

Materi Pertemuan 5

Komunikasi Interpersonal dalam Bisnis

1. Pengertian Komunikasi Interpersonal

Menurut DeVito (2007: 5), komunikasi interpersonal adalah komunikasi yang terjadi antara dua orang yang telah menjalin hubungan, orang yang dengan suatu cara "terhubung". Komunikasi ini juga terjadi di antara kelompok kecil orang, dibedakan dari publik atau komunikasi massa; komunikasi sifat pribadi, dibedakan dari komunikasi yang bersifat umum; komunikasi di antara atau di antara orang-orang terhubung atau mereka yang terlibat dalam hubungan yang erat (DeVito, 2007: 334). Dengan demikian, komunikasi interpersonal akan mencakup seperti komunikasi antara anak dengan ayahnya, pimpinan dengan karyawan, kakak-beradik, guru dengan murid, orang berpacaran, dua teman, dan sebagainya. Tipe-tipe interaksi ini yang terlintas dalam pikiran ketika kita berpikir tentang percakapan.

2. Elemen-Elemen Komunikasi Interpersonal

Menurut DeVito (2007: 10-21) merumuskan elemen-elemen komunikasi interpersonal:

a. Sumber-Penerima

Komunikasi interpersonal melibatkan paling sedikit dua orang. Istilah sumber-penerima menekankan bahwa kedua fungsi dilakukan oleh setiap individu dalam komunikasi tersebut. Setiap orang melakukan fungsi sumber (merumuskan dan mengirimkan pesan) dan juga melakukan fungsi penerima (mempersepsikan dan memahami pesan).

b. Encoding-Dekoding

Istilah encoding (berbicara atau menulis) dan decoding (mendengar atau membaca) untuk menekankan bahwa kedua aktivitas dilakukan dalam kombinasi oleh Ich setiap partisipan.

c. Pesan

Pesan adalah sinyal yang disajikan sebagai stimuli untuk penerima, mungkin bisa didengar, dilihat, disentuh, berbau, dirasakan, atau kombinasi apapun. Cara kita berbicara, berjabat tangan, menyisir rambut, duduk, tersenyum, adalah sinyal dari pesan komunikasi interpersonal tentang diri kita. Komunikasi interpersonal dapat terjadi melalui telepon, tatap muka, dan bahkan melalui komputer (DeVito, 2007: 12).

d. Media

Media adalah sarana di mana pesan bisa lewat. Ini adalah jembatan yang menghubungkan sumber dan penerima. Komunikasi jarang terjadi hanya di satu media. Dua, tiga, atau empat media sering digunakan serentak. Contohnya, interaksi tatap muka, kita berbicara dan mendengar, tetapi kita juga bergerak dan menerima sinyal secara visual, dan kita mengeluarkan bau serta mencium bau orang lain. Media lainnya adalah kontak tatap muka, telepon, e-mail, surat biasa yang lambat, grup chat, pesan instant, postingan berita, film, televisi, radio, sinyal asap, atau fax. Perlu diingat bahwa media membebaskan pembatasan yang berbeda dalam penafsiran pesan kita. Contohnya, dalam CMC (Computer Mediated Communication), kita dapat berhenti untuk memikirkan kata atau kalimat selama yang kita mau tanpa interupsi dan kita dapat memperbaiki pesan kita dengan mudah (DeVito, 2007: 15).

e. Gangguan

Gangguan adalah sesuatu yang mengubah pesan, sesuatu yang mencegah penerima menerima pesan (DeVito, 2007: 15).

f. Konteks

Konteks adalah secara fisik, psikologis, sosial, dan lingkungan sementara di mana komunikasi terjadi (DeVito, 2007: 331).

g. Etika

Etika dalam komunikasi adalah moralitas dari tingkah laku pesan (DeVito, 2007: 332).

h. Kompetensi

Dalam komunikasi interpersonal, artinya pengetahuan tentang komunikasi dan kemampuan untuk melibatkan dalam komunikasi secara efektif (DeVito, 2007: 330).

3. Tujuan Komunikasi Interpersonal

Tujuan komunikasi interpersonal menurut De Vito (2009: 9-10):

- Untuk mempelajari

Ketika seseorang berkomunikasi dengan orang lain, orang tersebut belajar mengenai diri sendiri selain juga tentang orang lain. Kenyataannya, persepsi diri seseorang sebagian besar dihasilkan dari apa yang telah dipelajari tentang diri sendiri dari orang lain selama komunikasi, khususnya dalam pertemuan-pertemuan antarpribadi. Komunikasi juga membantu seseorang menemukan dunia luar, dunia yang dipenuhi obyek, peristiwa, dan manusia lain.

- Untuk berhubungan

Seseorang menghabiskan banyak waktu dan energi berkomunikasi untuk membina dan memelihara hubungan sosial. Seseorang berkomunikasi dengan teman dekat di sekolah, di kantor, dan di telepon, dan Internet. Seseorang berinteraksi pula dengan rekan kerjanya.

