasi telah lama menyadari bahwa media massa memiliki kemampuan untuk mengembangkan berbagai isu bagi publik. Walter Lippmann (1922), seorang komentator dan penulis kolom terkenal di AS, adalah orang pertama yang mengemukakan gagasan mengenai *agenda setting* ini.¹⁹ Dalam tulisannya Lippmann menjelaskan bahwa media bertindak sebagai:

“A mediator between the world outside and the pictures in our heads.”²⁰

(Perantara antara dunia luar dan gambaran di kepala kita.)

¹⁶ Denis McQuail, *McQuail's Mass Communication Theory*, 4th Edition, Sage Publications, 2000, h. 455.

¹⁷ Bernard C. Cohen, *The Press and Foreign Policy*, Princeton University, 1963. h. 13.

¹⁸ Bernard C. Cohen, *The Press and Foreign Policy*, dalam E.M., Griffin, *A First Look*, *Ibid*.

¹⁹ Buku yang ditulis Walter Lippmann berjudul *Public Opinion* (1922) dinilai sebagai salah satu karya nonakademis yang paling berpengaruh dalam sejarah studi komunikasi massa pada masanya.

²⁰ Walter Lippmann, *Public Opinion*, Macmillan, New York, 1921.



Dan karenanya, menurut Lippmann, media bertanggung jawab membentuk persepsi publik terhadap dunia. Ia menegaskan bahwa gambaran realitas yang diciptakan media hanyalah pantulan (*reflection*) dari realitas sebenarnya dan karenanya terkadang mengalami pembelokan atau distorsi. Gambaran yang diberikan media massa mengenai dunia menciptakan apa yang disebutnya dengan “lingkungan palsu” atau *pseudo-environment* yang berbeda dengan realitas “lingkungan sebenarnya”. Dengan demikian publik tidak memberikan respons pada peristiwa yang sesungguhnya terjadi di lingkungan masyarakat, tetapi pada “gambaran yang ada di kepala mereka.”

Lebih lanjut Lippmann mengatakan: “Lingkungan masyarakat yang sesungguhnya (riil) adalah terlalu besar, terlalu kompleks, dan terlalu cepat untuk dapat dikenali secara langsung. Kita tidak dilengkapi dengan kemampuan untuk menghadapi berbagai kerumitan, keragaman, perubahan, dan berbagai kombinasi yang muncul. Dan secara bersama-sama kita harus bertindak di dalam lingkungan tersebut, kita harus merekonstruksikan lingkungan melalui model yang lebih sederhana sebelum kita dapat mengelola lingkungan tersebut.”²¹

Gagasan Lippmann ini kemudian dikembangkan oleh Donald Shaw dan Maxwell McCombs, dengan pernyataannya sebagai berikut:

“Bukti-bukti sudah menumpuk bahwa para editor media cetak dan para pengelola media penyiaran memainkan peran penting dalam membentuk realitas sosial kita ketika mereka melakukan pekerjaan untuk memilih dan membuat berita. Dampak dari media massa yaitu kemampuannya untuk memengaruhi perubahan kognitif individu, untuk membentuk pemikiran mereka dinamakan dengan fungsi *agenda setting* komunikasi massa. Di sinilah letak efek paling penting komunikasi massa, yaitu kemampuannya secara mental untuk menata dan mengorganisasi dunia kita untuk kita.”

Agenda setting terjadi karena media massa sebagai penjaga gawang informasi (*gatekeeper*) harus selektif dalam menyampaikan berita. Media harus melakukan pilihan mengenai apa yang harus dilaporkan dan bagaimana melaporkannya. Apa yang diketahui publik mengenai suatu keadaan pada waktu tertentu sebagian besar ditentukan oleh proses penyaringan dan pemilihan berita yang dilakukan media massa.²² Dalam hal ini *agenda setting* dapat dibagi ke dalam dua tingkatan (*level*). *Agenda setting level*

²¹ Walter Lippmann, *Public Opinion* dalam Stephen W. Littlejohn dan Karen A. Foss, *Theories of Human Communication*, h. 293.

²² Pamela J. Shoemaker, *Media Gatekeeping*, 1996 dalam Littlejohn dan Foss, *Theories of Human Communication*, h. 293-295.



pertama adalah upaya membangun isu umum yang dinilai penting, dan level kedua adalah menentukan bagian-bagian atau aspek-aspek dari isu umum tersebut yang dinilai penting. Level kedua adalah sama pentingnya dengan level pertama. Level kedua penting karena memberitahu kita mengenai bagaimana cara membingkai isu, atau melakukan *framing* terhadap isu, yang akan menjadi agenda media dan juga agenda publik. Misal, media mengemukakan bahwa pemilu yang demokratis sebagai hal yang penting (level pertama), tetapi media juga menyatakan bahwa tingkat kemiskinan menyebabkan masyarakat mudah terjebak praktik politik uang (*money politics*), dalam hal ini media membingkai isu mengenai bagaimana mencapai pemilu yang demokratis (level kedua).

9.2.1 Tahap Agenda Setting

Karen Siune dan Ole Borre (1975) melakukan penelitian untuk mengetahui kompleksitas *agenda setting* dalam pemilu di Denmark.²³ Mereka merekam siaran TV dan radio yang menayangkan acara debat kandidat dan menghitung jumlah pernyataan yang dikemukakan para kandidat mengenai isu tertentu. Mereka juga mewawancarai 1.300 pemilih untuk mengetahui apa yang menurut mereka menjadi agenda publik. Dalam penelitian ini, Siune dan Borre menemukan tiga jenis pengaruh *agenda setting*, yaitu (a) representasi; (b) persistensi; dan (c) persuasi.²⁴

a. Representasi

Pengaruh pertama disebut dengan “representasi”, yaitu ukuran atau derajat dalam hal seberapa besar agenda media atau apa yang dinilai penting oleh media dapat menggambarkan apa yang dianggap penting oleh masyarakat (agenda publik). Dalam tahap representasi, kepentingan publik akan memengaruhi apa yang dinilai penting oleh media. Suatu korelasi atau kesamaan antara agenda publik pada periode 1 dan agenda media pada periode 2 menunjukkan terjadinya representasi di mana agenda publik memengaruhi agenda media.

b. Persistensi

Pengaruh kedua adalah mempertahankan kesamaan agenda antara apa yang menjadi isu media dan apa yang menjadi isu publik, ini disebut dengan “persistensi”. Dalam hal ini, media memberikan pengaruhnya yang terbatas. Suatu korelasi antara agenda publik pada periode 1 dan periode 3 menunjukkan persistensi, atau stabilitas agenda publik.

²³ Karen Siune dan Ole Borre, *Setting the Agenda for a Danish Election*, *Journal of Communication* 25, 1975. h. 65-73.

²⁴ Karen Siune dan Ole Borre, *Setting the Agenda*, *Ibid.*



c. **Persuasi**

Pengaruh ketiga terjadi ketika agenda media memengaruhi agenda publik yang disebut dengan “persuasi”. Suatu korelasi antara agenda media pada periode 2 dan agenda publik pada periode 3 menunjukkan persuasi, atau agenda media memengaruhi agenda publik. Pengaruh jenis ketiga ini media memengaruhi publik merupakan pengaruh yang secara tepat telah dapat diperkirakan teori *agenda setting* klasik sebagaimana yang ditunjukkan dari hasil penelitian Maxwell McCombs dan Donald Shaw tahun 1972 di Chappel Hill. Ketiga agenda tersebut tidak musti terjadi dalam waktu yang berbeda tetapi dapat terjadi dalam waktu bersamaan.

Menurut Everett Rogers dan James Dearing (1988), *agenda setting* merupakan proses linear yang terdiri atas tiga tahap yang terdiri atas agenda media, agenda publik, dan agenda kebijakan.²⁵

- Bagian pertama adalah penetapan “agenda media” (*media agenda*) yaitu penentuan prioritas isu oleh media massa.
- Kedua, media agenda dalam cara tertentu akan memengaruhi atau berinteraksi dengan apa yang menjadi pikiran publik maka interaksi tersebut akan menghasilkan “agenda publik” (*public agenda*).
- Ketiga, agenda publik akan berinteraksi sedemikian rupa dengan apa yang dinilai penting oleh pengambil kebijakan yaitu pemerintah, dan interaksi tersebut akan menghasilkan “agenda kebijakan” (*policy agenda*). Agenda media akan memengaruhi agenda publik, dan pada gilirannya agenda publik akan memengaruhi agenda kebijakan.

Walaupun sejumlah studi menunjukkan bahwa media dapat memiliki kekuatan sangat besar dalam memengaruhi agenda publik, namun tidaklah jelas apakah agenda publik juga memengaruhi agenda media. Dalam hal ini, hubungan yang terjadi cenderung bersifat nonlinear atau saling memengaruhi (*mutual*) dibandingkan linear. Lebih jauh, peristiwa-peristiwa besar (seperti bencana) memberikan efek pada agenda publik maupun agenda media.

9.2.2 Penentuan Agenda Media

Jika publik dan media bersifat saling memengaruhi (*mutual*), lantas siapa yang pertama kali memengaruhi agenda media? Apa yang menyebab-

²⁵ Everett M. Rogers dan James W. Dearing, *Agenda Setting Research: Where Has It Been, Where Is It Going?* dalam *Communication Yearbook 11*, ed. James A. Anderson, Sage, 1988. *Op. cit.*



kan media memilih berita tertentu sebagai isu dan menjadikannya sebagai agenda media? Ini merupakan pertanyaan yang rumit, namun terdapat sejumlah pandangan untuk menjawabnya antara lain oleh McCombs yang menyatakan, bahwa pemikiran saat ini mengenai pemilihan berita memberikan perhatian pada peran penting para humas profesional yang bekerja pada berbagai badan pemerintahan, korporasi dan kelompok-kelompok kepentingan. Bahkan surat kabar bergengsi yang memiliki staf investigatif besar seperti *Washington Post* dan *New York Times*, mendapatkan dan mencetak lebih dari separuh berita mereka langsung dari siaran pers atau jumpa pers).²⁶

Pandangan lain dari Stephen Reese (1991) menyatakan, bahwa agenda media merupakan hasil tekanan (*pressure*) yang berasal dari luar dan dari dalam media itu sendiri.²⁷ Dengan kata lain, agenda media sebenarnya terbentuk berdasarkan kombinasi sejumlah faktor yang memberikan tekanan kepada media seperti proses penentuan program internal, keputusan redaksi dan manajemen serta berbagai pengaruh eksternal yang berasal dari sumber nonmedia seperti pengaruh individu tertentu, pengaruh pejabat pemerintahan, pemasang iklan dan sponsor.

Kekuatan media dalam membentuk agenda publik sebagian tergantung pada hubungan media bersangkutan dengan pusat kekuasaan. Jika media memiliki hubungan yang dekat dengan kelompok elite masyarakat maka kelompok tersebut akan memengaruhi agenda media dan pada gilirannya juga akan memengaruhi agenda publik. Pada umumnya para pendukung teori kritis percaya bahwa media dapat menjadi, atau biasanya menjadi, instrumen ideologi dominan di masyarakat, dan bila hal ini terjadi, maka ideologi dominan itu akan memengaruhi agenda publik. Dalam hal ini terdapat empat tipe hubungan kekuasaan (*power relations*) antara media massa dan sumber kekuasaan di luar media, khususnya pemerintah/penguasa, yaitu:²⁸

a. **High-power source, high-power media.**

Tipe pertama adalah hubungan yang disebut dengan *high-power source, high-power media* atau “sumber kekuasaan luar besar, kekuasaan media besar.” Misalnya terdapat hubungan yang dekat antara para pejabat publik dengan para pengelola atau pemilik media massa. Dalam hubungan tipe ini terdapat skenario sebagai berikut: jika keduanya bekerja sama maka terjadi hubungan yang saling menguntungkan di

²⁶ Maxwell McCombs, *News Influence on Our Pictures of the World*, dalam E.M., Griffin, *A First Look At Communication Theory*, h. 394-395.

²⁷ Stephen D. Reese, *Setting the Media's Agenda: A Power Balance Perspective*, dalam *Communication Yearbook 11*, ed. James A. Anderson, Sage, 1991.

²⁸ Littlejohn dan Foss, *Theories of Human Communication*, h. 295.



antara keduanya yang akan memberikan pengaruh sangat besar terhadap agenda publik. Sebaliknya, jika terjadi pertentangan di antara keduanya, maka kedua belah pihak akan saling bersaing untuk memengaruhi agenda publik.

b. ***High-power source, low-power media***

Tipe kedua adalah *high-power source* dan *low-power media* yaitu “sumber kekuasaan luar besar” dengan “kekuasaan media kecil”. Di sini, sumber kekuasaan luar kemungkinan akan melakukan kooptasi terhadap media yaitu menggunakan media untuk mencapai tujuannya. Hal ini dapat terjadi, misalnya ketika politisi atau partai politik membeli waktu tayang (*airtime*) media penyiaran dengan memasang iklan politik atau menjadi sponsor terhadap suatu program atau, misalnya, ketika seorang presiden memberikan kesempatan kepada media tertentu untuk melakukan wawancara khusus.

c. ***Lower-power source, high-power media***

Tipe ketiga adalah hubungan antara “sumber kekuasaan luar kecil” dan “kekuasaan media besar” (*lower-power source* dan *high-power media*). Dalam hal ini, media bersangkutan sendirilah yang menentukan apa yang menjadi agendanya. Media dapat mengabaikan atau tidak memberitakan, atau mengurangi intensitas pemberitaan, terhadap peristiwa-peristiwa tertentu yang mungkin penting bagi masyarakat.

d. ***Low-power source, low-power media***

Tipe keempat adalah hubungan yang merupakan *low-power source* dan *low-power media* antara “sumber kekuasaan luar kecil” dengan “kekuasaan media kecil”. Dalam tipe hubungan keempat ini, agenda publik akan ditentukan oleh peristiwa itu sendiri dan bukan ditentukan oleh media atau para pemimpin politik.



Bab 10

EFEK MEDIA

Sifat teori komunikasi massa yang dinamis dapat dilihat dari perjalanan sejarahnya. Berbagai hipotesis dan teori yang diajukan akan diuji, dibuktikan untuk kemudian ditolak atau diterima. Seluruh pengetahuan di bidang ini harus melalui berbagai tahap perkembangan. Pada masa tertentu muncul sejumlah teori yang kurang lebih sama (*uniform theory*). Teori-teori ini kemudian diringkaskan menjadi paradigma yang dinilai konsisten dengan seluruh fakta-fakta yang diketahui. Namun perkembangan masyarakat yang terjadi selalu memunculkan fakta baru dan pemahaman dan pengetahuan manusia meningkat.

Fakta-fakta baru ini sering mengakibatkan perubahan paradigma (*paradigm shift*), yaitu pemikiran kembali secara mendasar dan bahkan radikal mengenai apa yang kita percaya sebagai benar (Kuhn, 1970). Menurut Baran (2002) teori komunikasi massa juga terbuka terhadap perubahan paradigma yang antara lain disebabkan kemajuan teknologi dan munculnya media baru. Keadaan ini dapat mengubah situasi komunikasi massa secara fundamental.

Dalam perkembangannya, perubahan paradigma telah menghasilkan beberapa tahapan atau perkembangan teori komunikasi massa. Harap diperhatikan bahwa pada setiap periode perkembangan terjadi perubahan dalam memahami media massa dan efek yang dihasilkannya. Baran (2002) mengemukakan adanya empat periode perkembangan teori komunikasi massa sebagai berikut:

1. Periode teori masyarakat massa (*mass society theory*).
2. Periode perspektif ilmu pengetahuan (*the era of scientific perspective*).
3. Periode teori efek terbatas (*limited effects theory*).
4. Periode teori kultural (*cultural theory*).

1. Periode Teori Masyarakat Massa

Negara yang sukses menggunakan media massa untuk kepentingan penguasa adalah Jerman yang ketika itu diperintah oleh Partai Sosialis Nazi-



onal Jerman (Partai Nazi). Media massa Jerman berhasil meyakinkan rakyat untuk mendukung penguasa untuk mengobarkan Perang Dunia I dan II. Kondisi ini memberikan pengaruh kepada teori komunikasi massa yang muncul ketika itu yang dinamakan teori masyarakat massa atau sering juga disebut dengan teori stimulus-respons (*S-R theory*) yang merupakan teori yang paling tua dan paling dasar dalam ilmu komunikasi modern. Teori ini menyatakan bahwa media massa menyalahgunakan pengaruhnya (*corrupting influence*) dan merusak tatanan sosial, sementara rakyat biasa tidak berdaya menghadapi pengaruh mereka.

Teori S-R ini memiliki banyak nama lain seperti teori jarum hipodermis (*hypodermic needle theory*) atau teori peluru ajaib (*magic bullet theory*). Disebut demikian karena teori ini meyakini bahwa kegiatan mengirimkan pesan sama halnya dengan tindakan menyuntikkan obat yang bisa langsung masuk ke dalam jiwa penerima pesan. Sebagaimana peluru yang ditembakkan dan langsung masuk ke dalam tubuh.

Berbagai teori tersebut mencoba menjelaskan bagaimana proses berjalannya pesan dari sumber (*source*) kepada pihak yang menerima pesan atau komunikan (*receiver*). Teori-teori awal mengenai komunikasi massa yang lahir menjelang Perang Dunia I dan terus digunakan hingga usai Perang Dunia II selalu menggambarkan proses berjalannya pesan secara satu arah (*linear*) atau *one way direction*.

Singkatnya, menurut teori ini media massa amat perkasa dalam memengaruhi penerima pesan. Teori S-R menggambarkan proses komunikasi secara sederhana yang hanya melibatkan dua komponen yaitu media massa dan penerima pesan yaitu khalayak. Media massa mengeluarkan stimulus dan penerima menanggapinya dengan menunjukkan respons sehingga dinamakan teori stimulus-respons.

Teori masyarakat massa tersebut memiliki pemikiran yang sama bahwa media adalah obat yang berbahaya (*dangerous drug*) atau kekuatan pembunuh (*killing force*) yang berbahaya yang dapat secara langsung dan segera menembus sistem saraf manusia. Teori masyarakat massa adalah contoh dari suatu teori besar (*grand theory*) atau paradigma yang dirumuskan guna menggambarkan atau menjelaskan seluruh aspek dari gejala yang ada.

Teori masyarakat massa atau *S-R theory* ini semakin mendapatkan pembenaran dengan kasus sandiwara radio berjudul *The War of the World* yang disiarkan Radio CBS di AS menjelang perayaan Halloween pada 1938. Sandiwara ini menceritakan planet Bumi yang diserang oleh makhluk ruang angkasa sehingga menimbulkan kecemasan yang luar biasa bagi sebagian masyarakat, dan bahkan sekitar satu juta orang mengungsi dari ru-



mahnya ke tempat lain yang dianggap lebih aman dari serangan makhluk luar angkasa.

2. *Periode Perspektif Ilmu Pengetahuan*

Periode ini ditandai dengan berbagai penelitian ilmiah di bidang komunikasi massa. Jika pada periode sebelumnya teori-teori disusun berdasarkan pada pengamatan saja maka pada periode perspektif ilmu pengetahuan, teori disusun setelah didahului dengan penelitian melalui berbagai kegiatan seperti survei, pengumpulan pendapat (*polling*), dan metode-metode ilmu pengetahuan sosial lainnya yang dikembangkan oleh Paul Lazarsfeld.

Lazarsfeld (1941) mengkritik teori yang menyatakan media massa sangat berkuasa dalam memengaruhi masyarakat sebagaimana teori masyarakat massa. Tidak semua orang dapat dipengaruhi oleh media massa yang dianggap jahat ketika itu. Orang tetap dapat membuat pilihan terhadap media massa yang ingin digunakannya. Mereka memberikan penafsiran terhadap isi media. Media juga dapat memberikan efek atau pengaruh yang baik. Lazarsfeld menyatakan teori masyarakat massa sebagai spekulasi dan sangat tidak memadai untuk menjelaskan interaksi yang kompleks yang terjadi dalam komunikasi massa. Kritik Lazarsfeld ini menekankan bahwa studi mengenai media dan audiensi yang dirancang dengan baik akan dapat menghasilkan pengetahuan berharga dalam komunikasi masa.

Teori Lazarsfeld yang disebut dengan teori aliran dua tahap (*two-step theory*) mengenai media massa dan pengaruh personal dikenal sebagai teori komunikasi massa yang berasal dari era ini. Penelitiannya terhadap pemilihan umum presiden AS pada tahun 1940 menunjukkan bahwa pengaruh media terhadap pilihan masyarakat dalam pemungutan suara ternyata dipengaruhi oleh pemuka pendapat (*opinion leaders*). Pemuka pendapat adalah orang-orang yang pertama kali bersentuhan dengan media massa. Mereka mengikuti atau mengonsumsi isu-isu pemberitaan yang menarik bagi mereka melalui media massa. Para pemuka pendapat kemudian menafsirkan pemberitaan itu berdasarkan nilai-nilai dan kepercayaan yang mereka anut dan meneruskannya kepada pengikut pendapat (*opinion followers*), yaitu mereka yang tidak terlalu sering mengonsumsi media.

Pandangan Lazarsfeld tentu saja memiliki kelemahan karena perkembangan selanjutnya menunjukkan bahwa hampir setiap orang dapat mengonsumsi media massa. Pemuka pendapat masih terus ada hingga saat ini, misalnya kita sering bertanya kepada teman mengenai film baru yang ditontonnya atau buku baru yang baru dibacanya. Pandangan teman itu menjadi pertimbangan kita apakah kita akan ikut juga menonton film atau



membeli buku itu. Namun demikian, peran sentral pemuka pendapat dalam ilmu komunikasi massa saat ini boleh dikatakan sudah hilang.

Para peneliti lainnya juga mendalami komunikasi massa dengan menggunakan metode penelitian yang dikembangkan Lazarsfeld. Berbagai penelitian itu memberikan petunjuk mengenai karakteristik dari kelompok-kelompok atau individu masyarakat yang mudah dipengaruhi media massa dan kelompok-kelompok atau individu yang tidak mudah dipengaruhi media massa. Berbagai hasil penelitian menunjukkan efek media massa tidak sama terhadap setiap individu. Perbedaan efek media massa terhadap individu atau kelompok masyarakat dipengaruhi oleh faktor-faktor antara lain tingkat kecerdasan (pendidikan), kelas sosial, agama, dan sebagainya.

3. *Periode Teori Efek Terbatas*

Usai Perang Dunia II hingga tahun 1960-an merupakan periode munculnya teori-teori komunikasi massa yang pada intinya menyatakan bahwa media massa memiliki efek yang terbatas. Media massa sudah tidak memiliki kekuatannya lagi sebagaimana pada periode teori masyarakat massa. Carl Hovland melakukan penelitian pada periode ini terhadap sejumlah tentara angkatan darat Amerika. Ia meneliti pengaruh kampanye atau propaganda pemerintah terhadap sikap mereka. Hasil riset Hovland ini kemudian diteliti lebih lanjut di Universitas Yale yang menghasilkan kesimpulan bahwa komunikasi massa yang dilakukan pemerintah dalam bentuk propaganda tidak banyak berpengaruh terhadap sikap tentara. Hasil penelitian Hovland ini dikenal dengan nama teori perubahan sikap (*attitude change theory*) yang sekaligus menandai awal periode teori efek terbatas. Teori terkenal di bidang komunikasi massa yang akan kita bahas pada bab ini yaitu teori penggunaan dan kepuasan media (*uses-and-gratification of media*), dan teori kultivasi merupakan dua teori yang memiliki dasar pemikiran bahwa media massa memberikan efek terbatas kepada khalayak.

4. *Periode Teori Kultural*

Berbagai teori komunikasi massa terdahulu cenderung hanya melihat pada satu sisi saja; sisi media massa saja atau masyarakat (audiensi) saja. Adakalanya media massa dinilai terlalu dominan dalam memengaruhi masyarakat namun terkadang audiensilah yang dianggap dominan sehingga memengaruhi media massa. Berbagai teori komunikasi massa sebelumnya, mulai dari teori masyarakat massa hingga teori efek terbatas, tidak cukup memadai untuk menjelaskan perkembangan teknologi komunikasi yang sangat pesat saat ini.



Teori komunikasi massa paling mutakhir yang mendapat dukungan paling banyak dari para teoretisi dan peneliti komunikasi massa saat ini adalah teori-teori yang menerima atau mengakui potensi efek media massa yang besar terhadap khalayak. Namun demikian potensi efek ini juga ditentukan oleh peran khalayak atau audiensi yang terlibat dalam proses komunikasi massa tersebut, yaitu apakah mereka bersedia menerima atau menolaknya sama sekali. Dengan demikian, pesan dan efek dalam komunikasi massa merupakan proses interaksi antara media dan audiensi. Pesan dan efek yang diinginkan merupakan hasil negosiasi antara media dan audiensi. Teori-teori komunikasi yang menggambarkan pesan dan efek sebagai hasil interaksi atau negosiasi ini disebut dengan teori kebudayaan (*cultural theories*).

Stanley Baran dan Dennies Davis (1995) menyatakan bahwa teori ini memiliki asumsi bahwa pengalaman kita terhadap kenyataan merupakan suatu konstruksi sosial yang berlangsung terus-menerus, jadi bukan sesuatu yang hanya dikirimkan begitu saja ke publik. Khalayak audiensi tidak hanya bersikap pasif dan menerima begitu saja informasi yang dikirimkan media, namun ikut aktif mengolah informasi itu, membentuknya dan hanya menyimpan informasi yang memang memenuhi kebutuhannya secara kultural.

10.1 TEORI PENGGUNAAN DAN KEPUASAN

Teori penggunaan dan kepuasan (*uses-and-gratifications theory*) disebut-sebut sebagai salah satu teori paling populer dalam studi komunikasi massa.¹ Teori ini mengajukan gagasan bahwa perbedaan individu menyebabkan audiensi mencari, menggunakan dan memberikan tanggapan terhadap isi media secara berbeda-beda yang disebabkan berbagai faktor sosial dan psikologis yang berbeda di antara individu audiensi. Teori penggunaan dan kepuasan memfokuskan perhatian pada audiensi sebagai konsumen media massa, dan bukan pada pesan yang disampaikan. Teori ini menilai bahwa audiensi dalam menggunakan media berorientasi pada tujuan, bersifat aktif sekaligus diskriminatif. Audiensi dinilai mengetahui kebutuhan mereka dan mengetahui serta bertanggung jawab terhadap pilihan media yang dapat memenuhi kebutuhan mereka tersebut.

Teori penggunaan dan kepuasan menjelaskan mengenai kapan dan bagaimana audiensi sebagai konsumen media menjadi lebih aktif atau ku-

¹ Stephen W. Littlejohn dan Karen A. Foss, *Theories of Human Communication*, Eighth Edition, Thomson Wadsworth, 2005, h. 286.



rang aktif dalam menggunakan media dan akibat atau konsekuensi dari penggunaan media itu. Dalam perspektif teori penggunaan dan kepuasan audiensi dipandang sebagai partisipan yang aktif dalam proses komunikasi, namun tingkat keaktifan setiap individu tidaklah sama. Penggunaan media didorong oleh adanya kebutuhan dan tujuan yang ditentukan oleh audiensi sendiri. teori Penggunaan dan kepuasan menjelaskan mengenai kapan dan bagaimana audiensi sebagai konsumen media menjadi lebih aktif atau kurang aktif dalam menggunakan media dan akibat atau konsekuensi dari penggunaan media itu.

10.1.1 Asumsi Teori

Dalam hal ini terdapat sejumlah asumsi dasar yang menjadi inti gagasan teori penggunaan dan kepuasan sebagaimana dikemukakan Katz, Blumler dan Gurevitch (1974) yang mengembangkan teori ini.² Mereka menyatakan lima asumsi dasar teori penggunaan dan kepuasan, yaitu: (a) audiensi aktif dan berorientasi pada tujuan ketika menggunakan media; (b) inisiatif untuk mendapatkan kepuasan media ditentukan audiensi; (c) media bersaing dengan sumber kepuasan lain; (d) audiensi sadar sepenuhnya terhadap ketertarikan, motif dan penggunaan media; dan (e) penilaian isi media ditentukan oleh audiensi.³

a. Audiensi aktif dan berorientasi pada tujuan ketika menggunakan media

Dalam perspektif teori penggunaan dan kepuasan audiensi dipandang sebagai partisipan yang aktif dalam proses komunikasi, namun tingkat keaktifan setiap individu tidaklah sama. Dengan kata lain, tingkat keaktifan audiensi merupakan variabel. Perilaku komunikasi audiensi mengacu pada target dan tujuan yang ingin dicapai serta berdasarkan motivasi; audiensi melakukan pilihan terhadap isi media berdasarkan motivasi, tujuan, dan kebutuhan personal mereka.

Audiensi memiliki sejumlah alasan dan berusaha mencapai tujuan tertentu ketika menggunakan media. McQuail dan rekan (1972) mengemukakan empat alasan mengapa audiensi menggunakan media, yaitu:⁴

² E. Katz, J.G. Blumler & M. Gurevitch, *Utilization of Mass Communication by the Individual*, 1974 dalam Richard West dan Lynn H. Turner, *Introducing Communication Theory*, McGraw Hill, 2007, h. 428.

³ Richard West dan Lynn H. Turner, *Introducing Communication Theory*, McGraw Hill, 2007, h. 428. Para ahli telah mengemukakan asumsi dasar ini pada tahun 1974. Pada pertengahan tahun 1980-an melalui studi yang dilakukan oleh Palmgreen, Rubin, dan Windahl (1984-1986) telah menambahkan sejumlah asumsi lagi terkait dengan teori penggunaan dan kepuasan ini.

⁴ D. McQuail, J.G. Blumler & J. Brown, *The Television Audience: A Revised Perspective* dalam D. McQuail (Ed.), *Sociology of Mass Communication*, Penguin Books, 1972, h. 135-165.



- 1) Pengalihan (*diversion*), yaitu melarikan diri dari rutinitas atau masalah sehari-hari. Mereka yang sudah lelah bekerja seharian membutuhkan media sebagai pengalih perhatian dari rutinitas.
- 2) Hubungan personal; hal ini terjadi ketika orang menggunakan media sebagai pengganti teman.
- 3) Identitas personal, sebagai cara untuk memperkuat nilai-nilai individu. Misalnya, banyak pelajar yang merasa lebih bisa belajar jika ditemani alunan musik dari radio.
- 4) Pengawasan (*surveillance*), yaitu informasi mengenai bagaimana media membantu individu mencapai sesuatu. Misal, orang menonton program agama di televisi untuk membantunya memahami agamanya secara lebih baik.

b. Inisiatif untuk mendapatkan kepuasan media ditentukan audiensi

Asumsi kedua ini berhubungan dengan kebutuhan terhadap kepuasan yang dihubungkan dengan pilihan media tertentu yang ditentukan oleh audiensi sendiri. Karena sifatnya yang aktif maka audiensi mengambil inisiatif. Kita memilih menonton program komedi di televisi karena kita menyukai acara yang dapat membuat kita tertawa, atau menonton program berita karena kita ingin mendapatkan informasi. Tidak seorangpun dapat menentukan apa yang kita inginkan terhadap isi media. Jadi, orang bisa saja mendapatkan hiburan dari program berita atau sebaliknya mendapatkan informasi dari program komedi. Dengan demikian, audiensi memiliki kewenangan penuh dalam proses komunikasi massa.

S. Finn (1992) menyatakan, bahwa motif seseorang menggunakan media dapat dikelompokkan ke dalam dua kategori yaitu proaktif dan pasif.⁵ Contoh penggunaan media secara proaktif adalah menonton program TV tertentu untuk mendapatkan informasi lebih banyak mengenai suatu masalah atau topik tertentu, atau menonton film tertentu guna mendapatkan hiburan, atau menggunakan internet untuk mendapatkan informasi dalam membantu menyelesaikan tugas sekolah atau kuliah dan sebagainya. Dengan kata lain, pengguna media secara aktif mencari informasi dari media berdasarkan atas kehendak, kebutuhan, dan motif yang dimilikinya.

Contoh penggunaan media secara pasif adalah menghidupkan televisi hanya sekadar untuk melihat-lihat saja. Audiensi tidak secara aktif mencari informasi, hiburan, atau sesuatu yang khusus. Namun cara ini tidak berarti kita tidak terhibur atau tidak mendapatkan informasi atau pelajaran dari

⁵ S. Finn, *Television Addiction? An Evaluation of Four Competing Media-Use Models*, *Journalism Quarterly* 69, 1992, h. 422-435.



apa yang kita saksikan atau dengar dari media yang kita gunakan. Penggunaan media secara pasif hanya menjelaskan bahwa kita tidak memulai pengalaman menonton dengan motif tertentu yang ada dalam pikiran kita.

c. Media bersaing dengan sumber kepuasan lain

Media dan audiensi tidak berada dalam ruang hampa yang tidak menerima pengaruh apa-apa. Keduanya menjadi bagian dari masyarakat yang lebih luas, dan hubungan antara media dan audiensi dipengaruhi oleh masyarakat. Media bersaing dengan bentuk-bentuk komunikasi lainnya dalam hal pilihan, perhatian dan penggunaan untuk memuaskan kebutuhan dan keinginan seseorang. Misalnya, di awal hubungan yang romantis, banyak pasangan memilih menonton bioskop daripada menonton televisi di rumah. Seseorang yang jarang mengonsumsi media dan lebih suka berbincang dengan teman atau keluarga, karena dirasa lebih bisa memberikan kepuasan akan menggunakan media lebih sering untuk mendapatkan informasi mengenai pemilu karena ia ingin menjadi calon legislatif (caleg). Penonton harus memberikan perhatian kepada pesan media untuk dapat dipengaruhi. Pilihan personal dan perbedaan individu merupakan pengaruh kuat untuk mengurangi efek media. Individu yang tidak memiliki inisiatif diri yang cukup kuat akan mudah dipengaruhi media.

d. Audiensi sadar sepenuhnya terhadap ketertarikan, motif dan penggunaan media

Kesadaran diri yang cukup akan adanya ketertarikan dan motif yang muncul dalam diri yang dilanjutkan dengan penggunaan media memungkinkan peneliti mendapatkan gambaran yang tepat mengenai penggunaan media oleh audiensi. Audiensi melakukan pilihan secara sadar terhadap media tertentu yang akan digunakannya. Riset awal terhadap teori penggunaan dan kepuasan dilakukan dengan mewawancarai responden dengan menanyakan mengapa ia mengonsumsi media tertentu dan secara langsung melakukan observasi terhadap reaksi responden selama wawancara berlangsung. Namun dengan semakin berkembangnya teori penggunaan dan kepuasan ini, pendekatan kualitatif tersebut mulai ditinggalkan dan beralih menggunakan penelitian kuantitatif.

e. Penilaian isi media ditentukan oleh audiensi

Menurut teori ini, isi media hanya bisa dinilai oleh audiensi sendiri. Program televisi yang dianggap tidak bermutu bisa menjadi berguna bagi audiensi tertentu karena merasakan mendapatkan kepuasan dengan menonton program tersebut. Menurut J.D. Rayburn dan Philip Palmgreen



(1984), seseorang yang membaca surat kabar tertentu tidak berarti ia merasa puas dengan surat kabar yang dibacanya karena mungkin hanya surat kabar itu saja yang tersedia. Ia akan segera beralih ke surat kabar lain jika ia mendapat kesempatan memperoleh surat kabar lain.⁶

Selain itu, dunia di mana audiensi berada ikut serta menentukan kebutuhan dan kepuasan audiensi terhadap media. Dengan kata lain, kebutuhan dan dan kepuasan audiensi terhadap media tidak bersifat otonom yang tidak ditentukan semata-mata hanya pada diri individu. Katz dan rekan (1974) menyatakan bahwa situasi sosial di mana audiensi berada turut serta terlibat dalam mendorong atau meningkatkan kebutuhan audiensi terhadap media melalui lima cara, sebagai berikut:⁷

- 1) Situasi sosial dapat menghasilkan ketegangan dan konflik yang mengakibatkan orang membutuhkan sesuatu yang dapat mengurangi ketegangan melalui penggunaan media.
- 2) Situasi sosial dapat menciptakan kesadaran adanya masalah yang menuntut perhatian. Media memberikan informasi yang membuat kita menyadari hal-hal yang menarik perhatian kita, dan kita dapat mencari lebih banyak informasi yang menarik perhatian kita melalui media.
- 3) Situasi sosial dapat mengurangi kesempatan seseorang untuk dapat memuaskan kebutuhan tertentu, dan media berfungsi sebagai pengganti atau pelengkap. Dengan kata lain, terkadang situasi yang kita hadapi menjadikan media sebagai sumber terbaik atau mungkin satu-satunya yang tersedia. Pada situasi bencana alam, banyak orang yang tidak dapat pergi langsung ke lokasi bencana sehingga mereka sangat bergantung pada media untuk mengetahui keselamatan anggota keluarga mereka.
- 4) Situasi sosial terkadang menghasilkan nilai-nilai tertentu yang dipertegas dan diperkuat melalui konsumsi media. Orang terdidik akan memilih media yang dapat mempertegas atau memperkuat nilai-nilai yang menghargai akal sehat, kesadaran diri, dan ilmu pengetahuan. Namun sebaliknya, media juga dapat mempertegas atau memperkuat nilai-nilai yang bertentangan dengan akal sehat.
- 5) Situasi sosial menuntut audiensi untuk akrab dengan media agar mereka tetap dapat diterima sebagai anggota kelompok tertentu. Dalam pergaulan sosial, seseorang yang serba tidak tahu mengenai isu-isu

⁶ J.D. Rayburn & P.C. Palmgreen, *Merging Uses and Gratifications and expectancy-value theory*, *Communication Research* 11, 1984, h. 537-562.

⁷ E. Katz, J.G. Blumler dan M. Gurevitch, *Utilization of Mass Communication by the Individual* dalam West-Turner, *Ibid.*



yang menjadi sorotan media akan dianggap sebagai orang yang tidak mengikuti perkembangan zaman.

10.1.2 Model Nilai Harapan

Philip Palmgreen (1984) mengajukan gagasan bahwa perhatian audiensi terhadap isi media ditentukan oleh sikap yang dimilikinya. Menurutnya, kepuasan yang diperoleh seseorang dari media ditentukan juga oleh sikap orang tersebut terhadap media, yaitu kepercayaan dan juga evaluasi yang akan diberikannya terhadap isi pesan media. Suatu sikap terdiri atas kumpulan kepercayaan dan evaluasi. Sikap seseorang, misalnya, terhadap program televisi ditentukan oleh kepercayaannya terhadap program dan evaluasi yang diberikan terhadap program bersangkutan.⁸

Jika seseorang percaya bahwa program drama komedi (sitkom) di televisi dapat memberikan hiburan kepadanya dan ia suka untuk dihibu, maka ia akan mencari pemuasan terhadap kebutuhannya terhadap hiburan dengan cara menonton sitkom. Sebaliknya, ia akan menghindari sitkom jika menganggap sitkom hanya memberikan cerita yang tidak realistis.

Tentu saja, sikap seseorang terhadap program sitkom tergantung pada kepercayaan dan evaluasi yang dimilikinya, dan apakah ia benar-benar akan menonton ditentukan beberapa hal. Kumpulan keseluruhan kepercayaan dan evaluasi akan menentukan orientasi seseorang terhadap program tertentu. Dengan meminjam pemikiran dari Martin Fishbein yang menggagas teori nilai harapan (*expectancy value theory*), Philip Palmgreen mengajukan rumusan (formula) mengenai tingkat kepuasan yang diinginkan audiensi dari media massa sebagai berikut:⁹

$$GS_i = \sum_i^n b_i e_i \quad \text{di mana: } G_s = \text{kepuasan yang dicari}$$

$$b_i = \text{kepercayaan}$$

$$e_i = \text{evaluasi}$$

Rumusan ini dapat digunakan untuk menentukan kepuasan terhadap media atau segmen media (program atau isi media). Ketika seseorang mendapatkan pengalaman dengan media, maka kepuasan yang diperolehnya pada gilirannya akan memengaruhi kepercayaannya dan memperkuat pola menontonnya.

⁸ Philip Palmgreen, *Uses and Gratifications: A Theoretical Perspectives* dalam *Communication Yearbook* 8, ed. R.N. Bostrom, Sage, 1984.

⁹ Philip Palmgreen, *Uses and Gratifications: A Theoretical Perspective*, dalam *Communication Yearbook* 8, ed. R.N. Bostrom, Sage 1984.



10.1.3 Model Penggunaan dan Ketergantungan

Teori penggunaan dan kepuasan sering dinilai sebagai gagasan yang memandang media memberikan efek terbatas kepada audiensi. Dengan kata lain, teori ini menjamin kemampuan individu untuk melakukan kontrol terhadap media yang mereka konsumsi karena media memiliki kemampuan terbatas untuk memengaruhi audiensi. Namun pada 1975, Melvin DeFleur dan Sandra Ball-Rokeach mengemukakan gagasan mereka mengenai teori ketergantungan (*dependency theory*) yang membahas mengenai kekuatan media massa dalam memengaruhi khalayak audiensi karena adanya sifat ketergantungan audiensi terhadap isi media massa.

Teori ketergantungan memiliki dasar asumsi bahwa pengaruh media ditentukan oleh hubungan antara sistem sosial yang lebih luas, peran media dalam sistem tersebut dan hubungan khalayak dengan media. Dengan demikian menurut DeFleur dan Rokeach ketergantungan audiensi terhadap media bersifat integral yang mencakup tiga pihak, yaitu media, audiensi, dan sistem sosial yang melingkupinya. Dalam hal ini, Rokeach dan DeFleur dalam mengemukakan gagasannya mengenai “teori ketergantungan” menekankan pada pendekatan sistem secara luas.¹⁰

Menurut DeFleur dan Rokeach, derajat ketergantungan terhadap media merupakan kunci dalam memahami kapan dan mengapa pesan media massa dapat mengubah kepercayaan, perasaan, dan perilaku audiensi. Dalam masyarakat industri modern, orang semakin tergantung pada media untuk: (a) memahami dunia sosial mereka; (b) bertindak secara bermakna dan efektif dalam masyarakat; dan (c) untuk menemukan fantasi dan untuk pelarian. Derajat ketergantungan khalayak terhadap media ditentukan oleh: (a) tingkat kepentingan informasi yang disampaikan media; dan (b) derajat perubahan dan konflik yang terjadi dalam masyarakat.

Kedua ahli ini setuju dengan gagasan awal teori penggunaan dan kepuasan bahwa orang bergantung pada informasi yang diberikan media untuk memenuhi kebutuhan tertentu atau untuk mencapai tujuan tertentu, tetapi orang tidak bergantung pada semua media secara sama dan merata. Rokeach dan DeFleur mengemukakan dua faktor yang menentukan ketergantungan seseorang terhadap media. *Pertama*, seseorang akan lebih bergantung pada media yang dapat memenuhi sejumlah kebutuhannya sekaligus dibandingkan dengan media yang hanya mampu memenuhi be-

¹⁰ Sandra J. Ball Rokeach dan Melvin L. DeFleur, *A Dependency Model of Mass Media Effects*, *Communication Research* 3, 1976, h. 3-21. Lihat juga Melvin L. DeFleur dan Sandra J. Ball Rokeach, *Theories of Mass Communication*, Longman, 1982, h. 240-251.



berapa kebutuhan saja.¹¹ *Kedua*, perubahan sosial dan konflik yang terjadi di masyarakat dapat menyebabkan perubahan pada institusi, kepercayaan, dan kegiatan yang sudah mapan. Situasi sosial yang bergejolak (perang, bencana, dan kerusuhan) dapat menimbulkan perubahan pada konsumsi media. Misalnya orang menjadi lebih bergantung pada media untuk mendapatkan informasi atau berita. Pada situasi sosial yang stabil kebutuhan media juga akan berubah di mana orang lebih menyukai program hiburan.

Dengan demikian, ketergantungan pada media merupakan hasil dari dua faktor penting yaitu motif audiensi untuk mendapatkan kepuasan dan ketersediaan alternatif tontonan. Masing-masing faktor dipengaruhi oleh sejumlah karakteristik. Misalnya, seseorang yang memiliki gangguan kesehatan dan karenanya tidak bisa pergi ke mana-mana akan bergantung pada media seperti televisi untuk mendapatkan hiburan.

Menurut model yang disebut dengan *uses and dependency model* (model penggunaan dan ketergantungan) ini,¹² beberapa elemen tertentu dalam sistem media seperti struktur masyarakat, perbedaan individu dan sistem media itu sendiri menyebabkan orang menggunakan dan bergantung pada media. Ketergantungan pada media akan menimbulkan efek pada media itu sendiri. Semakin besar ketergantungan seseorang terhadap media, maka semakin besar pula efek yang dapat ditimbulkan media terhadap orang bersangkutan. M.M. Miller dan S.D. Reese (1982) dalam penelitiannya terhadap efek politik menemukan bahwa efek media semakin besar terjadi pada mereka yang lebih tergantung kepada media dibandingkan dengan mereka yang tidak.¹³

10.2 TEORI KULTIVASI

George Gerbner, mantan dekan komunikasi Universitas Pennsylvania dan pernah membantu pemerintah Amerika Serikat dalam meneliti efek tayangan televisi, menyatakan mereka yang terlalu banyak menonton TV akan memiliki kepercayaan atau keyakinan yang berlebihan mengenai “dunia yang jahat dan menakutkan” (*mean and scary world*) dan bahwa dunia luar adalah hutan rimba (*a jungle out there*). Kekerasan yang disaksikan di layar TV dapat menimbulkan ketakutan sosial (*social paranoia*) yang akan

¹¹ Stephen W. Littlejohn dan Karen A. Foss, *Theories of Human Communication*, *Op. cit.*, h. 287-288.

¹² A.M. Rubin & S. Windahl, *The Use and Dependency Model of Mass Communication*, *Critical Studies, Mass Communication* 3, 1986, h. 184-199 dalam Jennings Bryant dan Susan Thompson, *Fundamentals of Media Effects*, *Op. cit.*, h. 128-129.

¹³ M.M. Miller & S.D. Reese, *Media Dependency as Interaction: Effects of Exposure and Reliance on Political Activity and Efficacy*, *Communication Research* 9, 1982, h. 227-248.



menghambat atau bahkan menghilangkan pandangan umum bahwa manusia pada dasarnya adalah baik dan dapat dipercaya serta lingkungan yang aman.¹⁴

Selama hampir dua dekade Gerbner memimpin riset untuk meneliti muatan kekerasan yang ditayangkan TV, mengelompokkan khalayak berdasarkan intensitas menonton, mengumpulkan persepsi penonton TV mengenai risiko kekerasan yang akan mereka hadapi dan berbagai sikap sosio-kultural lainnya. Teori kultivasi yang dikemukakannya telah menjadi salah satu gagasan penting yang paling banyak dibicarakan dan diperdebatkan orang dalam khazanah teori komunikasi massa.

Dari hasil penelitiannya, George Gerbner yang dibantu beberapa rekannya menyatakan bahwa TV menyajikan kepada penonton suatu cara yang sama dalam memandang dunia sebagaimana dikemukakannya berikut ini:

“Television is a centralized system of story-telling. It is part and parcel of our daily lives. Its drama, commercials, news and other programs bring a relatively coherent world of common images and messages into every home. Television cultivates from infancy the very predispositions and preferences that used to be acquired from other primary sources ... The repetitive pattern of television’s mass-produced messages and images forms the mainstream of a common symbolic environment.”¹⁵

(Televisi adalah sistem penceritaan yang terpusat. Televisi telah menjadi bagian dari kehidupan keseharian kita. Drama, iklan, berita dan program lainnya menyajikan dunia gambar dan dunia pesan yang sama yang relatif menyatu [koheren] ke dalam setiap rumah. Televisi sejak awal menanamkan kecenderungan dan preferensi yang diperolehnya dari sumber utama lainnya. Pola mengulang-ulang pesan dan gambar produksi massal televisi membentuk arus utama dari lingkungan simbolis bersama).

Gerbner menyebut efek televisi ini sebagai kultivasi atau *cultivation* (berasal dari kata kerja *to cultivate* yang berarti “menanam”), istilah yang pertama kali dikemukakannya pada 1969. Televisi dengan segala pesan dan gambar yang disajikannya merupakan proses atau upaya untuk “menanamkan” cara pandang yang sama terhadap realitas dunia kepada khalayak. Televisi dipercaya sebagai instrumen atau agen yang mampu menjadikan masyarakat dan budaya bersifat homogen (*homogenizing agent*).

Teori kultivasi, atau disebut juga dengan “analisis kultivasi”, adalah te-

¹⁴ E.M. Griffin, *A First Look at Communication Theory*, 5th Edition, Special Consultant: Glen McClish, McGraw Hill, 2003, h. 380.

¹⁵ George Gerbner, Larry Gross, Michael Morgan dan Nancy Signorielli, *Living with Television* dalam Stephen W. Littlejohn dan Karen A. Foss, *Theories of Human Communication*, Thomson Wadsworth, 9th Edition, 2008, h. 288.



ori yang memperkirakan dan menjelaskan pembentukan persepsi, pengertian dan kepercayaan mengenai dunia sebagai hasil dari mengonsumsi pesan media dalam jangka panjang. Pemikiran Gerbner menyatakan bahwa media massa, khususnya TV, menyebabkan munculnya kepercayaan tertentu mengenai realitas yang dimiliki bersama oleh konsumen media massa. Menurutnya, “sebagian besar yang kita ketahui, atau apa yang kita pikir kita tahu, tidak kita alami sendiri. Kita mengetahuinya karena adanya berbagai cerita yang kita lihat dan dengar melalui media.”¹⁶ Dengan kata lain, kita memahami realitas melalui perantara media massa sehingga realitas yang kita terima adalah realitas yang diperantarai (*mediated reality*).

Analisis kultivasi memberikan perhatian pada totalitas dari pola komunikasi yang disajikan TV melalui berbagai tayangannya secara kumulatif dalam jangka panjang. Program berita kriminalitas yang ditayangkan sebagian besar stasiun TV setiap hari di Indonesia, misalnya, dapat memberikan gambaran simbolis mengenai lingkungan yang tidak aman, penuh dengan orang jahat dan hal-hal negatif lainnya walaupun angka statistik resmi dari kepolisian, misalnya, menunjukkan angka kejahatan yang berkurang secara signifikan. Namun tetap saja orang akan merasa tidak nyaman dan tidak aman ketika ia berada sendirian di suatu tempat.

Analisis kultivasi menyebutkan perasaan tidak aman, tidak nyaman atau takut yang dialami seseorang sebagai “realitas sosial” dari orang bersangkutan yang ditimbulkan, diciptakan dan dipelihara media massa, khususnya TV.

Harap dipahami bahwa teori kultivasi tidak memandang TV sebagai media yang memiliki kekuatan besar (*powerful*), justru sebaliknya gagasan ini memiliki paradigma yang memandang TV sebagai media dengan pengaruh terbatas terhadap individu dan budaya. Pernyataan ini sepertinya terdengar aneh mengingat akses dan ketersediaan TV di masyarakat yang begitu luas. Namun berdasarkan observasi yang terukur dan independen menunjukkan bahwa kontribusi TV kepada budaya pada dasarnya memang relatif kecil. Hal ini tampaknya ingin menegaskan bahwa teori ini mendukung gagasan mengenai efek terbatas media massa (*limited effects*).

10.2.1 Indeks Kekerasan

Kemunculan teori kultivasi dilatarbelakangi situasi pada 1960-an di Amerika. Ketika itu perhatian orang terhadap efek media massa khususnya tayangan kekerasan di TV cukup besar. Banyaknya jumlah muatan keke-

¹⁶ George Gerbner, What Do We Know? dalam J. Shanahan dan M. Morgan (Eds.), *Television and its Viewers: Cultivation Theory and Research*, Cambridge University Press, 1999.



rasan dalam tayangan TV mendorong para orangtua, guru, dan pengkritik TV merasa khawatir bahwa tindak kekerasan di masyarakat telah meluas. Ketika itu terdapat dugaan adanya hubungan antara muatan kekerasan dalam tayangan TV dengan perilaku agresi dan kekerasan di masyarakat.

Tentu saja dugaan ini tidak boleh hanya menjadi sekadar dugaan dan memberikan penilaian hanya berdasarkan perasaan tetapi harus dibuktikan. Dalam hal ini, jika tayangan kekerasan di TV ingin dihubungkan dengan perilaku kekerasan di masyarakat maka kehadiran muatan kekerasan di TV juga harus dibuktikan. Dengan kata lain, peneliti harus mampu menghubungkan peningkatan jumlah tayangan kekerasan di TV dengan peningkatan jumlah kekerasan di dunia nyata.

Tahun 1967, Presiden Lyndon Johnson membentuk Komisi Nasional Penyebab dan Pencegahan Kekerasan (National Commission on the Causes and Prevention of Violence) yang disusul dengan pembentukan Komite Penasihat Ilmiah Mengenai TV dan Perilaku Sosial (Scientific Advisory Committee on Television and Social Behavior) pada 1972. Kedua badan tersebut diberi tugas meneliti pengaruh media massa, khususnya TV, terhadap perilaku agresi, dan kekerasan di masyarakat.

Gerbner, ilmuwan sosial yang dihormati ketika itu dan terlibat dalam kedua proyek tersebut, berupaya mengembangkan suatu metode pengukuran yang objektif untuk mengetahui efek tayangan televisi yang memungkinkan para pendukung dan penentang dapat membahas tren kekerasan di TV dengan dasar fakta dan bukan perasaan. Gerbner membuat “indeks kekerasan” (*violence index*), yaitu suatu penelitian mengenai analisis isi tayangan TV pada saat jam tayang utama (*prime time*) antara jam 20.00-23.00 untuk mengetahui seberapa banyak muatan kekerasan dalam berbagai tayangan TV.

Muatan kekerasan dalam tayangan TV diukur dengan menghitung tiga aspek, yaitu rasio program TV antara yang memiliki dan tidak memiliki muatan kekerasan, tingkat kekerasan dalam program yang memiliki muatan kekerasan, dan jumlah tokoh yang terlibat dalam tindak kekerasan dan pembunuhan. Setelah beberapa kali mengalami perbaikan, indeks kekerasan yang dikeluarkan secara tahunan itu menunjukkan dua hal yang mengejutkan sebagai berikut: *pertama*, jumlah muatan kekerasan dalam tayangan TV berada pada level yang sangat jauh di atas jumlah kekerasan yang sebenarnya. Misalnya, muatan kekerasan dalam tayangan TV pada 1982 menunjukkan jumlah kekerasan dalam tayangan TV 10 kali lebih banyak dibandingkan jumlah kekerasan di dunia nyata, dan rata-rata lima hingga enam tindak kekerasan muncul setiap jamnya dengan melibatkan



lebih dari setengah tokoh yang ada dalam tayangan tersebut. *Kedua*, walaupun jumlah muatan kekerasan dalam tayangan TV berada pada level yang jauh di atas jumlah kekerasan yang sebenarnya namun jumlah muatan kekerasan dalam tayangan TV setiap tahun cenderung stabil atau berada dalam level yang sama. Tidak ada pola yang menunjukkan peningkatan muatan kekerasan sebagaimana diduga orang sebelumnya. Dengan kata lain, asumsi yang menyatakan bahwa peningkatan muatan kekerasan di TV akan meningkatkan perilaku agresi dan kekerasan di masyarakat tidak terbukti.

Dengan hasil indeks kekerasan yang telah diperoleh tersebut Gerbner kemudian melakukan survei terhadap perilaku dan sikap penonton TV. Penelitian Gerbner pada dasarnya merupakan penelitian korelasional karena ingin melihat hubungan antara satu variabel (yaitu tayangan kekerasan di TV) dengan variabel lainnya (perilaku penonton), dan dengan demikian dibutuhkan variabel kontrol yang terdiri atas orang-orang yang tidak pernah menonton tayangan TV dengan muatan kekerasan. Namun menurut Gerbner adalah sangat sulit, atau bahkan tidak mungkin, mendapatkan penonton TV yang tidak pernah sama sekali terekspos tayangan dengan muatan kekerasan, atau orang yang sama sekali tidak pernah menonton TV dalam hidupnya. Selain itu, efek menonton TV baru dapat diketahui dalam waktu beberapa tahun. Karena itu, Gerbner hanya membagi penonton TV ke dalam dua kelompok, yaitu “ringan” dan “berat”.

Penonton TV “kelompok ringan” (*light users*) adalah mereka yang menghabiskan waktunya kurang dari dua jam menonton TV, sedangkan penonton “kelompok berat” (*heavy users* atau disebut juga dengan *television type*) adalah mereka yang menonton TV minimal empat jam. Masing-masing kelompok berjumlah sekitar 25 persen dari total populasi penduduk, sedangkan sisanya adalah mereka yang menonton antara dua hingga empat jam. Menurut Gerbner, kelompok ringan lebih selektif dalam menonton TV, mereka menghidupkan TV hanya untuk menonton tayangan yang mereka inginkan saja dan mematikan TV jika acara tersebut sudah selesai. Adapun kelompok berat, sebaliknya, mereka menonton TV semata-mata untuk menonton saja.

Dalam hal ini, Gerbner hanya ingin membandingkan antara dua kelompok yang memiliki karakteristik jelas yaitu kelompok ringan dan berat. Hasil survei terhadap kedua kelompok menunjukkan bahwa penonton kelompok berat memandang dunia sebagai tempat yang lebih berbahaya dibandingkan dengan penonton kelompok ringan.



10.2.2 Proses Kultivasi

Bagaimana televisi mampu memengaruhi penonton dalam memandang dunia, atau bagaimana kultivasi dapat terjadi? Dalam hal ini, Gerbner mengemukakan dua alasan yang menjelaskan bagaimana kultivasi dapat terjadi yang menurutnya disebabkan oleh dua hal. Dengan kata lain, proses kultivasi terjadi dalam dua cara yang terdiri atas *mainstreaming* dan resonansi.

a. *Mainstreaming*

Menurut bahasa, salah satu pengertian populer *mainstream* adalah “ arus utama”, sedangkan *mainstreaming* adalah proses mengikuti arus utama yang terjadi ketika berbagai simbol, informasi dan ide yang ditayangkan TV mendominasi atau mengalahkan simbol, informasi, dan ide yang berasal dari sumber lain. Dengan menggunakan kalimat lain oleh West dan Turner (2007), *mainstreaming* bisa didefinisikan sebagai “*the tendency for heavy viewers to perceive a similar culturally dominant reality to that pictured on the media although this differs from actual reality*”¹⁷ (kecenderungan bagi penonton kelompok berat untuk menerima suatu realitas budaya dominan yang sama dengan realitas yang digambarkan media walaupun realitas yang digambarkan media tidak sama dengan yang sebenarnya). Jika Anda merasa belum terlalu jelas dengan pengertian tersebut, mari kita ikuti penjelasan lebih lanjut dari West dan Turner yang menyatakan:

“Sebagai akibat menonton TV dengan intensitas tinggi maka realitas sosial yang dikonstruksikan masyarakat bergerak menuju ke arah arus utama, bukan arus utama dalam pengertian politik tetapi suatu realitas budaya dominan yang lebih mirip dengan realitas yang disajikan TV daripada realitas lain yang terukur dan objektif.”

Penonton kelompok berat cenderung memercayai realitas yang digambarkan TV bahwa dunia adalah tempat yang tidak aman, bahwa semua pejabat dan politisi korup, bahwa kekerasan pada/dan oleh anak meroket, bahwa kekayaan alam negeri kita berlimpah ruah, bahwa setan dan hantu mengancam hidup manusia, bahwa pemerintah tidak berhasil membangun ekonomi dan seterusnya.

Ikut arus utama berarti penonton kelompok berat yang berasal dari berbagai latar belakang budaya berbeda akan mengalami konvergensi, penyatuan atau menjadi sama dalam hal kepercayaan mereka terhadap dunia dibandingkan dengan sesama anggota budaya sendiri tetapi tidak terma-

¹⁷ West dan Turner, *Introducing Communication Theory*, h. 413.



suk ke dalam penonton kelompok berat. Sebagaimana ditegaskan Gerbner (1998) bahwa berbagai perbedaan yang biasanya dihubungkan dengan karakteristik budaya, sosial, dan politik kelompok-kelompok dalam masyarakat menjadi hilang karena penonton kelompok berat yang berasal dari budaya berbeda kini telah berada dalam satu kelompok.

Proses ikut arus menjelaskan bahwa TV mampu membuat audiensinya menjadi homogen sedemikian rupa sehingga mereka yang menjadi anggota penonton kelompok berat akan memiliki orientasi, perspektif dan makna yang sama satu sama lain. Gerbner menjelaskan mengenai efek ikut arus ini dengan menunjukkan bagaimana penonton kelompok berat mengaburkan perbedaan ekonomi dan politik. Menurutnya, TV cenderung mengutamakan atau mengagungkan kelompok kelas menengah karena kelompok ini menjadi target segmen sebagian besar stasiun TV sehubungan dengan kemampuan ekonomi dan jumlah populasinya yang relatif besar (khususnya di negara maju). Mereka yang menjadi penonton kelompok berat cenderung untuk menerima bahwa diri mereka juga berasal dari kelompok kelas menengah walaupun sebenarnya mereka berada di kelas ekonomi yang lebih rendah. Hal ini berbeda dengan mereka yang merupakan penonton kelompok ringan yang bekerja sebagai buruh, mereka mampu dengan tepat menjelaskan diri mereka berasal dari kelas pekerja kasar.

b. Resonansi

Cara kedua bagaimana kultivasi bekerja adalah melalui resonansi (*resonance*) yang terjadi ketika apa yang disajikan oleh TV sama dengan realitas aktual sehari-hari yang dihadapi penonton. Dengan kata lain, realitas eksternal objektif masyarakat bergema atau bergaung di TV. Jadi, apa yang terjadi di masyarakat terdengar gema atau gaungnya di TV dan diterima oleh penonton, namun keadaan ini tetap menimbulkan kultivasi.

Contoh: penonton yang bermukim di wilayah perkotaan, misalnya, melihat dunia kekerasan yang ditayangkan TV mencerminkan situasi yang sama di wilayah di mana mereka bermukim, atau sebagian penonton kelompok berat mungkin pernah memiliki pengalaman langsung dengan peristiwa kekerasan, misalnya ditodong atau dirampok, dan peristiwa tersebut cukup menimbulkan trauma. Tayangan TV yang menyajikan peristiwa penodongan atau perampokan menyebabkan mereka yang pernah mengalami hal yang sama akan kembali mengulang-ulang ingatan terhadap peristiwa tersebut.

Menurut Gerbner (1982), kondisi ini memberikan dosis ganda (*double dose*) terhadap pesan yang akan memperkuat proses terjadinya kultivasi,



sebagaimana dikemukakan Gerbner: “*The congruence of the television world and real-life circumstances may “resonate” and lead to markedly amplified cultivation patterns*” (kesamaan yang ditayangkan dunia TV dan situasi dunia nyata dapat menghasilkan gaung dan mengarah pada pola-pola kultivasi yang semakin diperkuat). Realitas sosial yang ditanamkan ke dalam pikiran penonton boleh jadi sama atau sesuai dengan realitas objektif mereka, namun efek yang ditimbulkan adalah terjadinya penghalangan atau hambatan untuk terbentuknya realitas sosial yang lebih optimis atau positif. Realitas yang ditayangkan TV menghilangkan harapan bahwa mereka dapat mewujudkan situasi yang lebih baik.

10.3 TEORI SPIRAL KEHENINGAN

Salah satu topik dalam ilmu komunikasi massa yang banyak menarik perhatian adalah meninjau hubungan antara pendapat atau opini masyarakat dengan isi pesan media. Bagaimanakah interaksi antara kedua hal tersebut dapat terjadi? Bagaimanakah isi media memengaruhi opini masyarakat atau sebaliknya? Bagaimana individu memiliki opini mengenai berbagai masalah sosial kemasyarakatan? Apakah pendapat seseorang lebih dipengaruhi oleh orang lain, oleh media ataukah keduanya? Teori yang dinamakan *spiral of silence* atau “spiral kebisuan” atau “keheningan” dapat membantu kita dalam menjawab berbagai pertanyaan tersebut.¹⁸

Teori spiral kebisuan mengajukan gagasan bahwa orang-orang yang percaya bahwa pendapat mereka mengenai berbagai isu publik merupakan pandangan minoritas cenderung akan menahan diri untuk mengemukakan pandangannya, sedangkan mereka yang meyakini bahwa pandangannya mewakili mayoritas cenderung untuk mengemukakannya kepada orang lain.¹⁹ Neumann (1983) menyatakan, bahwa media lebih memberikan perhatian pada pandangan mayoritas, dan menekan pandangan minoritas. Mereka yang berada di pihak minoritas akan cenderung kurang tegas dalam mengemukakan pandangannya, dan hal ini akan mendorong terjadinya spiral komunikasi yang menuju ke bawah. Sebaliknya, mereka yang berada di pihak mayoritas akan merasa percaya diri dengan pengaruh dari pandangan mereka dan terdorong untuk menyampaikannya kepada orang lain.

¹⁸ Stephen W. Littlejohn dan Karen A. Foss, *Theories of Human Communication*, Eighth Edition, Thomson Wadsworth, 2005, h. 290.

¹⁹ Richard West dan Lynn H. Turner, *Introducing Communication Theory*, Op. cit., h. 443.



10.3.1 Opini Publik

Mereka yang memiliki pandangan minoritas biasanya cenderung untuk berhati-hati dalam berbicara atau bahkan diam saja. Hal ini akan memperkuat pandangan publik bahwa pendapat mereka lemah. Dalam hal ini, teori spiral kebisuan berada di persimpangan jalan antara opini publik dan media.²⁰ Suatu “opini” adalah pernyataan dari sikap, dan opini dapat berubah-ubah dalam hal intensitas dan stabilitasnya. Dengan mengacu pada interpretasi dalam bahasa Inggris dan Perancis terhadap kata “opini”, Noelle-Neumann menyatakan bahwa opini adalah derajat persetujuan atau derajat kesepakatan dari suatu masyarakat tertentu. Menurutnya, dalam proses spiral kebisuan, opini adalah sama atau sinonim sebagai sesuatu yang dipandang dapat diterima. Dengan memperhatikan segala hal tersebut maka Noelle-Neumann mendefinisikan opini publik sebagai berikut:

“Attitudes or behaviors one must express in public if one is not to isolate oneself; in areas of controversy or change, public opinions are those attitudes one can express without running the danger of isolating oneself.”²¹

(Sikap atau perilaku yang harus dikemukakan seseorang di depan publik jika ia tidak ingin dirinya terisolasi; dalam wilayah kontroversi atau perubahan, opini publik adalah sikap yang dapat ditunjukkan seseorang tanpa bahaya isolasi terhadap dirinya).

Dengan demikian, opini publik mengacu pada perasaan bersama dari suatu populasi atas suatu masalah tertentu. Sering kali, media menentukan masalah apa yang penting atau menarik bagi masyarakat, dan media sering kali menciptakan kontroversi terhadap suatu topik. Noelle-Neumann selanjutnya mengatakan bahwa opini publik dapat dipengaruhi oleh siapa yang menyetujui atau menolak suatu pandangan.

Teori spiral kebisuan yang dikemukakan Elisabeth Noelle-Neumann mencoba menunjukkan bagaimana komunikasi interpersonal dan pesan yang disampaikan media bekerja secara bersama dalam mengembangkan opini publik.²² Sebagai seorang peneliti politik, Noelle-Neumann mempelajari bahwa dalam pemilihan umum (pemilu), beberapa pandangan atau opini tertentu tampak lebih mengemuka dibandingkan pandangan atau opini lainnya. Ia juga melihat bahwa banyak orang yang tidak mengemukakan pandangannya dan memilih diam daripada membicarakan atau membahas

²⁰ West dan Turner, *Introducing Communication Theory*, *Ibid.*, h. 443.

²¹ Elisabeth Noelle-Neumann, *The Spiral of Silence*, *Ibid.*, h. 178 dalam West dan Turner, *Introducing Communication Theory*, *Loc. cit.*, h. 445.

²² Elisabeth Noelle-Neumann, *The Spiral of Silence* dalam Littlejohn dan Foss, *Theories of Human Communication*, h. 290.



pandangannya tersebut. Noelle-Neumann menyebut situasi tersebut sebagai spiral keheningan yang terjadi ketika orang mengemukakan opininya karena merasa pandangnya mewakili pandangan yang populer, sedangkan mereka yang merasa opininya tidak mewakili pandangan populer memilih untuk diam. Proses ini terjadi dalam pola atau bentuk menyerupai spiral sedemikian rupa sehingga satu pendapat akan berakhir dengan publisitas dan popularitas tinggi, sedangkan pendapat lainnya akan berakhir dengan publisitas dan popularitas rendah.

Dalam kehidupan kita sehari-hari, kita menyatakan pandangan atau pendapat kita dalam berbagai cara: Kita membicarakannya dengan orang lain, mungkin orang mengenakan pakaian atau kaus bertuliskan pesan tertentu (yang sesuai dengan pandangannya), atau menempelkan stiker dengan tulisan atau lambang tertentu di kendaraannya. Menurut teori ini, orang akan cenderung melakukan berbagai tindakan tersebut ketika mereka menganggap orang lain akan memiliki pandangan serupa dengan pesan-pesan yang kita kemukakan, sebaliknya orang akan menghindari tindakan tersebut jika ia menilai banyak orang yang tidak sependangan dengan pesan yang akan kita sampaikan.

Noelle-Neumann percaya bahwa struktur masyarakat tergantung pada orang-orang yang memberikan pengakuan dan mengesahkan nilai-nilai di masyarakat. Opini publik berperan dalam menentukan apakah nilai-nilai itu diterima masyarakat atau tidak. Bila orang setuju dengan seperangkat nilai-nilai maka kekhawatiran terhadap ancaman isolasi menurun. Ketika ada perbedaan dalam penerimaan nilai-nilai maka ancaman isolasi akan meningkat. Dalam hal ini Elizabeth Blakeslee (2005) menyatakan: “*The unpleasantness of standing alone can make a majority opinion seem more appealing than sticking to one’s own belief*”²³ (ketidaknyamanan berdiri sendirian akan membuat pendapat mayoritas tampak lebih menarik daripada bersikap teguh terhadap pendirian sendiri).

Spiral kesunyian tampaknya disebabkan adanya perasaan takut terisolasi atau terkucil dari lingkungan. Spiral kesunyian bukan sekadar persoalan ikut-ikutan atau berada di pihak yang menang tetapi merupakan upaya untuk menghindarkan diri dari situasi terisolasi dari kelompok sosialnya. Ancaman akan adanya celaan atau kritik dari pihak lain menjadi faktor yang sangat kuat dalam menjadikan seseorang tidak mengemukakan pendapatnya. Misalnya, seorang yang memiliki kebiasaan merokok dan sering kali dikritik karena sikapnya yang mendukung kebiasaan merokok akan

²³ Elizabeth Blakeslee, *What Other People Say May Change What You See*, The New York Times, June 28, 2005, h. 11.



memilih diam daripada mengemukakan pandangannya dalam persoalan ini jika ia harus berhadapan dengan orang-orang yang tidak merokok dan aktif menyatakan pendapatnya.

Kita dapat menyimpulkan dengan mudah bagaimana proses ini memengaruhi opini publik. Namun demikian terdapat pula pengecualian, tentunya, terhadap spiral kebisuan ini karena sering kali terdapat kelompok-kelompok atau individu yang tidak takut terisolasi dan mereka akan menyatakan pendapat mereka tidak peduli apa pun risikonya. Mereka adalah orang-orang yang memiliki ciri-ciri sebagai inovator, pembaru, perintis, dan penggagas ide-ide baru.

Teori spiral kebisuan memberikan argumentasi bahwa orang selalu bertindak sebagai penilai iklim opini publik. Orang mengetahui pendapat atau pandangan mana yang populer yang lebih banyak diterima dan pandangan mana yang tidak banyak diterima orang. Dengan kata lain, orang tidak akan merasa segan untuk melakukan perkiraan berdasarkan perasaannya mengenai adanya opini publik terhadap suatu pendapat tertentu serta membuat perkiraan mengenai besar-kecilnya jumlah orang-orang yang mendukung atau menolak suatu pendapat. Hal ini disebut dengan istilah “kuasi statistik” (*quasi-statistical sense*),²⁴ yaitu adanya perasaan yang cukup meyakinkan dalam diri seseorang bahwa suatu pendapat atau pandangan tertentu adalah yang paling banyak mendapat dukungan atau diterima walaupun hal tersebut belum dapat dibuktikan secara ilmiah (misalnya melalui survei atau sensus). Selain itu, orang juga memiliki kemampuan untuk memberikan penilaian terhadap arah pembicaraan seseorang apakah mendukung atau menolak suatu pendapat. Singkatnya, orang memiliki kemampuan untuk memperkirakan kekuatan argumentasi pihak lawan.

Noelle-Neumann percaya bahwa orang tidak suka mendiskusikan topik-topik yang tidak memiliki dukungan mayoritas. Teori ini juga menunjukkan sifat orang yang tidak suka berdebat atau menghindari perdebatan. Kecuali terpaksa, orang pada umumnya tidak suka mengemukakan pendapat pribadinya yang berbeda atau bertentangan dengan pendapat kebanyakan orang. Namun demikian situasi masyarakat juga turut berperan dalam mendorong atau menahan seseorang untuk berbicara. Orang akan lebih terdorong menyampaikan pandangannya jika terdapat demokrasi dan kebebasan berbicara, dan sebaliknya keinginan untuk berbicara menjadi teredam pada masyarakat konservatif dengan pemerintah yang opresif.

Sudah barang tentu teori spiral kebisuan tidak mengabaikan faktor-

²⁴ Littlejohn dan Foss, *Theories of Human Communication*, *Loc. cit.*, h. 290. Lihat juga West dan Turner, *Introducing Communication Theory*, *Loc. cit.*, h. 447.



faktor lain yang menentukan seseorang untuk menyatakan pendapat, misalnya faktor usia, pendidikan, dan jenis kelamin. Orang muda biasanya lebih ekspresif dalam menyampaikan pandangannya dibandingkan orangtua, orang terdidik akan menyampaikan pendapatnya lebih luas dan sistematis dibandingkan dengan orang yang tidak terdidik, dan pria biasanya lebih suka mengemukakan pendapatnya dibandingkan dengan wanita. Namun demikian, spiral kebuisan menjadi faktor yang cukup dominan dalam menentukan apakah seseorang hendak menyatakan pendapatnya atau tidak, dan menurut beberapa riset faktor spiral kebuisan ini memiliki pengaruh yang cukup besar.

10.3.2 Peran Media

Spiral kebuisan merupakan gejala atau fenomena yang melibatkan saluran komunikasi personal dan komunikasi melalui media. Media berfungsi menyebarluaskan opini publik yang menghasilkan pendapat atau pandangan yang dominan. Sementara individu dalam hal menyampaikan pandangannya akan bergantung pada pandangan yang dominan, sedangkan media, pada gilirannya cenderung memberitakan pandangan yang terungkap, dan karenanya spiral kesunyian berlanjut.

Dalam menjelaskan mengapa media memberikan pengaruh terhadap opini publik, Noelle-Neumann menjelaskan bahwa media tidak memberikan interpretasi yang luas dan seimbang terhadap peristiwa sehingga masyarakat memiliki pandangan terhadap realitas secara terbatas dan sempit. Media massa memiliki tiga sifat atau karakteristik yang berperan membentuk opini publik yaitu: ubikuitas, kumulatif, dan konsonan.²⁵

Sifat “ubikuitas” (*ubiquity*) mengacu pada fakta bahwa media merupakan sumber informasi yang sangat luas karena terdapat di mana saja, dengan kata lain ubikuitas adalah kepercayaan bahwa media terdapat di mana-mana. Karena media terdapat di mana saja maka media menjadi instrumen yang sangat penting, diandalkan dan selalu tersedia ketika orang membutuhkan informasi. Media berusaha mendapat dukungan dari publik terhadap pandangan atau pendapat yang disampaikannya, dan selama itu pula pandangan atau pendapat itu terdapat di mana-mana.

Sifat “kumulatif” (*cumulativeness*) media mengacu pada proses media yang selalu mengulang-ulang apa yang disampaikannya. Pengulangan terjadi di sepanjang program, baik pada satu media tertentu ataupun pada media lainnya, baik yang sejenis maupun tidak. Noelle-Neumann (1993) me-

²⁵ West dan Turner, *Introducing Communication Theory, Loc. cit.*, h. 449.



nyebut hal ini sebagai “*reciprocal influence in building up frame of reference*” (pengaruh timbal balik dalam membangun kerangka acuan).

Sifat “konsonan” (*consonant*) mengacu pada kesamaan kepercayaan, sikap, dan nilai-nilai yang dianut media massa. Noelle-Neumann menyatakan, bahwa konsonan dihasilkan berdasarkan kecenderungan media untuk menegaskan atau melakukan konfirmasi terhadap pemikiran dan pendapat mereka sendiri, dan menjadikan pemikiran dan pendapat itu seolah-olah berasal dari masyarakat.

Ketiga karakteristik media tersebut ubikuitas, kumulatif, dan konsonan memberikan pengaruh besar terhadap opini publik. Media massa memberikan kontribusi terhadap munculnya spiral kebuisan karena media memiliki kemampuan untuk menentukan dan menyebarkan pandangan-pandangan yang dinilai lebih dapat diterima publik secara umum. Dengan kata lain, mereka yang memiliki pandangan yang bertentangan dengan pandangan khalayak akan lebih sulit untuk mendapatkan tempat di media massa. Selain itu, menurut teori ini, pandangan minoritas cenderung dijadikan kambing hitam oleh media massa.

Namun demikian pandangan media yang diwakili jurnalis adakalanya berbeda atau bahkan bertentangan dengan pendapat umum masyarakat. Pendapat media dalam kasus tertentu adakalanya bertentangan dengan pendapat individu-individu dalam masyarakat. Jika hal ini yang terjadi maka akan muncul dua situasi pendapat. Di sini, dua versi realitas akan bekerja yaitu realitas yang disajikan media dan realitas yang dimiliki publik. Noelle-Neumann menyebut hal ini sebagai “dua iklim pendapat” (*dual climates of opinion*). Dalam hal ini Noelle-Neumann menyamakan atau menganalogikan situasi ini dengan kondisi cuaca yang tidak lazim yang menurutnya menarik dan tampak aneh. Hal yang menarik dalam situasi ini adalah banyak orang yang memilih untuk tetap diam. Lantas faktor apa saja yang mendorong seseorang berbicara dan mengemukakan pendapatnya serta faktor apa saja yang menyebabkan orang memilih untuk diam. Untuk menjawab pertanyaan ini Noelle-Neumann melakukan eksperimen yang disebutnya “tes kereta api” (*the train test*), untuk mengukur seberapa banyak orang akan mengemukakan pendapatnya.²⁶

Dalam tes kereta api, sejumlah responden diminta untuk membayangkan mereka tengah menumpang angkutan umum kereta api (saat ini dapat pula diterapkan di jenis kendaraan umum lainnya), dalam perjalanan se-

²⁶ Noelle-Neumann, *Spiral of Silence*, h. 16-22 dalam West dan Turner, *Introducing Communication Theory*, h. 451. Lihat juga Littlejohn dan Foss, *Theories of Human Communication*, Eighth Edition, Thomson Wadsworth, 2005, h. 290.



lama lima jam dan duduk bersebelahan dengan orang asing yang mengajak responden untuk membicarakan berbagai hal. Ketika orang asing itu, misalnya, berkata kepada responden bahwa ia mendukung calon presiden tertentu maka responden ditanya apakah ia akan lebih suka memberikan tanggapan atau tidak terhadap hal itu. Begitu seterusnya dengan berbagai topik lainnya. Noelle-Neumann mengajukan pertanyaan semacam ini kepada 3.500 responden selama beberapa tahun periode penelitiannya.

Kesimpulan penelitian Noelle-Neumann dalam *the train test*, menunjukkan sejumlah faktor yang menentukan atau memengaruhi apakah seseorang mau menyatakan pendapat atau menolak menyatakan pendapat sebagai berikut:²⁷

- Pendukung pendapat dominan lebih berkeinginan menyatakan pendapatnya dibandingkan dengan pendukung pendapat minoritas.
- Mereka yang berasal dari kota besar, berjenis kelamin pria, berumur 45-59 tahun memiliki keinginan lebih besar untuk menyatakan pendapatnya.
- Terdapat beberapa cara dalam menyatakan pendapat misalnya, memasang poster, *sticker*, atau bendera.
- Orang memiliki kemungkinan lebih besar untuk mengemukakan pendapatnya jika pendapat itu diyakininya dan sesuai dengan pandangan mayoritas.
- Orang lebih cenderung untuk menyatakan pendapatnya kepada orang yang memiliki pendapat yang sama dibandingkan sebaliknya.
- Orang mencari dukungan terhadap pandangannya dari berbagai sumber seperti keluarga, teman, dan kenalan.
- Orang dapat melakukan perpindahan pendapat secara mendadak (*last-minute swing*) di antara sejumlah pendapat yang populer pada saat-saat terakhir percakapan, yaitu ketika ia ditanya mengenai pendapatnya.

Pada akhirnya teori spiral kebisuan akan terus diperbincangkan di antara para ahli tentang media. Kita hidup dalam dunia yang dipenuhi berbagai kepentingan di mana media memiliki peran besar di dalamnya. Apakah orang akan mengemukakan pandangan mayoritas atau minoritas secara terbuka terhadap suatu isu mungkin tidak secara langsung disebabkan pengaruh media, tetapi tidak dapat dibantah bahwa masyarakat global akan semakin tergantung pada media.

²⁷ West dan Turner, *Introducing Communication Theory*, h. 452.



Bab 11

MEDIA DAN BUDAYA (CULTURAL STUDIES)

Studi kultural atau *cultural studies* merupakan kelompok pemikiran yang memberikan perhatian pada cara-cara bagaimana budaya dihasilkan melalui perjuangan di antara berbagai ideologi.¹ Studi kultural memberikan perhatiannya pada bagaimana budaya dipengaruhi oleh berbagai kelompok dominan dan berkuasa. Nama Stuart Hall adalah yang paling sering diasosiasikan dengan aliran pemikiran ini.² Menurut Hall, media adalah instrumen kekuasaan kelompok elite, dan media berfungsi menyampaikan pemikiran kelompok yang mendominasi masyarakat, terlepas apakah pemikiran itu efektif atau tidak. Studi kultural menekankan pada gagasan bahwa media menjaga kelompok yang berkuasa untuk tetap memegang kontrol atas masyarakat sementara mereka yang kurang berkuasa menerima apa saja yang disisakan kepada mereka oleh kelompok yang berkuasa.

Studi kultural merupakan tradisi pemikiran yang berakar dari gagasan ahli filsafat Karl Marx yang berpandangan kapitalisme telah menciptakan kelompok elite berkuasa yang melakukan eksploitasi terhadap kelompok yang tidak berkuasa dan lemah. Kelompok yang lemah akan mengalami “alienasi” yaitu kondisi psikologis di mana orang mulai merasa mereka memiliki kontrol terbatas terhadap masa depan mereka. Menurut Marx, ketika orang kehilangan kontrol atas alat produksi ekonomi mereka (sebagaimana paham kapitalisme) dan karenanya mereka harus bekerja pada majikan maka mereka menjadi teralienasi. Kapitalisme akan menghasilkan masyarakat yang dikendalikan oleh keuntungan ekonomi (profit), dan para pekerja adalah faktor yang menentukan keuntungan itu.

Marx berpandangan bahwa pesan yang disampaikan media massa sejak

¹ Ben Agger, *Cultural Studies as Critical Theory*, Falmer, London, 1992 dalam Stephen W. Littlejohn dan Karen A. Foss, *Theories of Human Communication*, Eighth Edition, Thomson Wadsworth, 2005, h. 324.

² Stuart Hall adalah seorang ahli teori mengenai budaya dan mantan direktur Center for Contemporary Cultural Studies (CCCS) di Universitas Birmingham. Karya-karya Hall antara lain: Stuart Hall, Dorothy Hobson, Andrew Lowe dan Paul Willis, eds., *Culture, Media, Language*, Hutchinson, London, 1981. Lihat juga Stuart Hall, *Cultural Studies: Paradigms dalam Media, Culture and Society: A Critical Reader*, ed. R. Collins, Sage, London, 1986.



awal dibuat dan disampaikan kepada khalayak audiensi dengan satu tujuan, yaitu membela kepentingan paham kapitalisme. Walaupun media sering kali mengklaim atau menyatakan bahwa mereka menyampaikan informasi untuk kepentingan publik dan kebaikan bersama (*common good*), namun meminjam ungkapan populer “ujung-ujungnya duit!”

Jika dalam pandangan Marxisme sistem ekonomi yang menjadi infrastruktur sosial akan menentukan superstruktur maka dalam pandangan studi kultural hubungan tersebut dipercayai lebih kompleks. Berbagai kekuatan dalam masyarakat dipercaya berasal dari berbagai sumber. Infrastruktur dan suprastruktur bersifat saling bergantung satu sama lain. Karena sebab akibat yang terjadi dalam masyarakat bersifat sangat kompleks, maka tidak ada akibat atau keadaan yang semata-mata ditentukan oleh satu kondisi tertentu saja. Hal yang sama berlaku pula untuk ideologi. Berbagai ideologi yang berbeda dan terkadang berkontradiksi hidup bersama berdampingan dalam ketegangan yang dinamis. Menurut Hall, tidak ada ideologi yang bersifat tunggal, ketika seseorang memilih suatu ideologi maka ia telah memicu seluruh rantai ideologi yang berhubungan dengan ideologi tersebut.

Walaupun paham Marxisme yang berpandangan bahwa komunikasi bersifat menindas atau opresif memberikan pengaruhnya dalam aliran *cultural studies*, namun para pemikir yang masuk dalam kelompok studi ini memiliki arah atau orientasi yang agak berbeda dalam pemikiran mereka dibandingkan dengan Marxisme. Namun demikian penerapan prinsip-prinsip Marxisme dalam studi kultural bersifat halus dan tidak langsung. Hal ini mendorong beberapa sarjana menilai teori ini lebih bersifat neo-Marxisme yang berarti dalam hal-hal tertentu terdapat perbedaan dari pandangan Marxisme klasik. Adapun perbedaannya dapat dikemukakan sebagai berikut:³

- *Pertama*, tidak seperti Marxisme, mereka yang bernaung dalam studi kultural berupaya mengintegrasikan berbagai perspektif ke dalam pemikiran mereka termasuk seni, kemanusiaan dan ilmu sosial.
- *Kedua*, para ahli teori *cultural studies* memperluas kelompok-kelompok tertindas yang mencakup juga mereka yang tidak memiliki kekuasaan dan kelompok marginal termasuk di dalamnya kelompok wanita, anak-anak, homoseksual, etnik minoritas, penderita gangguan mental dan lain-lain. Jadi tidak terbatas hanya pada kelompok buruh sebagaimana paham Marxisme.

³ Richard West dan Lynn H. Turner, *Introducing Communication Theory*, McGraw-Hill, 2007, h. 392.



- *Ketiga*, kehidupan sehari-hari menurut pandangan Marxisme terpusat pada kerja dan keluarga, namun para penganut studi kultural juga meneliti kegiatan-kegiatan seperti rekreasi, hobi, dan olahraga dalam upaya untuk memahami bagaimana individu berfungsi dalam masyarakat.

Singkatnya, pemikiran asli Marxisme menurut perspektif studi kultural lebih cocok untuk masyarakat yang hidup pada era Perang Dunia II, dan tidak cocok diterapkan untuk masyarakat era modern saat ini. Studi kultural tidak memandang masyarakat hanya pada kerja dan keluarga saja sebagaimana Marxisme tetapi jauh lebih luas dari itu.

Tradisi *cultural studies* cenderung bersifat reformis. Para sarjana kultural ingin melihat adanya perubahan pada masyarakat (khususnya Barat), dan mereka memandang pemikiran mereka sebagai instrumen perjuangan budaya sosialis.⁴ Mereka percaya perubahan akan terjadi melalui dua cara, yaitu melalui: (1) pengenalan atau identifikasi terhadap berbagai kontradiksi yang ada dalam masyarakat dengan resolusi yang dihasilkan mengarah pada perubahan positif yang tidak menindas; dan (2) pemberian interpretasi yang membantu masyarakat dalam memahami adanya kelompok-kelompok yang memiliki kekuatan yang mendominasi sehingga menimbulkan ketidakadilan, dan memberikan pandangan terhadap jenis perubahan yang diperlukan.

Samuel Becker (1984) menjelaskan bahwa tujuan tradisi kultural adalah untuk menyadarkan kembali khalayak dan para pekerja media yang dinilai sudah terlalu terlena dengan berbagai ilusi dan rutinitas atau perbuatan yang mereka lakukan agar mereka mempertanyakannya.⁵

Studi komunikasi massa menjadi hal penting dalam pemikiran studi kultural, dan media dipandang sebagai instrumen yang ampuh bagi ideologi dominan. Selain itu, media memiliki potensi meningkatkan kesadaran masyarakat mengenai isu kelas, kekuasaan, dan dominasi. Dalam hal ini, kita harus cermat dalam menafsirkan pemikiran studi kultural yang memandang media sebagai hal yang penting tetapi tidak menjadikan media sebagai satu-satunya hal yang harus diperhatikan. Inilah yang menjadi alasan mengapa mereka menyebut pemikiran mereka sebagai “studi budaya” (*cultural studies*), bukan “studi media” (*media studies*).

⁴ Murdock, *Across the Great Divide*, dalam Littlejohn dan Foss, *Theories of Human Communication*, h. 324.

⁵ Samuel L. Becker, *Marxist Approaches to Media Studies: The British Experience*, *Critical Studies in Mass Communication* 1, 1984, hal 66-80. Sebagaimana dikemukakan Becker: “Jarring both the audience and the workers in the media back from becoming too accepting of their illusions or existing practices so they will question them and their condition.”



Studi kultural memberikan perhatian pada bagaimana kelompok-kelompok elite seperti media melaksanakan kekuasaannya terhadap kelompok-kelompok yang tidak berkuasa (kelompok subordinasi). Menurut West-Turner, teori ini berdiri di atas dua fondasi yang menjadi asumsi dasar teori, yaitu: (1) budaya menyebar dan terdapat pada setiap segi perilaku manusia; dan (2) manusia adalah bagian dari hierarki struktur kekuasaan. Kita akan membahas masing-masing asumsi tersebut dalam uraian berikut ini.⁶

Asumsi pertama studi kultural menyatakan bahwa budaya menyebar dan terdapat pada setiap segi perilaku manusia. Dalam hal ini, studi kultural membicarakan budaya melalui dua cara atau dua definisi mengenai budaya.⁷ *Pertama*, budaya adalah gagasan bersama di mana masyarakat menyadari dirinya pada ideologi yang mereka anut bersama, yaitu cara bersama yang digunakan untuk memahami pengalaman mereka. *Kedua*, budaya adalah praktik atau perbuatan yaitu keseluruhan cara hidup suatu kelompok yakni apa yang dilakukan individu secara nyata setiap harinya.

11.1 IDEOLOGI BUDAYA

Para sarjana studi kultural memandang budaya sebagai komunitas makna. Menurut Graham Murdock (1989), setiap kelompok masyarakat secara terus-menerus terlibat dalam penciptaan sistem makna dan mewujudkan makna tersebut dalam bentuk-bentuk yang ekspresif, dalam bentuk kegiatan sosial dan dalam bentuk lembaga-lembaga.⁸ Namun Murdock juga menyatakan bahwa berbagai komunitas budaya yang beragam akan menghasilkan pertarungan atau “perang budaya” (*culture wars*) terhadap makna, interpretasi, identitas dan kontrol atas masyarakat. Dengan kata lain perang budaya merupakan pertarungan dalam menentukan makna, identitas, dan pengaruh. Pertarungan tersebut menjadi petunjuk adanya perbedaan atau pembagian yang dalam terhadap persepsi mengenai berbagai isu atau peristiwa budaya yang dinilai penting. Individu sering kali bersaing untuk dapat membantu membentuk identitas suatu bangsa.

Berbagai norma, ide, nilai, dan bentuk-bentuk pemahaman dalam masyarakat yang membantu mereka menginterpretasikan realitas merupakan bagian dari ideologi suatu budaya (*culture's ideology*). Menurut Hall (1981), ideologi mengacu pada:

⁶ Richard West dan Lynn H. Turner, *Introducing Communication Theory*, *Op. cit.*, h. 392.

⁷ Stephen W. Littlejohn dan Karen A. Foss, *Theories of Human Communication*, Eighth Edition, Thomson Wadsworth, 2005, h. 324.

⁸ Graham Murdock, *Cultural Studies: Missing Links*, *Cultural Studies in Mass Communication* 6, 1989, h. 436-446.



“Those images, concept and premises which provide the framework through which we represent, interpret, understand, and ‘make sense’ of some aspect of social existence.”⁹

(Segala gambaran, konsep dan gagasan yang menjadi dasar pijakan yang kita gunakan untuk menyajikan, menginterpretasikan, mengerti dan ‘menerima’ aspek-aspek keberadaan masyarakat).

Menurut Hall, ideologi mencakup bahasa, konsep dan kategorisasi yang berasal dari berbagai kelompok sosial yang berbeda dalam upaya mereka untuk memahami lingkungannya. Sebagai anggota suatu budaya, kita memiliki perasaan dan pengertian yang sama mengenai banyak hal. Pengertian bersama ini adalah ideologi, dan ideologi ditentukan oleh berbagai pengaruh yang sering kali sangat halus yang datang bersamaan dan menjadikan pengalaman terkesan sangat nyata bagi kita. Dalam *cultural studies*, proses merasakan realitas dilakukan melalui penguatan yang berasal dari berbagai sumber pembenaran (verifikasi), dan proses ini dinamakan dengan “artikulasi”. Pengertian bersama kita menjadi tampak nyata karena adanya hubungan, atau artikulasi, di antara beberapa sumber verifikasi.¹⁰

Untuk mendapatkan pengertian lebih jelas mari kita gunakan contoh mengenai mengapa Anda melanjutkan pendidikan ke perguruan tinggi. Bagi kebanyakan orang melanjutkan pendidikan ke perguruan tinggi menjadi sesuatu yang penting. Banyak orang berpikir masuk universitas dan menjadi sarjana merupakan hal penting agar bisa menjadi orang sukses. Orang percaya pendidikan di perguruan tinggi akan membuat mereka menjadi pintar dan terdidik sehingga diharapkan akan menjadi orang berguna di masyarakat. Kepercayaan ini diterima dengan begitu kuat oleh banyak orang dalam kebudayaan kita, tetapi kepercayaan tersebut sebenarnya merupakan gagasan yang dikonstruksikan secara sosial dan diperkuat oleh berbagai sumber yang berasal dari berbagai arah dari keluarga, lingkungan sosial, media, dan lembaga pendidikan itu sendiri. Penerimaan kita mengenai kehebatan atau keistimewaan kuliah di perguruan tinggi merupakan produk dari artikulasi yang sangat kuat.

Karena beberapa ideologi lebih artikulatif dibandingkan dengan ideologi lainnya maka ideologi memiliki pijakan atau tingkat dukungan yang berbeda-beda dalam masyarakat. Teori kultural menyatakan bahwa masyarakat kapitalistik memiliki ideologi yang didominasi oleh ideologi yang ber-

⁹ Stuart Hall, *The Whites of Their Eyes: Racist ideologies and the Media* dalam G. Bridges & R. Brunt (Eds.), *Silver Linings: Some Strategies for the Eighties*, Lawrence and Wishart, 1981.

¹⁰ Ian Angus, *The Politics of Common Sense: Articulation Theory and Critical Communication Studies* dalam *Communication Yearbook 15*, ed. Stanley Deetz, Sage, 1992.



asal dari kelompok atau kelas elite di masyarakat sehingga menjadi ideologi dominan. Bagi kelompok masyarakat lain yang memiliki kedudukan lebih lemah ideologi dominan merupakan kesalahan karena tidak mencerminkan kepentingan kelompok tersebut. Ideologi dominan menjadi bagian dari kelompok elite yang lebih kuat untuk menekan kelompok lain yang lebih lemah. Dengan kata lain, mereka yang berada pada puncak hierarki sosial yaitu mereka yang memegang kekuasaan akan melakukan hegemoni terhadap kelompok lainnya.

11.2 HEGEMONI: PENGARUH ATAS MASSA

“Hegemoni” merupakan salah satu konsep penting dalam teori studi kultural, dan sebagian besar teori ini bersandar pada pemahaman kita terhadap istilah “hegemoni” ini. Hegemoni dapat didefinisikan sebagai pengaruh, kekuasaan, atau dominasi kelompok sosial tertentu atas kelompok sosial lainnya yang biasanya lebih lemah.¹¹ Gagasan mengenai hegemoni dapat ditelusuri balik hingga ke pandangan Antonio Gramsci, salah seorang pendiri partai komunis Italia yang kemudian dipenjarakan oleh penguasa yang beraliran fasis.¹²

Pandangan Gramsci mengenai hegemoni berdasarkan pada gagasan Karl Marx mengenai “kesadaran yang salah” (*false consciousness*), yaitu keadaan di mana individu menjadi tidak menyadari adanya dominasi dalam kehidupan mereka. Gramsci menyatakan bahwa sistem sosial yang mereka dukung justru telah mengeksploitasi diri mereka sendiri, mulai dari budaya populer hingga agama. Menurut Gramsci, kelompok dominan dalam masyarakat berhasil mengarahkan orang kepada perasaan puas terhadap keadaan.¹³

Persetujuan (*consent*) merupakan faktor penting dalam hegemoni. Masyarakat akan memberikan persetujuan jika mereka diberikan imbalan (misal kebebasan, barang dan lain-lain). Pada akhirnya, orang akan lebih menyukai hidup dalam masyarakat dengan berbagai pemberian tersebut dan menerima atau setuju dengan ideologi budaya dominan.

Namun demikian hegemoni merupakan proses yang bersifat cair dan Hall menyebut hegemoni bersifat temporer dengan ciri adanya “pertunjukan pertarungan” (*theatre of struggle*) yang berarti berbagai ideologi yang ada pada masyarakat bersifat kontradiktif, saling bersaing dan selalu dalam

¹¹ Richard West dan Lynn H. Turner, *Introducing Communication Theory*, McGraw Hill, 2007, h. 394-395.

¹² West-Turner, *Introducing Communication Theory*, *Loc. cit.*

¹³ West-Turner, *Ibid.*



keadaan konflik.¹⁴ Dengan kata lain, perjuangan di antara berbagai ideologi yang saling berkontradiksi itu akan terus-menerus menghasilkan perubahan. Dengan demikian, sebagaimana sikap dan nilai-nilai atas berbagai topik kehidupan yang mengalami perubahan dalam masyarakat, demikian pula halnya dengan berbagai ideologi yang terkait dengan topik-topik tersebut. Menurut Hall, kita karenanya harus melihat masyarakat sebagai memiliki bentuk yang kompleks, memiliki kontradiksi, dan bersifat spesifik karena faktor sejarah.¹⁵ Kita dapat mengambil contoh mengenai peran atau kedudukan istri dalam rumah tangga.

Pada masa lalu, istri hampir selalu identik dengan peran sebagai ibu rumah tangga. Ideologi yang berlaku ketika itu menyatakan bahwa wanita yang telah menikah bertanggung jawab mengurus rumah tangga sedangkan suami bertanggung jawab mencari nafkah. Pada masa kini, khususnya di kota besar, ideologi itu telah berubah, peran istri sebagai ibu rumah tangga karenanya juga telah berubah. Kita melihat begitu banyak istri yang memilih menjadi wanita karier dan anak-anak dibesarkan oleh pengasuhannya. Hal ini menunjukkan budaya dan ideologi yang terkait dengan peran istri dalam rumah tangga telah berubah seiring dengan perjalanan waktu.

Dalam budaya yang bersifat hegemonik akan terdapat kelompok-kelompok yang menerima keuntungan sedangkan kelompok lainnya akan dirugikan. Masyarakat hegemonik akan lebih mudah dipengaruhi melalui persetujuan yang mereka berikan daripada keterpaksaan melalui kekerasan (Real, 1996). Mereka juga akan lebih mendukung ideologi budaya yang dominan.

Menurut Hall, kelompok elite yang mengontrol ideologi masyarakat terkadang terpecah dan terbagi-bagi. Hal ini menyebabkan ideologi juga menjadi terpecah menjadi beberapa ideologi yang saling bertentangan. Berbagai ideologi tersebut akan mendorong dan menarik masyarakat ke berbagai arah. Salah satu tujuan studi kultural adalah mengungkapkan berbagai tarik-menarik ideologi tersebut dengan segala kompleksitasnya.

11.3 HEGEMONI TANDINGAN

Walaupun masyarakat sering kali mudah dipengaruhi oleh berbagai ideologi dominan yang kuat dan berpengaruh, namun adakalanya orang

¹⁴ Littlejohn dan Foss, *Theories of Human Communication*, Op. cit., h. 325.

¹⁵ Stuart Hall, *Cultural Studies: Paradigms dalam Media, Culture and Society: A Critical Reader*, ed. R. Collins, Sage, London, 1986. Sebagaimana dikemukakan Hall: "Think of societies as complex formations, necessarily contradictory, always historically specific."



berupaya menunjukkan ideologi mereka sendiri yang bertentangan dengan hegemoni dominan yang mengakibatkan munculnya apa yang disebut Gramsci sebagai “hegemoni tandingan” (*counter hegemony*). Dengan kata lain, khalayak masyarakat tidak selamanya mau menerima dan memercayai apa saja yang disampaikan ideologi dominan.¹⁶

Dalam mengemukakan ideologi tandingan orang menggunakan sumber daya dan strategi yang sama sebagaimana yang digunakan kelompok sosial dominan sebagai “pemilik” ideologi dominan. Misalnya melalui media massa seperti televisi. Sejumlah individu akan melakukan tindakan sebagaimana yang dilakukan kelompok dominan, namun dengan tujuan untuk menentang dominasi ideologi kelompok dominan.

Salah satu tujuan hegemoni tandingan adalah “*to understand history from other lenses, particularly from women’s, workers’, and racial minorities’ perspectives*”¹⁷ (untuk memahami sejarah dari lensa yang berbeda, khususnya dari pandangan kelompok wanita, kelompok pekerja, dan kelompok minoritas). Dengan demikian, dalam studi mengenai ideologi tandingan, peneliti berupaya untuk menyuarakan pandangan kelompok-kelompok yang selama ini diam.

Bishetta Merritt (1991) mengambil contoh hegemoni tandingan ini pada tayangan televisi terkenal di Amerika, *The Cosby Show*, yang menceritakan kehidupan keluarga kulit hitam yang merupakan kelompok minoritas di negara adidaya itu. Tayangan tersebut berusaha menghapus pandangan umum masyarakat mengenai keluarga negro yang miskin, tidak terdidik serta figur ayah yang tidak bertanggung jawab dengan menyajikan hal-hal yang sebaliknya.¹⁸

11.4 TINDAKAN

Definisi kedua mengenai budaya adalah praktik atau perbuatan yaitu keseluruhan cara hidup suatu kelompok yakni apa yang dilakukan individu secara nyata setiap harinya. Apa yang dilakukan individu dan kelompok setiap harinya secara terus-menerus akan berperan dalam merevisi dan mengubah ideologi. Stella Ting-Toomey dan Leeva Chung (2005) mengemukakan, bahwa budaya mencakup juga berbagai kegiatan atau perilaku yang beragam pada masyarakat.¹⁹

¹⁶ West-Turner, *Introducing Communication Theory*, Loc. cit. h. 397.

¹⁷ Danny Lesh dalam *Counter Heg*, suatu newsletter yang ditujukan untuk gerakan untuk hegemoni tandingan dalam West-Turner, *Introducing Communication Theory*, h. 397.

¹⁸ Bishetta D. Merritt, *Bill Cosby: TV auteur?*, *Journal of Popular Culture* 24, 1991, h. 89-102.

¹⁹ Stella Ting-Toomey dan Leeva Chung, *Understanding Inter-Cultural Communication*, Roxbury, 2005.



Kita melihat setiap individu melakukan tindakan atau perilaku yang beragam. Tindakan atau perilaku itu ada yang dilakukan setiap hari seperti bekerja, belajar, atau bergaul. Ada pula yang dilakukan dalam waktu-waktu tertentu saja misalnya: berlibur, ziarah, mudik lebaran, berkunjung ke rumah kerabat. Tindakan individu adakalanya bersifat sangat duniawi seperti mengurus KTP/SIM, berolahraga, menonton televisi, dan sebagainya tetapi ada juga yang bersifat non-duniawi misalnya beribadah. Penting bagi mereka yang tertarik dengan studi kultural untuk mengamati berbagai kegiatan tersebut untuk memahami bagaimana ideologi masyarakat dipelihara dan dipertahankan.

Menurut Paul duGay, Stuart Hall, dan beberapa rekannya (1997) berbagai kegiatan atau perilaku tersebut membantu kita memahami produksi dan penyebaran (diseminasi) makna dalam suatu budaya.²⁰ Pada saat yang sama, makna suatu budaya tecermin melalui berbagai tindakan dan perilaku tersebut.

Dengan demikian, budaya tidak dapat dipisahkan dengan makna yang hidup dalam masyarakat, dan inilah yang menjadi tujuan penting studi kultural yaitu mengungkapkan makna yang dimiliki suatu budaya atau “makna kultural” (*cultural meaning*) yang dianut suatu masyarakat. Kedua definisi mengenai budaya yang telah kita bahas tersebut, ideologi dan tindakan, merupakan dua hal yang tidak dapat dipisahkan.

Dalam hal ini, media massa berperan besar dalam membentuk makna budaya, dan media dapat dipandang sebagai teknologi pembawa budaya, namun peran media bahkan jauh lebih besar dari itu sebagaimana pernyataan Michael Real (1996) berikut ini:

“Media invade our living space, shape the taste of those around us, inform and persuade us on products and policies, intrude into our private dreams and public fears and in turn, invite us to inhabit them.”²¹

(Media menginvasi ruang kehidupan kita, membentuk cita rasa orang-orang di sekitar kita, memberitahu dan membujuk kita dengan berbagai produk dan kebijakan, memasuki mimpi dan ketakutan kita dan pada gilirannya mengundang kita untuk hidup bersama mereka).

Media menyampaikan pesan yang mendorong orang untuk menerima apa yang menjadi tujuan, impian, dan standar keberhasilan dalam hidup sebagaimana yang digambarkan media.

Perhatian utama para ahli teori tentang studi kultural adalah pada hu-

²⁰ Paul duGay, Stuart Hall, Linda Janes, Hugh Mackay dan Keith Negus, *Doing Cultural Studies: The Story of the Sony Walkman*, Sage, London, 1997.

²¹ Michael R. Real, *Exploring Media Culture*, Thousand Oaks, Sage, 1996, h. xiii-xiv.



bungan antara tindakan dari berbagai institusi masyarakat, seperti media dengan budaya. Dalam hal ini, tindakan dan ide selalu terjadi bersamaan dalam suatu konteks historis. Misalnya, orang yang menonton televisi setiap hari telah menjadikan diri mereka sebagai bagian dari budaya televisi. Industri televisi secara keseluruhan juga merupakan suatu produksi budaya karena menjadi instrumen bagi penciptaan, perdebatan, reproduksi, dan perubahan budaya. Tindakan nyata yang dilakukan dalam menghasilkan dan mengonsumsi televisi merupakan mekanisme penting dalam pembangunan ideologi.

11.5 STRUKTUR KEKUASAAN

Asumsi kedua teori studi kultural menyatakan bahwa manusia merupakan bagian penting dari suatu hirarki sosial yang berkuasa. Setiap orang menjadi bagian dari hierarki struktur kekuasaan. Kekuasaan bekerja pada semua level kemanusiaan (Grossberg, 1989) dan sekaligus membatasi keunikan identitas manusia (Weedon, 2004).²² Dalam hal ini, Hall tertarik pada kekuasaan yang dimiliki berbagai kelompok sosial dalam masyarakat.

Menurut Hall (1989), makna (*meaning*) yang dipahami masyarakat dan kekuasaan (*power*) yang ada pada masyarakat saling berhubungan.²³ Dengan kata lain, makna tidak dapat dipahami di luar bidang permainan hubungan kekuasaan. Sering kali terjadi pertarungan memperebutkan kekuasaan untuk menentukan makna yang harus diterima masyarakat, dan pemenang pertarungan biasanya adalah mereka yang berada pada puncak hierarki sosial. Media adalah salah satu bagian dari masyarakat yang berada pada puncak hierarki kekuasaan, sedangkan kelompok-kelompok yang berada di bawah hierarki kekuasaan tidak memiliki kekuatan untuk menentukan makna. Apa makna dari misalnya “sukses” atau “cantik” semuanya ditentukan oleh media, dan masyarakat akan mengikutinya. Jika media menyatakan makna “sukses” adalah memiliki rumah besar, mobil mewah, dan jabatan tinggi sementara makna “cantik” adalah wanita blasteran indo seperti bule berkulit putih, berhidung mancung dan langsing maka itulah makna “sukses” dan “cantik” yang diterima masyarakat dan kelompok-kelompok lain yang tidak berkuasa. Dengan demikian terdapat kelompok yang menentukan makna, dan mereka mendominasi kelompok-

²² Lihat L. Grossberg, *The Circulation of Cultural Studies*, Critical Studies in Mass Communication, 1989, hal 413-420. Lihat juga C. Weedon, *Identity and Culture: Narratives of Difference and Belonging*, Open University, 2004

²³ Stuart Hall, *Ideology and Communication Theory*, 1992 dalam West-Turner, *Introducing Communication Theory*, h. 393.



kelompok lain dalam menentukan makna.

Komunikasi, khususnya komunikasi melalui media, memiliki peran penting dalam memengaruhi budaya populer melalui penyebaran atau diseminasi informasi. Media memiliki kedudukan sangat penting karena secara langsung menyajikan suatu cara dalam memandang realitas. Walaupun media menggambarkan ideologi secara jelas dan langsung, suara-suara yang menentang akan selalu ada sebagai bagian dari perjuangan dialektik di antara kelompok-kelompok dalam masyarakat. Dalam hal ini, media selalu didominasi oleh ideologi yang berlaku atau ideologi yang berkuasa dan media memperlakukan ideologi yang berlawanan atau berbeda dalam kerangka ideologi yang dominan yang mengakibatkan ideologi yang berlawanan dipandang sebagai ideologi “pinggiran”. Media selalu mengatakan bahwa mereka menyajikan keberagaman dan objektivitas, namun itu semua hanya ilusi yang menimbulkan ironi karena faktanya mereka hanyalah instrumen ideologi dominan.²⁴

11.6 DEKODING

Hegemoni dan hegemoni tandingan tidak akan ada tanpa adanya kemampuan khalayak untuk menerima pesan dan membandingkan pesan tersebut dengan makna yang sebelumnya telah disimpan di dalam ingatan mereka. Proses ini disebut dengan dekoding. Ketika kita menerima pesan dari pihak lain maka kita melakukan dekoding terhadap pesan itu berdasarkan persepsi, pemikiran, dan pengalaman masa lalu.

Individu yang menerima pesan iklan dari media massa yang menawarkan suatu produk maka ia akan menghubungkan pesan iklan itu dengan berbagai perilaku mentalnya (*mental behavior*) seperti keinginannya untuk membeli produk tersebut, percakapan yang dilakukannya dengan mereka yang telah membeli, pengetahuannya terhadap produk, dan fakta bahwa ia mungkin belum pernah memiliki produk itu. Ia akan menyimpan segala informasi yang dimilikinya, dan menggunakan informasi itu kembali ketika ia berbicara dengan orang lain mengenai produk tersebut. Semuanya dilakukan dengan cepat dan ia akan segera membuat keputusan mengenai bagaimana menafsirkan pesan ketika ia harus membahas hal yang sama.

Proses dekoding pesan media merupakan hal penting bagi studi kultural. Kita telah mengetahui bahwa masyarakat menerima informasi dalam jumlah besar dari kelompok elite masyarakat yaitu media, dan khalayak

²⁴ Kevin M. Carragee, *A Critical Evaluation of the Media Hegemony Thesis*, *Western Journal of Communication* 57, 1993, h. 330-348.



secara tidak sadar menerima, menyetujui, atau mendukung apa yang dikemukakan ideologi dominan. Para ahli teori studi kultural berpandangan bahwa masyarakat harus dilihat sebagai bagian dari konteks yang lebih besar, salah satunya adalah mereka yang tidak terdengar suaranya karena tertekan oleh pandangan dominan.

Berbagai hubungan sosial secara hierarkis berada dalam masyarakat yang tidak seimbang yang menghasilkan situasi di mana mereka yang berada pada kelas sosial rendah harus menerima pesan dari mereka yang berada pada kelas sosial yang lebih tinggi. Media melakukan kontrol terhadap isi pesan dengan melakukan enkoding terhadap pesan. Sebagaimana dikemukakan Becker, untuk dapat dimengerti maka isi media harus diubah ke dalam bentuk-bentuk simbolis. Komunikator memiliki pilihan terhadap sejumlah kode dan simbol yang akan memengaruhi makna isi pesan bagi penerimanya. Karena kode, simbol dan bahasa memiliki latar belakang ideologi maka pemilihan kode, simbol dan bahasa, sadar atau tidak sadar, juga menjadi pilihan terhadap ideologi.²⁵ Misalnya, seorang perancang iklan televisi secara cermat merancang iklan untuk menciptakan gambaran atau citra tertentu untuk mempromosikan atau menjual suatu produk, begitu pula program televisi seperti berita atau komedi.

Pada saat bersamaan, audiensi akan menggunakan berbagai kategori yang mereka miliki untuk melakukan dekoding terhadap pesan, dan mereka sering kali menginterpretasikan pesan media melalui cara-cara yang tidak dikehendaki oleh sumber pesan sehingga menimbulkan makna yang berbeda. Sebagai akibat munculnya makna yang berbeda ini, ideologi yang berlawanan akan muncul di masyarakat. Makna yang diinginkan suatu pesan iklan dapat hilang atau tidak diterima oleh kelompok audiensi tertentu karena mereka memberikan interpretasi dengan cara berbeda.

Menurut Hall, khalayak melakukan dekoding terhadap pesan media melalui tiga kemungkinan posisi, yaitu: (1) posisi hegemoni dominan; (2) negosiasi; dan (3) oposisi.²⁶

1. **Posisi hegemoni dominan (*dominant hegemonic position*)**

Hall menjelaskan hegemoni dominan sebagai situasi di mana “*the media produce the message; the masses consume it. The audience reading coincide with the preferred reading*”²⁷ (media menyampaikan pesan, khalayak menerimanya. Apa yang disampaikan media secara kebetulan

²⁵ Samuel L. Becker, *Marxist Approaches to Media Studies*.

²⁶ Stuart Hall, *Encoding/Decoding* dalam Stuart Hall, D. Hobson, A. Lowe & P. Willis (Eds.), *Culture, Media, Language*, Hutchinson, 1980, h. 128-138.

²⁷ E.M. Griffin, *A First Look At Communication Theory*, Special Consultant Glen McClish, Fifth Edition, McGraw Hill, 2003, h. 374-375.



juga disukai oleh khalayak). Ini adalah situasi di mana media menyampaikan pesannya dengan menggunakan kode budaya dominan dalam masyarakat. Dengan kata lain, baik media dan khalayak, sama-sama menggunakan budaya dominan yang berlaku. Media harus memastikan bahwa pesan yang diproduksi harus sesuai dengan budaya dominan yang ada dalam masyarakat. Jika, misalnya, khalayak menginterpretasikan pesan iklan di media melalui cara-cara yang dikehendaki media maka media, pesan (iklan) dan khalayak sama-sama menggunakan ideologi dominan.

2. **Posisi negosiasi (*negotiated position*)**

Posisi di mana khalayak secara umum menerima ideologi dominan namun menolak penerapannya dalam kasus-kasus tertentu (seperti yang dikemukakan Hall: *the audience assimilates the leading ideology in general but opposes its application in specific case*).²⁸ Dalam hal ini, khalayak bersedia menerima ideologi dominan yang bersifat umum, namun mereka akan melakukan beberapa pengecualian dalam penerapannya yang disesuaikan dengan aturan budaya setempat. Misalnya, media memberitakan pemerintah pusat memberlakukan undang-undang nasional baru namun masyarakat lokal akan menginterpretasikan pelaksanaan undang-undang tersebut pada level lokal. Ketika undang-undang antipornografi melarang orang untuk mempertontonkan auratnya di tempat umum, maka masyarakat lokal di daerah wisata pantai di Pulau Bali menginterpretasikan undang-undang tersebut sebagai tidak berlaku di daerahnya karena situasi khusus atau berbeda yang ada di daerah tersebut.

3. **Posisi oposisi (*oppositional position*)**

Cara terakhir yang dilakukan khalayak dalam melakukan dekoding terhadap pesan media adalah melalui “oposisi” yang terjadi ketika khalayak audiensi yang kritis mengganti atau mengubah pesan atau kode yang disampaikan media dengan pesan atau kode alternatif. Audiensi menolak makna pesan yang dimaksudkan atau disukai media dan menggantikannya dengan cara berpikir mereka sendiri terhadap topik yang disampaikan media. Misalnya, perancang iklan menggunakan simbol daya tarik fisik wanita untuk menarik para pria agar mau membeli suatu merek produk, tetapi kelompok pembela hak-hak wanita (feminis) melihat iklan tersebut sebagai hal yang merendahkan harkat wanita. Iklan lain menggunakan gambaran kehidupan alam liar

²⁸ E.M. Griffin, *A First Look At Communication Theory, Ibid.*, h. 374-375.



untuk menarik minat konsumen membeli suatu produk, tetapi hal ini ditolak para pencinta lingkungan.

Hall menerima fakta bahwa media membingkai pesan dengan maksud tersembunyi yaitu untuk membujuk, namun demikian khalayak juga memiliki kemampuan untuk menghindari diri dari kemungkinan tertelan oleh ideologi dominan, namun demikian sering kali pesan bujukan yang diterima khalayak bersifat sangat halus. Para ahli teori studi kultural tidak berpandangan khalayak mudah dibodohi media namun sering kali khalayak tidak mengetahui bahwa mereka telah terpengaruh dan menjadi bagian dari ideologi dominan.²⁹

Bagi Hall dan rekan-rekannya, interpretasi teks media selalu terjadi dalam suatu pertarungan kontrol ideologi. Ronald Lembo dan Kenneth Tucker menjelaskan proses tersebut sebagai “*a competitive arena where individuals or groups express opposing interests and battle for cultural power*”³⁰(suatu arena persaingan di mana individu dan kelompok menyatakan kepentingan mereka yang bertentangan dan pertarungan untuk memperebutkan kekuasaan budaya).

Lembo dan Tucker mengambil contoh musik *rap* yang banyak dinyanyikan generasi muda kulit hitam di AS. Di Indonesia, kita mungkin dapat mengambil contoh penggunaan bahasa gaul di kalangan anak muda di kota besar, khususnya Jakarta. Apakah musik Rap atau bahasa gaul itu mencerminkan nilai-nilai asli dan kepentingan kelompok generasi muda, atautkah merupakan cerminan degenerasi atau penurunan kualitas generasi muda sebagaimana yang banyak dikritik generasi tua. Jawabannya tergantung kepada siapa pertanyaan itu ditujukan. Tujuan utama studi kultural adalah untuk menunjukkan pada cara-cara bagaimana ideologi dari kelompok-kelompok yang berkuasa di masyarakat tanpa disengaja terus-menerus dipelihara dan dipertahankan, dan menunjukkan pada cara-cara bagaimana ideologi dominan itu dapat dilawan untuk menghentikan sistem kekuasaan yang telah mengurangi peran kelompok lainnya.

²⁹ Stuart Hall, *Cultural Studies and the Centre* dalam Richard West dan Lynn H. Turner, *Introducing Communication Theory*. McGraw-Hill, 2007.

³⁰ Ronald Lembo dan Kenneth Tucker, *Culture, Television and Opposition*, h. 100 dalam Stephen W. Littlejohn dan Karen A. Foss, *Theories of Human Communication*, Eighth Edition, Thomson Wadsworth, 2005, h. 326.



REFERENSI

- Agger, Ben. *Cultural Studies as Critical Theory*. London: Falmer. 1992.
- Ajzen, Icek, dan Martin Fishbein. *Understanding Attitudes and Predicting Social Behavior*. Englewood Cliffs: Prentice Hall. 1980.
- Altman, Irwin dan Dalmas Taylor, *Social Penetration: The Development of Interpersonal Relationship*. Rinehart & Winston. 1973.
- Altman, Irwin. *Dialectics, Physical Environment, and Personal Relationship*. Communication Monograph 60. 1993.
- Anderson, Norman H. "Integration Theory and Attitude Change". *Psychological Review* 78. 1971. h. 171–206.
- Anderson, Peter A. "When One Can (Not) Communicate: A Challenge to Motley's Traditional Communication Postulates". *Communication Studies* 42. 1991.
- Angus, Ian. "The Policy of Common Sense: Articulation Theory and Critical Communication Studies" dalam *Communication Yearbook* 15. Ed. Stanley Deetz, Sage. 1992.
- Ashcraft, Karen Lee. "Feminist Organizational Communication Studies: Engaging Gender in Public and Private" dalam *Engaging Organizational Communication Theory and Research: Multiple Perspective*. Ed. Steve May dan Dennis K. Mumby. Sage. 2005.
- Averill, James. "A Constructive View of Emotion" dalam *Theories of Emotion*. Ed. K. Plutchik dan H. Kellerman. New York. 1980.
- Babrow, Austin S. "Communication and Problematic Integration: Understanding Diverging Probability and Value, Ambiguity Ambivalence and Impossibility". *Communication Theory* 2, 1992. h. 95-130.
- Bakhtin, Mikhail M. *The Dialogic Imagination: Four Essays*, ed Michael Holquist, trans. Caryl Emerson dan Michael Holquist, University. of Texas Press. 1981.
- Bales, Robert F. *Personality and Interpersonal Behavior*. Rinehart & Winston. New York. 1970.
- Barker, James R., dan George Cheney. "The Concept and the Practices of Discipline in Contemporary Organizational Life". *Communication Monograph* 61. 1994. h. 19-43.

- Bauman, Zygmunt. *Hermeneutics and Social Science*. Columbia University Press. 1978.
- Bavelas, Janet Beavin. "Behaving and Communicating: A Reply to Motley." *Western Journal of Speech Communication* 54. 1990. h. 593-602.
- Baxter, Leslie A. "The Social Side of Personal Relationships: A Dialectical Perspective" dalam *Social Context and Relationships: Understanding Relationship Processes*. Vol. 3. Ed. Steve Duck, Sage. 1993. h. 139-169.
- Baxter, Leslie A., dan Barbara M. Montgomery. "A Guide to Dialectical Approaches to Studying Personal Relationship" dalam *Dialectical Approaches to Studying Personal Relationship*. Ed. Barbara Montgomery and Leslie Baxter, Lawrence Erlbaum. h. 1-15.
- Beaty, Michael, J., James C. McCroskey, dan Alan D. Heisel. "Communication Apprehensions Temperamental Expression: A Communication Paradigm". *Communication Monograph* 65. 1998.
- Becker, Howard. "Becoming a Marihuana User". *American Journal of Sociology* 59. 1953.
- Becker, Samuel L. Marxist Approaches to Media Studies: The British Experience dalam *Critical Studies in Mass Communication* 1. 1984. h. 66-80.
- Berelson, Bernard dan Gary Steiner. *Human Behavior*. New York. 1965.
- Berger, Charles R. *Planning Strategic Interaction: Attaining Goals Through Communicative Action*. Lawrence Erlbaum. 1997.
- Berger, Peter L., dan Thomas Luckmann. *The Social Construction of Reality: A Treatise in the Sociology of Knowledge*. New York: Doubleday. 1966.
- Birdwhistell, Ray. *Kinesics and Context*. Philadelphia: University of Pennsylvania Press. 1970.
- Bitzer, Lloyd. "Aristotle's Enthymemes Revisited" dalam *Quarterly Journal of Speech* 45. 1959.
- Blumer, Herbert. *Symbolic Interactionism: Perspective and Methode*, Prentice Hall. 1969.
- Bormann, Ernest G., John F. Cragan, dan Donald C. Shields. "Three Decades of Developing, Grounding, and Using Symbolic Convergence Theory (SCT) dalam *Communication Yearbook* 25, ed. William B. Gudykunst, Lawrence Erlbaum. 2001. h. 271-313.
- Bormann, Ernest. "Symbolic Convergence and Communication in Group Decision Making" dalam *Communication Group Decision Making*, ed. Randy Y. Hirokawa dan Marshall Scott Poole, Sage. 1986. h. 219-236.
- Bowers, John W., dan James J. Bradar. "Issues in Communication Theory: A Metatheoretical Analysis" dalam *Communication Yearbook* 5. Ed. M. Burgoon, New Brunswick, 1982.



- Branham, Robert J., dan W. Barnett Pearce. "Between Text and Context: Toward a Rhetoric of Contextual Reconstruction". *Quarterly Journal of Speech* 71. 1985. h. 19-36.
- Brinberg, David dan Joseph E. McGrath. *Validity and Research Process*. Sage. 1985.
- Brock, Bernard L. "Evolution of Kenneth Burke's Criticism and Philosophy of Language" dalam *Kenneth Burke and Contemporary European Thought: Rhetoric in Transition*. Ed. Bernard L Brock. University of Alabama Press. 1987. h. 1-33.
- Brown, Penelope, Stephen Levinson. *Politeness: Some Universals in Language Usage*. Cambridge University Press. 1987.
- Bryant, Donald C. "Rhetoric: Its Function and Its Scope". *Quarterly Journal of Speech*. 1953.
- Buber, Martin. *I and Thou*, trans. Walter Kaufmann, Charles Scribner. New York. 1958.
- Buck, Ross, dan C. Arthur Van Lear. "Verbal and Nonverbal Communication: Distinguishing Symbolic, Spontaneous, and Pseudo-Spontaneous Nonverbal Behavior". *Journal of Communication* 52 (2002). h. 522-541.
- Buller, David B., dan Jude K. Burgoon. "Interpersonal Deception Theory". *Communication Theory* 6. 1996.
- Burgoon, Jude K., dan Jerold L. Hale. "Nonverbal Expectancy Violation: Model Elaboration and Application". *Communication Monograph* 55. 1988.
- Burgoon, Jude K. "Communication Effects of Gaze Behavior: A Test of Two Contrasting Explanation". *Human Communication Research* 12. 1986.
- _____. "It Takes Two to Tango: Interpersonal Adaptation and Implications for Relational Communication" in *Communication: Views from the Helm for the 21st Century*. Ed. Judith S. Trent, Allyn and Bacon. 1998. h. 53-59.
- _____. "Nonverbal Signals" in *Handbook of Interpersonal Communication*. Ed. Mark L. Knapp dan Gerald R. Miller. Thousand Oaks, CA, Sage. 1994. h. 229-285.
- Burke, Kenneth. *Language As Symbolic Action: Essay on Life, Literature and Methods*. Barkely: University of California. 1969.
- Carragee, Kevin M. *A Critical Evaluation of the Media Hegemony Thesis*. *Western Journal of Communication* 57. 1993. h. 330-348.
- Cattel, Raymond. "Concept and Methods in the Measurement of Group Sun-tality" dalam *Psychological Review* 55. 1984.
- Cheney, George. "Democracy, Participation, and Communication at Work: A Multi-Disciplinary Review" dalam *Communication Yearbook* 21. Ed. Mic-



- hael E Rolof. Sage. 1998.
- _____. "The Rhetoric of Identification and the Study of Organizational Communication". *Quarterly Journal of Speech* 69. 1983.
- _____. *Rhetoric in an Organizational Society: Managing Multiple Identities*. Columbia University of South Carolina Press. 1991.
- Cissna, Kenneth N., dan Rob Anderson. "The Contribution of Carl R. Rogers to a Philosophical Praxis of Dialogue". *Western Journal of Speech Communication* 54. 1990.
- Clair, Robin Patric. "Organizing Silence: Silence as Voice and Voice as Silence in the Narrative Exploration of the Treaty of New Echota." *Western Journal of Communication* 61. 1997. h. 315-337.
- _____. *Organizing Silence: A World of Possibilities*, Albany. Sunny Press. 1998.
- Clevenger, Jr. Theodore. "Can One Not Communicate? A Conflict of Model". *Communication Studies* 42. 1991: 340-353.
- Cohen, Bernard C. *The Press and Foreign Policy*. Princeton University. 1963.
- Collins, Barry, dan Harold Guetzkow. *A Social Psychology of Group Processes for Decision Making*. Wiley. 1966.
- Craig, Robert T., dan Karen Tracy. *Conversational Coherence: Form, Structure and Strategy*. Sage. 1983.
- Dance, Frank, E.X. "The Concept of Communication". *Journal of Communication* 20. (1070): 201-210.
- Deetz, Stanley A. "Critical Theory" dalam *Engaging Organizational Communication Theory and Research: Multiple Perspective*. Ed. Steve May dan Dennis K. Mumby. Sage. 2005.
- _____. "Disciplinary Power in the Modern Corporation" dalam *Critical Management Studies*. Ed. Mats Alvesson dan Hugh Willmott. Sage. 1992.
- _____. *Democracy in the Age of Corporate Colonization: Development in Communication and the Politics of Everyday Life*. Sunny Press. 1992.
- _____. "World Without Things: Toward a Social Phenomenology of Language". *Quarterly Journal of Speech* 59. 1973.
- DeFleur, Melvin L., dan Sandra J. Ball Rokeach. *Theories of Mass Communication*. Longman. 1982.
- Digman, J. "Personality Structure: Emergence of The Five-Factor Model". *Annual Review of Psychology* 41. 1991.
- Dominick, Joseph R. *The Dynamics of Mass Communication: Media in the Digital Age*. 7th Edition. McGraw Hill. 2002.
- DuGay, Paul, Stuart Hall, Linda Janes, Hugh Mackay dan Keith Negus. *Doing*



- Cultural Studies: The Story of the Sony Walkman*. London: Sage. 1997.
- Eco, Umberto. *A Theory of Semiotics*, Bloomington. Indiana University Press. 1976.
- Eisenberg, Eric M., dan Patricia Riley. "Organizational Culture" dalam *The New Handbook of Organizational Communication: Advances in Theory, Research, and Methods*. Ed. Fredric M. Jablin dan Linda L. Putnam. Sage. 2001.
- Ellis, Donald G. "Fixing Communication Meaning: A Coherentist Theory" dalam *Communication Research*, 22. 1995.
- _____. *Crafting Society: Ethnicity, Class and Communication Theory*. Lawrence Erlbaum. 1999.
- Etzioni, Amitai. *Modern Organization*. Prentice Hall. 1964.
- Festinger, Leon, dan James M. Carlsmith. "Cognitive Consequences of Forced Compliance" dalam *Journal of Abnormal and Social Psychology* 58. 1959. h. 203-210.
- Finn, S. "Television Addiction? An Evaluation of Four Competing Media Use Models". *Journalism Quarterly* 69. 1992. h. 422-435.
- Fisher, Aubrey B., dan Leonard Hawes. "An Interact System Model Generating a Grounded Theory of Small Group", *Quarterly Journal Speech* 57. 1971.
- Fisher, Aubrey B. *Small Group Decision Making: Communication and the Group Process*. New York: McGraw Hill. 1980. h. 117.
- Fitzpatrick, Marry Anne. *Between Husband and Wives: Communication in Marriage*. Sage. 1988.
- Follet, Mary Parker. *Creative Experience*. New York: Longman, Green. 1924.
- Foss, Karen A., Sonja K. Foss, dan Cindy L. Griffin. *Cheris Kramarae: Feminist Rhetorical Theories*. Sage. 1999.
- Foss, Karen A., dan Sonja K. Foss. *Inviting Transformation: Presentational Speaking for a Changing World*, 2nd Edition. Waveland. 2003.
- Foss, Sonja K., dan Cindy L. Griffin. "Beyond Persuasion: A Proposal for an Invitational Rhetoric". *Communication Monograph* 62. 1995.
- Gamble, T.K. & Gamble, M.W. Nonverbal communication. Sage Publishing. [https://www.sagepub.com/sites/default/files/upmbinaries/53604_Gamble_\(IC\)_Chapter_6.pdf](https://www.sagepub.com/sites/default/files/upmbinaries/53604_Gamble_(IC)_Chapter_6.pdf). 2018.
- George Gerbner. "What Do We Know?" dalam *Television and Its Viewers: Cultivation Theory and Research*. Ed. J. Shanahan dan M. Morgan. Cambridge University Press. 1999.
- Gerbner, George, Larry Gross, Michael Morgan, dan Nancy Signorielli. "Living with Television" dalam *Perspective on Media Effects*. Eds. Jennings



- Bryant dan Dolf Zillmann, Hillsdale. NJ: Lawrence Erlbaum. 1996.
- Giles, Howard, Justine Coupland, dan Nikolas Coupland. "Accommodation Theory: Communication, Context, and Consequences" dalam *Context of Accommodation: Developments in Applied Sociolinguistics*. Eds. Howard Giles, Justine Coupland, dan Nikolas Coupland. Cambridge University Press. 1991. h. 1-68.
- Goffman, Erving. *Frame Analysis: An Essay on the Organization of Experience*. Harvard University Press. 1975.
- Griffin E.M. *A First Look at Communication Theory*. 5th Edition, special consultant Glen McClish. McGraw Hill. 2003.
- Grossberg, L. "The Circulation of Cultural Studies", dalam *Critical Studies in Mass Communication*. 1989. h. 413-420.
- Gudykunst, William B. "The Uncertainty Reduction and Anxiety –Uncertainty Reduction Theories of Berger, Gudykunst, and Associates" dalam *Watershed Research Traditions in Human Communication Theory*. Eds. Donald P Cushman dan Brainslav Kovacic. Suny Press. 1995. h. 67-100.
- Gudykunst, William B. *The Uncertainty Reduction and Anxiety-Uncertainty Reduction Theories*. Sage. 1988.
- Hall, Edward T. *Beyond Culture*. New York: Doubleday. 1976.
- Hall, Stuart. "Encoding/Decoding" dalam *Culture, Media, Language*. Eds. Stuart Hall, D. Hobson, A. Lowe dan P. Willis. 1980. h. 128-138.
- Hall, Stuart, Dorothy Hobson, Andrew Lowe, and Paul Willis. Eds. *Culture, Media, Language*. London: Hutchinson. 1981.
- _____. "Cultural Studies: Two Paradigms" In *Media, Culture and Society: A Critical Reader*. Ed. R Collins. London: Sage. 1986.
- _____. "The Whites of Their Eyes: Racist Ideologies And The Media" dalam *Silver Lining: Some Strategies for the Eighties*. Eds. G. Bridges & R. Brunt, Lawrence and Wishhart. 1981.
- Harre, Rom, dan Paul Secord. *The Explanation of Social Behavior*. Totowa. 1972.
- Harre, Rom. "Is There Still a Problem About The Self?". *Communication Yearbook*. Ed. Stanley Deetz. Thousand Oak, Sage. 1994.
- Harre, Rom. *Social Being: A Theory for Social Behavior*. Littlefield. Adams. 1979.
- Harrison, Randal. *Beyond Words: An Introduction to Nonverbal Communication*. Prentice Hall. 1974.
- Heidegger, Martin. *Being and Time*. Trans. J. Macquarrie dan E. Robinson. New York: Harper and Row. 1962.



- Hickmann, C.A., dan Manford Kuhn. *Individuals, Group, and Economic Behavior*. New York. 1956.
- Hirokawa, Randy Y. "Group Communication and Decision Making Performance: A Continued Test of the Functional Perspective" dalam *Human Communication Research* 14. 1988.
- Hoben, John B. "English Communication at Colgate Re-Examined". *Journal of Communication*. 1954. h. 5.
- Hovland, Carl L., Irving L. Janis, dan Harold H. Kelley. *Communication and Persuasion*. New Heaven: Yale University Press. 1953.
- Husserl, Edmund. *Idea: General Introduction to Pure Phenomenology*. Translated by W.R.B. Gibson. New York: Collier. 1962.
- Innis, Harold Adam. *Empire and Communication*. University of Toronto Press. 1972.
- _____. *The Bias of Communication*. University of Toronto Press. 1951.
- Jacobs, Scott, dan Sally Jackson. "Strategy and Structure in Conversational Influence Attempts". *Communication Monograph* 50. 1983.
- Jacobs, Scott, Edwin J. Dawson, dan Dale Brashers. "Information Manipulation Theory: A Replication and Assessment". *Communication Monograph* 63. 1996.
- Jacobs, Scott. "Language", dalam *Handbook of Interpersonal Communication*. Eds. Mark L Knapp dan Gerald L. Miller. Sage. 1985.
- Johnson H. "A New Conceptualization of Source of Organizational Climate" dalam *Administrative Science Quarterly* 3. 1976.
- Johnson, Fern L. *Speaking Culturally: language Diversity in The United States*. Sage. 2000.
- Kelly, George. *The Psychology of Personal Construct*. New York: North. 1955.
- Kincaid, Lawrence D. *Communication Theory: Eastern and Western Perspective*. San Diego Academic. 1987.
- Kramarae, Cherie, Gender and Dominance. *Communication Yearbook* 15. Ed. Stanley A. Deetz. Sage. 1992.
- Langer, Susanne. *Philosophy in New Key*. Harvard University Press. 1942.
- Lazarsfeld, P.F. "Remarks on Administrative and Critical Communication Research Studies" dalam *Philosophy and Social Science*. Vol. IX. No. 2.
- Lembo, Ronald, dan Kenneth H. Tucker. "Culture, Television and Opposition: Rethinking Cultural Studies" dalam *Critical Studies in Mass Communication* 7. 1990. h. 97-116.
- Likert, Rensis. *New Patterns in Management*. New York: McGraw Hill. 1961.
- _____. *The Human Organization*. New York: McGraw Hill. 1967.
- Littlejohn, Stephen W. *Theories of Human Communication*. Sixth Edition.



- Wadsworth Publishing Company. Albuquerque. New Mexico. 1999.
- Littlejohn, Stephen W., dan Karen A Foss. *Theories of Human Communication*. Eight Edition, Wadsworth Publishing Company, Albuquerque, New Mexico, 2005.
- _____. *Theories of Human Communication*. Ninth Edition. Wadsworth Publishing Company. Albuquerque. New Mexico. 2009.
- Longman. Dictionary of Contemporary English. New Edition. Pearson Education Limited. 2003.
- Lowery, Shearon A. dan Melvin L. DeFleur. *Milestones in Mass Communication Research: Media Effect*. 2nd Edition. New York: Longman. 1988.
- Mandelbaum, Jenny. "Interpersonal Activities in Conversational Storytelling". *Western Journal of Speech Communication* 53. 1989.
- Martyana, Wendy. "What Does He Mean?" *Journal of Communication* 28m 1978. h. 131-138.
- Marwell, Gerald, dan David R. Schmitt. "Dimension of Compliance-Gaining Strategies: A Dimension Analysis". *Sociometry* 30. 1967.
- McCroskey, James C. "The Communication Apprehension Perspective" dalam *Avoiding Communication: Shyness, Reticence, and Communication Apprehension*. Eds. J.A. Daly dan J.C. McCroskey. Beverly Hills. CA, Sage. 1984.
- McLaughlin, Margaret L. *Conversation: How Talk is Organized*. Sage. 1984.
- McLuhan, Marshall, dan Quentin Fiore. *The Medium is the Massage*. New York: Bantam Books. 1967.
- McPhee, Robert D. "Organizational Communication: A Structural Exemplar" dalam *Rethinking Communication: Paradigm Exemplars*. Ed. Brenda Dervin. Sage. 1989.
- McQuail, Denis, J.G. Blumler dan J. Brown. "The Television Audience: A Revised Perspective" dalam *Sociology of Mass Communication*. Ed. Penguin Books. 1972. h. 135-165.
- McQuail, Denis. *Mass Communication Theory*. 4th Edition. London: Sage Publication.
- Merritt, Bishetta D. "Bill Cosby: TV Auteur?" *Journal of Popular Culture* 24. 1991. h. 89-102.
- Millar, Frank E., dan L. Edna Rogers. "Powers Dynamics in Marital Relationships" dalam *Perspectives on Marital Interaction*. Eds. P. Noller dan M. Fitzpatrick. 1988. h. 78-97.
- Miller, Gerald R. "On Defining Communication: Another Stab". *Journal of Communication* 16. h. 92.
- Miller, M.M., dan Reese S.D. "Media Dependency as Interaction Effects of



- Exposure and Reliance on Political Activity and Efficacy". *Communication Research* 9. 1982. h. 227-248.
- Monge, Peter R., dan Noshir S. Contractor. *Theories of Communication Network*. Oxford University Press. 2003.
- Monge, Peter R., dan Noshir S. Contractor. "Emergent Communication Network" dalam *The New Handbook of Organizational Communication: Advances in Theory, Research, and Methods*. Eds. Fredric M. Jablin, dan Linda L. Putnam. Sage. 2001.
- Morgan, Gareth. *Images of Organization*. Beverly Hills. CA: Sage. 1986.
- Morris, Charles. *Sign, Language and Behavior*. New York: Brazillier. 1946.
- Morson, Gary Saul, dan Caryl Emerson. *Mikhail Bakhtin: Creation of a Prosaic*. Stanford University Press. 1990.
- Motley, Michael T. "On Whether One Can (Not) Communicate: An Examination via Traditional Communication Postulates". *Western Journal of Speech Communication* 54. 1990.
- Mumby, Dennis K. "Critical Organizational Communication Studies: The Next 10 Years". *Communication Monograph* 60. 1993.
- _____. "The Problem of Hegemony: Rereading Gramsci for Organizational Communication Studies". *Western Journal of Communication* 61. 1997.
- _____. *Modernism*. "Postmodernism, and Communication Studies: A Rereading of An Ongoing Debate". *Communication Theory* 7. 1997.
- _____. "The Political Function of Narrative in Organization". *Communication Monograph* 54. 1987.
- _____. *Communication and Power in Organizations, Discourse, Ideology, and Domination*. Ablex. 1998.
- Murdock, Graham. "Across the Great Divide: Cultural Analysis and the Condition of Democracy" dalam *Critical Studies in Mass Communication* 12. 1995. h. 89-95.
- _____. "Cultural Studies: Missing Link" dalam *Cultural Studies in Mass Communication* 6. 1989.
- Noelle-Neumann, Elisabeth. *The Spiral of Silence: Public Opinion – Our Social Skin*. University of Chicago Press. 1984.
- O'Keefe, Barbara J. "The Logic of Message Design: Individual Differences in Reasoning About Communication". *Communication Monograph* 55. 1988.
- _____. "Variation, Adaptation, and Functional Explanation in the Study of Message Design" dalam *Developing Communication Theories*. Ed. Gerry Philipsen. Sunny Press. 1997.
- Oetzel, John G. "Effective Intercultural Work Group Communication" dalam



- Theorizing about Communication and Culture*. Ed. William B. Gudykunst. Sage. 1996.
- Ogden C.K. dan L.A. Richard. *The Meaning of Meaning*. London: Trubnec. 1923.
- Osgood, Charles. "The Nature of Measurement Meaning", dalam *The Semantic Differential Technique*. Eds. J. Snider dan C. Osgood. 9-10. Chicago: Aldine. 1969.
- Osgood, Charles. *On Understanding and Creating Sentences*. American Psychologist. 1963.
- Pacanowsky, Michael E., dan Nick O'Donnell-Trujillo. "Communication and Organizational Cultures". *Western Journal of Speech Communication* 46. 1982. h. 115-130.
- _____. "Organizational Communication as Cultural Performance" dalam *Communication Monograph* 50. 1983. h. 129-145.
- Palmgreen, Philip. "Uses and Gratification: A Theoretical Perspectives" dalam *Communication Yearbook* 8. Ed. R.N Bostrom. Sage. 1984.
- Papa, Michael J., Mohammad A. Auwal dan Irvind Singhal. "Organizing for Social Change Within Concertive Control System: Member Identification, Empowerment, and the Making of Discipline. *Communication Monograph* 64. 1997.
- Patterson, Miles L. dan Vicki Rits. "Social and Communication Anxiety: A Review and Meta-Analysis" dalam *Communication Yearbook* 20. Ed. Brant R. Burleson. Thousand Oak CA. Sage. 1997.
- Pearce, Barnet W. *Communication and the Human Condition*. Carbondale. Southern Illinois: University Press. 1989.
- Pearce, Barnett W., dan Vernon Cronen. *Communication, Action, and Meaning*. New York: Praeger. 1980.
- Peirce, Charles Saunders. *Charles S. Peirce: Selected Writings*. New York. 1958.
- Perouw, Charles. *Complex Organization: A Critical Essay*. Glenview. 1972.
- Petronio, Sandra. *Boundaries of Privacy: Dialectics of Disclosure*. Albany. State University of New York Press. 2002.
- Petty, Richard E., John T. Cacioppo. dan Rachel Goldman. "Personal Involvement As A Determinant of Argument-Based Persuasion". *Journal of Personality and Social Psychology* 41. 1981.
- Petty, Richard E., dan John T. Cacioppo, *Communication and Persuasion: Central and Peripheral Routes to Attitude Change*. New York: Springer-Verlag. 1986.
- Pollock, Della, dan J. Robert Cox. "Historicizing 'Reason': Critical Theory, Practice, and Postmodernity". *Communication Monograph* 58. 1991.
- Pool, Marshall Scott, David R., Seibold, dan Robert D. McPhee. "A Structura-



- tional Approach to Theory Building in Group Decision-Making Research” dalam *Communication and Group Decision-Making*. Ed. Randy Y Hirokawa dan Marshall Scott Poole. Sage. 1986. h. 238-240.
- Poole, Marshall Scott, dan Robert D. McPhee, “A Structural Analysis of Organizational Climate” dalam *Communication and Organization: An Interpretative Approach*. Ed. Linda L. Putnam dan Michael E. Pacanowsky. Sage. 1983.
- Poole, Marshall Scott, dan Jonelle Roth. “Decision Development in Small Groups IV: A Typology of Group Decision Path”. *Human Communication Research* 15. 1989.
- Poole, Marshall Scott, dan Robert D. McPhee, “Structuration Theory” dalam *Engaging Organizational Communication Theory and Research: Multiple Research*. Eds. Steve May dan Dennis K. Mumby. Thousands Oaks. Sage. 2005.
- Poole, Marshall Scott, David R Seibold, dan Robert D. McPhee. “Group Decision-Making as a Structural Process”. *Quarterly Journal of Speech* 71. 1985.
- Poole, Marshall Scott. “Communication and Organizational Climate: Review, Critique, and A New Perspective” dalam *Organizational Communication: Traditional Themes and New Direction*. Ed. Robert D. McPhee dan Phillip K. Tompkins. Sage. 1985.
- Rayburn, J.D., & Palmgreen P.C. “Merging Uses and Gratifications and Expectancy-Value Theory”. *Communication Research* 11. 1984. h. 537-562.
- Real, Michael R. *Exploring Media Culture*. Thousand Oaks. Sage. 1996. h. xiii-xiv.
- Reese, Stephen D. “Setting the Media’s Agenda: A Power Balance Perspective” dalam *Communication Yearbook* 11. Ed. James A. Anderson. Sage. 1991.
- Rogers, Carl. *Client-Centered Therapy*. Boston: Houghton-Mifflin. 1951.
- Rogers, Everett M., dan James W. Dearing. “Agenda Setting Research: Where Has it Been. Where is it going?” dalam *Communication Yearbook* 11. Ed. James A. Anderson. Sage. 1988.
- Rokeach, Milton. *Belief, Attitudes and Values: A Theory of Organization and Change*. Jossey Bass. San Fransisco. 1969.
- Rokeach, Sandra J. Ball dan Melvin L. DeFleur. “A Dependency Model of Mass Media Effects” dalam *Communication Research* 3. 1976. h. 3-21.
- Rubin, A.M., dan Windahl S. “The Use and Dependency Model of Mass Communication”, dalam *Critical Studies in Mass Communication* 3. 1986.
- Ruesch, Jurgen. “Technology and Social Communication” dalam *Communi-*



- cation Theory and Research*. Ed. L. Thayer. 1957.
- Sackmann, Sonja S. "Managing Organizational Culture: Dreams and Possibilities" dalam *Communication Yearbook 13*. Ed. James Anderson. Sage. 1990.
- Sacks, Harvey, Emanuel Schegloff, dan Gail Jefferson. "A Simplest Systematic for The Organization of Turn Taking for Conversation", *Language* 50. 1974.
- Scott, Craig R., S.R. Corman dan George Cheney. "Development of Structural Model of Identification in the Organization" dalam *Communication Theory* 8. 1998.
- Searle, John. *Speech Act: An Essay in the Philosophy of Language*. Cambridge University Press. 1969.
- Sherif, Muzafer, dan Carl L. Hovland. *Social Judgement*. Yale University Press. 1961.
- Shoemaker, Pamela J. "Media Gatekeeping" dalam *An Integrated Approach to Communication Theory and Research*. Eds. Michael B. Salwen, dan Don W. Stack, Lawrence Erlbaum. 1996. h. 79-71.
- Simon, Herbert A. *Administrative Behavior*. New York: Free Press. 1976.
- Siune, Karen dan Ole Borre. *Setting the Agenda for a Danish Election*. Journal of Communication 25. 1975. h. 65-73.
- Stiff, James B. *Persuasive Communication*. New York: Guilford. 1994.
- Stohl, Cynthia, dan Linda L. Putnam. "Communication in Bona Fide Groups: A Retrospective and Prospective Account" dalam *Group Communication in Context: Studies of Bona Fide Groups*. Eds. Lawrence R. Frey, Lawrence Erlbaum. 2003. h. 399-414.
- Stohl, Cynthia. *Organizational Communication: Connectedness in Action*. Thousand Oak CA. Sage. 1995.
- Tanen, Deborah. *The Argument Culture: Stopping America's War of Words*. New York. 1998.
- Taylor, James R., dan Elizabeth J. Van Every. *The Emergent Organization: Communication as Its Size and Surface*. Lawrence Erlbaum. 2000.
- Ting-Toomey, Stella, dan Leeva Chung. *Understanding Inter-Cultural Communication*. Roxbury. 2005.
- Tompkins, Phillip K., dan George Cheney. "Account Analysis of Organizations: Decision Making and Identification" dalam *Communication and Organization: An Interpretive Approach*. Eds. Linda L. Putnam, dan Michael Pananowsky. Sage. 1983.
- Tompkins, Phillip K., dan George Cheney. "Coming to Terms with Organizational Identification and Commitment", dalam *Central States Speech*



- Journal* 38. 1987.
- Tompkins, Phillip K., dan George Cheney. "Communication and Unobstrusive Control in Contemporary Organization" dalam *Organizational Communication: Traditional Themes and New Direction*. Eds. Robert D. McPhee dan Phillip K. Tompkins. Sage. 1985.
- Tretheway, Angela. "Isn't it Ironic: Using Irony to Explore the Contradictions of Organizational Life". *Western Journal of Communication* 63. 1999.
- _____. "Disciplined Bodies: Women's Embodied Identities at Work". *Organizational Studies* 20. 1999.
- _____. "Resistance, Identity, and Empowerment: A Postmodern Feminist Analysis of Clients in a Human Service Organization". *Communication Monograph* 64. 1997.
- _____. "Resistance, Identity, and Empowerment: A Postmodern Feminist Analysis of Clients in a Human Service Organization". *Communication Monographs* 64. 1997. h. 281-301.
- Van Maanen, John, and Stephen R. Barley. "Cultural Organization: Fragments of a Theory" dalam *Organizational Culture*. Ed. P.J. Frost dll., Sage. 1985. h. 31-54.
- Watzlawick, Paul, Janet Beavin, dan Don Jackson, *Pragmatic of Human Communication: A Study of Interactional Patterns, Pathologies and Paradoxes*. New York: Norton. 1967.
- Weber, Max. *The Theory of Social and Economic Organization*. Trans. A.M. Henderson dan T. Parson. Oxford University Press. 1947.
- Weedon, C. *Identity and Culture: Narratives of Difference and Belonging*. Open University. 2004.
- Weick, Karl. *The Social Psychology of Organizing*. 2nd ed. Addison-Wesley. 1979.
- West, Richard dan Lynn H. Turner. *Introducing Communication Theory: Analysis and Application*. 3rd Edition. McGraw-Hill. 2007.
- Wheeles, Lawrence R., Robert Barraclough, dan Robert Stewart. "Compliance Gaining and Power in Persuasion". *Communication Yearbook* 7. Sage. 1983.
- Windahl S., Signitzer, B., dan Olson J. *Using Communication Theory*. London and Newbury Park. Sage. 1992.
- Woodward, Wayne. "Triadic Communication as Transactional Participation". *Critical Studies in Mass Communication* 13. 1996. h. 155-174.



INDEKS

A

abstraksi 120, 256
adaptasi interaksi, teori 184
adaptasi 182
adaptor 127
Adorno, Rheodor 56
Ajzen, Icek 87
akomodasi, teori 182
analisis bingkai 110
analisis faktor 166
analisis interaksi 293
Anderson, Rob 273
Anglo-American 129
Anzaldua, Gloria 114
asertif, tindakan
 ilokusioner 136
asimilasi, efek 77
atribusi, aturan 108
atribusi, gaya 74
atribusi, teori 72
aturan
aturan percakapan, teori 204
 alasan 212
 atribusi 109
 esensi 136
 isi pernyataan 135
 ketulusan hati 136
 konstitutif 135, 219
 makna 219-220
 penilaian 109
 persiapan 135
 regulatif 136, 219

tindakan 218-219, 224
tingkah laku 109
validitas 212

AUM (*anxiety uncertainty management*) 177

B

Bakhtin 253-254
BAS (*behavioral activation system*) 72
Baxter, Leslie 259
Berger, Charles 156, 177
Berger, Peter 53
biologis, teori 50
Birdwhistel, Ray 125
birokrasi, teori 329
BIS (*behavioral inhibition system*) 71
Borre, Ole 415
Brown dan Levinson 149
Buber, Martin 270
budaya organisasi 328
 budaya konteks rendah 180
 budaya konteks tinggi 180
 budaya, komunikasi antar 19
Burgoon, Jude 123
Burke, Kenneth 152

C

Cacioppo, John 79, 82
catatan prosedural 138
cemas, sifat 68
Charles Saunders Peirce 36

Chicago School 193
 Cissna, Kenneth 273
 Clair, Robin 362, 384, 387
 Clevenger 10
 CMM (*coordinated management of meaning*) 218
 Craig, Robert 34
 Cronen, Vernon 218

D

Dance, Frank 8
 debat, sifat berdebat 67
 dekoding 27, 454
 Deetz, Stanley 42, 362, 375, 379, 382
 definisi komunikasi 8
 deklaratif, tindakan
 ilokusioner 136
 dialog 259-261
 dialogis, teori 253
 diri, konsep 97
 Digman, J. 69-70
 direktif, tindakan
 ilokusioner 136
 diri individu 99
 diri 193
 disonansi kognitif, teori 90
 disonansi, teori 94
 divergensi 182
 Dominick, Joseph 23
 dramatisasi 284
 dunia benda 39
 dunia tanda 39

E

efek asimilasi 77
 efek pertentangan 77
 ekspresif, tindakan
 ilokusioner 137
 ekstraversi, sifat 69

elaborasi, teori kemungkinan 79
 elaborasi, teori 72
 elemen komunikasi 25
 ELT (*elaboration likelihood theory*)
 79
 emblem 177
 enkoding 27
 enkulturasi 397

F

faktor sifat 69
feedback 29
 feminisme 60
 feminisme, teori 162
 fenomenologi 41
 hermeneutik 44
 klasik 43
 persepsi 43
 fenomenologi, tradisi 166
 Festinger 90
 Festinger, Leon 90
 Fish, Stanley 169-170
 Fishbein, Martin 85, 428
 fluiditas tindakan 160
 Frankfurt school 56
 FTA (*face-threatening act*) 150

G

Gadamer, Hans-George 169
 gangguan 30
 mekanik 30
 semantik 30
 gaya atribusi 74
 Giles, Howard 182
 Goffman, Erving 109
 Gordimer, Nadine 115
 Greene 138, 140
 Gudykunst, William 297



H

Harre, Rom 103
 hegemoni 449
 Heidegger, Martin 44
 Heider, Fritz 73
 hermeneutik 168
 hipodermik, jarum 28
 homo, teori 113
 Horkheimer, Max 56
 Houston, Marsha 115
 Hovland, Carl 26, 420
 hubungan 7
 komplementer 241
 simetris 241
 Husserl, Edmund 43

I

identifikasi
 formal 154
 idealistis 154
 material 154
 teori 152
 individu 117
 identitas, teori 112
 ideologi budaya 447
 ikatan kelompok 28
 ilokusioner, tindakan 133
 ilustrator 127
 indeks kekerasan 432
 individu, diri 99
 inkongruen 271
 inkonsistensi internal 94
 integrasi bermasalah, teori 97
 integrasi informasi, teori 83
 interaksi hubungan, pola 239
 interaksi 281
 interaksi simbolis, teori 53, 100,
 193
 interaksi, analisis 293
 interpersonal, komunikasi 22

interpretant 36
 interpretasi pesan 162
 interpretasi teks 167-169
 Irwin, Altman 249
 isu ras 387

J

jalur periferal 80
 jalur sentral 80
 jarak kekuasaan 233
 jarak sosial 151
 jarum hipodermik 28

K

kebisuan 387
 kebohongan interpersonal, teori
 189
 kecemasan 176
 kekuatan implikatif 223
 kekuatan kontekstual 223
 kelompok, ikatan 30
 kelompok, komunikasi 19
 kelompok, tugas 312
 keluaran, representasi 139
 keluarga, skema hubungan 243
 kepatuhan, orientasi 245
 kepatuhan, teori mendapatkan 141
 keragaman pesan 162
 kesadaran diri 105, 246
 kesalahan atribusi fundamental 75
 kesengajaan 10
 ketidakpastian 176
 ketidakpastian, mengurangi 177
 ketidakpastian penjelasan 179
 ketidakpastian perkiraan 179
 ketidakpastian-kecemasan,
 mengelola 176, 180
 ketidakpuasan diri 97
 keturunan, dan sifat 70
 Kincaid, Lawrence 6



- kinesik 125
kinesthetic 129
 klasik, fenomenologi 43
 kognisi individu 72
 kognisi 84
 kognitif, teori 50
 komisif, tindakan
 ilokusioner 137
 kompensasi, pola 185
 komunikan 28
 komunikasi
 antarbudaya 19
 interpersonal 19
 kelompok 26
 organisasi 20
 tatap muka 26
 elemen 23
 level 22
 strategi 141
 komunikator 23
 kongruen 271
 konsensual, tipe keluarga 246
 konsep diri 18
 konsep 113
 konseptualisasi 62
 konstitutif, aturan 134
 konstruksi identitas, teori 115
 konstruksi
 personal 145
 pribadi 145
 sosial diri, teori 103
 sosial emosi 106
 sosial, teori 53
 konstruktivisme, teori 145
 konsubstansialitas 153-154
 konteks rendah, budaya 180
 konteks tinggi, budaya 180
 konvensional, logika 161
 konvergensi simbolis, teori 199
 konvergensi 182
 koorientasi organisasi 351
 Kramarae, Cheri 162
 kritis 55
 Kuhn, Manfred 100-101
 kultivasi, proses 435
 kultivasi, teori 430
- L**
- laissez faire*, tipe keluarga 245
 Lawrence Kincaid 6
 level komunikasi 22
 level observasi 8
 Lewin, Kurt 316
 lingkaran hermeneutik 168
 Littlejohn, Stephen 8
 logika
 ekspresif 161
 konvensional 161
 pesan, teori 160
 retorika 161
 Luckmann, Thomas 53
- M**
- makna interaksi 193
 makna 37
 Martyana, Wendy 37
 Marwell dan Schmitt 142
 Marxisme 6, 17, 56, 445
 masyarakat 227
 McCroskey, James C. 68, 70
 Mead, George Herbert 100, 193
 media panas, dingin 410
 mekanik, gangguan 32
 mengelola perbedaan 238
 merancang pesan 152
 model faktor sifat 69
 model nilai harapan 428
 motivasi 52, 74
 Motley, Michael 12
multitheoretical orientation 7



N

neurotisme, sifat 69
 nilai harapan, teori 85
 nilai terminal 97
 nonverbal, pesan 129

O

O'Keefe, Barbara 141
 Oetzel, John 296-297
 Ogden, C.K. 37, 39
 opini publik 438
 organisasi, komunikasi 15
 orientasi kepatuhan 245
 orientasi percakapan 245
 Osgood, Charles 163-164
 otoritas 331

P

pandangan, teori 114
 Paolo Alto 239
 Patterson dan Ritts 69
 Pearce, Barnett 218
 Peirce, Charles Saunders 36
 penemuan revolusioner 4
 penerima 28
 penerimaan, wilayah 78
 penetrasi sosial, teori 249
 pengaturan sosial 33
 pengawasan organisasi, teori 364
 pengelolaan makna terkoordinasi
 218
 pengungkapan diri 180
 penilaian normatif 9
 penilaian sosial, teori 76
 penilaian, aturan 109
 penolakan, wilayah 78
 perasaan, penunjukan 128
 perbedaan semantik 165
 perbedaan, mengelola 253

percakapan, orientasi 245
 periferal, jalur 80
 perilaku, teori 50
 perlokusioner, tindakan 133
 persepsi sebab akibat 74
 persepsi, fenomenologi 45
 pertentangan, efek 77
 pesan 25
 nonverbal 129
 verbal 129
 pesan, interpretasi 162
 pesan, merancang 152
 Petronio, Sandra 266
 Petty, Richard 79, 82
 PI (*problematic integration*) 98
 pikiran 315
 pluralistis, tipe keluarga 247
 pola interaksi hubungan 239
 politik diri 112
 politik organisasi 396
 Ponty, Maurice Marleu 41
postmodernism 57
 pragmatik 124
 presentasi diri, teori 109
 prinsip hierarki 155
 prinsip kesempurnaan 155
 prosedural, catatan 138
 proseminik 128
 proses kultivasi 435
 protektif, tipe keluarga 245

R

RED (*requirement, expectation, desires*) 185
 referen 37
 regulator 127
 rencana tindakan 101
 rencana, teori 156
 resiprokal, pola 185
 retorika 61



baik hati 229
konversi 229
nasihat 230
penaklukan 229
rhetor 60
 Richard, L.A. 37
 Ricoeur, Paul 169
 Rogers, Carl 270
 Rokeach, Milton 90, 95
 ruang semantik
 tiga dimensi 166
 ruang semi tetap, anggota 128
 ruang tetap, anggota 128

S

saluran 26
 Saussure, Ferdinand de 15, 121
 Searle, John 134
 semantik 124
 semantik, gangguan 30
 semiotika 35-36
 sentral, jalur 80
 Sherif, Muzafer 76
 sibernetika 45
 sifat 66
 cemas 68
 ekstraversi 69
 individu 66
 neurotisme 69
 terbuka 69
 sifat, faktor 69
 sifat, teori 66
 sikap diri 102
 sikap 86-87
 siklus perilaku 326
 simbol 36
 presentasi 121
 signifikan 196
 simbol, teori 118
 simbolisme nonwacana 121

simbolisme wacana 121
 singularitas ganda, prinsip 105
 sintaktik 39, 124
 sistem 34
 situasi negatif 155
 Siune, Karen 415
 skema hubungan keluarga 243
sociofugal 129
 sosial, pengaturan 33
 sosiokultural 51
 sosiolinguistik 53
 sosiopsikologi 35
 spesialisasi 333
 S-R Teori 28, 420
 stimulus-respons 28, 420
 strategi
 aktif 179
 interaktif 179
 komunikasi 141
 pasif 179
 sumber 23

T

tanda nonverbal, teori 122
 tanda 36
 tatap muka, komunikasi 27
 Taylor, Dalmis 249
technological determinism 406
 teks 169
 teori
 adaptasi interaksi 184
 agenda setting 413
 argumen percakapan 215
 atribusi 72
 aturan percakapan 204
 bahasa dalam budaya 226
 bahasa 121
 biologis 50
 birokrasi Weber 329
 demokrasi organisasi 379



- dialogis* 253
disonansi kognitif 90
disonansi 105
elaborasi 72
feminism 162
fungsional 312
homo 116
hubungan dialektik 259
identifikasi 152
identitas 112
informasi organisasi 335
integrasi bermasalah 97
integrasi informasi 83
interaksi simbolis 193
jaringan 345
kebohongan interpersonal 189
kelompok kerja antarbudaya 297
kelompok terpercaya 286
kemungkinan elaborasi 79
kepercayaan, sikap, dan nilai 95
kognitif 50
konsistensi 89
konstruksi identitas 115
konstruksi sosial diri 103
konstruksi sosial emosi 106
konstruksi sosial 53
konstruktivisme 145
konvergensi simbolis 199
koorientasi organisasi 351
kultivasi 430
logika pesan 160
makna koheren 212
makna semantik 163
mendapatkan kepatuhan 141
mengurangi ketidakpastian 177
negosiasi wajah 231
nilai harapan 85
pandangan 114
pelanggaran harapan 187
penetrasi sosial 249
pengawasan organisasi 364
pengelolaan makna 218
penggunaan dan kepuasan 423
penilaian sosial 76
perilaku 50
pikiran kelompok 315
presentasi diri 120
privasi komunikasi 266
queer 116
rencana 156
retorika undangan 228
sifat 66
spiral keheningan 437
strategi kesopanan 149
simbol 118
tanda nonverbal 122
tindakan beralasan 87
tindakan bicara 132
urutan percakapan 207
wacana kecurigaan 375
teori, tingkatan 14
teori, tradisi 32
terbuka, sifat 70
tindakan ilokusioner 133
tindakan mengancam wajah 150
tindakan sosial 195
tindakan, rencana 101
tingkah laku, aturan 108
tipe keluarga 245
tipologi 34
tradisi fenomenologi 166
tugas kelompok 312
- U**
- umpan balik* 29
URT (uncertainty reduction theory)
 177



V

valen 84
van Gogh 120
verbal, pesan 10

W

wacana 36
wajah
 negatif 149
 positif 149
Watzlawick, Paul 239
Weber, teori birokrasi 329
wilayah penerimaan 78
wilayah penolakan 78

Y

Yale, universitas 28

PRENADA



TENTANG PENULIS



MORISSAN (Drs., S.H., M.A., Ph.D.) meraih gelar Doctor of Philosophy (PhD) dari School of Communication, Universiti Sains Malaysia (USM) dan Master of Art (Les diplômes d'études supérieures spécialisées) dari Université de Strasbourg III, Perancis. Meraih dua gelar akademik strata satu (S1) yaitu Sarjana Hukum (S.H.) dari Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya, Palembang dan Doctorandus (Drs) dari Fakultas Ushuluddin, Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Raden Fatah, Palembang, Sumatera Selatan.

Pernah bekerja pada berbagai media massa nasional dan internasional seperti: Metro TV, Reuters (Inggris), Associated Press (Amerika) dan kantor berita nasional LKBN Antara sebagai *news producer*, *correspondent* dan reporter selama hampir 15 tahun. Penulis saat ini adalah Lektor Kepala (*associate professor*) dan dosen tetap pada Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana, Jakarta. Minat penelitian penulis adalah pada bidang komunikasi, agama, dan studi media. Penulis telah menerbitkan lebih dari 50 artikel jurnal, buku dan makalah konferensi di bidang tersebut. Penulis dapat dihubungi melalui Email: morissan@yahoo.com

TEORI KOMUNIKASI INDIVIDU HINGGA MASSA

EDISI
REVISI

Sebagai individu, manusia tak bisa lepas dari lingkungan yang mengelilinginya. Interaksi antara dirinya dan lingkungan sekitar—baik dengan orang lain maupun dengan alam—terjadi secara instingtif; perwujudan dirinya sebagai makhluk sosial. Dan dalam proses tersebut, komunikasi memainkan perannya sebagai jembatan yang menghubungkan satu ujung ke ujung yang lain, sebagai penyampai pesan dan makna dari satu sumber ke sumber yang lain.

Dari kacamata tersebut, buku ini mendaraskan teori komunikasi dalam rangkaian perbincangan sistematis dan komprehensif. Di awal perbincangan akan dipaparkan berbagai teori komunikasi dan individu serta peran komunikasi dalam kehidupan seseorang. Perbincangan tentang pesan, mulai dari perancangan, interpretasi, sampai strategi penyampaiannya dibahas di bagian selanjutnya. Dan sebagai penutup rangkaian perbincangan tersebut dihadirkan paparan berkaitan dengan komunikasi dalam kelompok hingga komunikasi pada level massa.



Penerbit
KENCANA
[Divisi dari PRENADAMEDIA GROUP]

Email: pmg@prenadamedia.com
<http://www.prenadamedia.com>

SOCIAL SCIENCES

ISBN 978-623-218-846-4



9 786232 188464

Harga P. Jawa Rp163.000,00