- Untuk membantu

Membantu seseorang mengkritik, menyatakan sebuah empati, bekerja dengan suatu kelompok untuk memecahkan suatu masalah atau mendengarkan dan mendukung orang lain pada saat berbicara.

- Untuk mempengaruhi

Dalam pertemuan sehari-hari seseorang berusaha mengubah sikap dan perilaku orang lain. Seseorang akan berusaha mengajak orang lain melakukan sesuatu, mencoba cara diet yang baru, membeli produk tertentu, menonton film, mengunjungi website tertentu, meyakini, bahwa sesuatu itu benar atau salah, menyetujui atau mengecam gagasan tertentu, dan sebagainya.

- Untuk bermain

Komunikasi seperti bermain, memasukkan motif kesenangan, melepaskan diri, dan relaksasi. Kita menceritakan humor, sesuatu yang cerdas, dan berhubungan dengan cerita menarik sebagian besar untuk kesenangan yang diberikan kepada kita dan pendengar. Demikian pula, kita mungkin berkomunikasi karena hal tersebut membuat relaks, mengijinkan kita untuk melepaskan diri dari tekanan dan tanggungjawab

4. Tipe Hubungan Interpersonal

a. Pertemanan (Friendship)

Pertemanan adalah hubungan interpersonal di antara dua orang yang saling produktif, tergantung, dan dipertahankan melalui kesan saling membebaskan pilihan, serta ditandai dengan anggapan saling positif (DeVito, 2007: 333). Ada 3 tipe utama pertemanan, yaitu timbal balik, kesediaan menerima, dan asosiasi (DeVito, 2007: 261).

Pertemanan timbal balik (*the friendship of reciprocity*) Tipe ini adalah tipe ideal. Dicirikan dengan loyalitas, pengorbanan diri, saling menyayangi, dan kemurahan hati. Pertemanan tipe ini berdasarkan persamaan; setiap individu membagi secara sama dalam memberi dan menerima keuntungan dan hadiah dalam hubungan.

Pertemanan dengan kesediaan menerima (*the friendship of receptivity*) Ada keceriaan antara memberi dan menerima; seseorang adalah pemberi utama dan yang lain adalah penerima utama. Hal ini adalah semoga positif, namun juga, setiap individu memperoleh sesuatu dalam hubungan. Perbedaan kebutuhan dari kedua individu yang menerima dan yang memberi kasih sayang adalah merasa puas. Hal ini memungkinkan pertemanan berkembang di antara guru dan muridnya atau antara dokter dan pasien. Sesungguhnya, perbedaan status adalah hal penting untuk perkembangan pertemanan dengan kesediaan menerima.

Pertemanan asosiasi (*the friendship of association*) Pertemanan ini bersifat sementara. Pertemanan ini mungkin dideskripsikan sebagai hubungan yang ramah daripada pertemanan sesungguhnya. Pertemanan asosiasi adalah jenis yang kita sering miliki dengan teman sekelas, tetangga, dan teman sekerja. Tidak ada kesetiaan yang besar, tidak ada kepercayaan yang besar, tidak ada pemberian atau penerimaan yang besar. Asosiasi adalah hal yang menggembirakan namun tidak kuat.

b. Cinta (Love)

Cinta adalah hubungan interpersonal di mana anda merasakan kedekatan, kepedulian, kehangatan, dan kegembiraan dalam hubungan dengan orang lain (DeVito, 2007: 334).

c. Keluarga (Family)

Keluarga adalah kelompok orang-orang yang memandang diri mereka berhubungan dan terhubung satu dengan yang lain dan di antara tindakan salah satu anggota memiliki konsekuensi bagi orang lain (DeVito, 2007: 332).

d. Hubungan tempat kerja (Workplace relationship)

Tempat kerja adalah konteks di mana semua bentuk hubungan terjadi dan tidak mengherankan semua jenis hubungan mungkin terlihat. Ada hubungan cinta (*romantic relationship*), hubungan mentoring (*mentoring relationship*), dan hubungan jaringan (*networking relationship*) (DeVito, 2007: 279-281).

5. Efektivitas Komunikasi Interpersonal

Pengertian efektivitas adalah suatu ukuran yang menyatakan seberapa jauh target (kuantitas, kualitas, dan waktu) telah tercapai (Hidayat, 1986: 41). Dalam penelitian ini, penulis akan meneliti efektivitas komunikasi interpersonal dosen dan mahasiswa dengan menggunakan 14 kualitas yang dipertimbangkan dalam komunikasi interpersonal untuk mengetahui sejauh mana hubungan interpersonal yang terjalin menurut Joseph A. DeVito (2007: 23-319):

a. Kesadaran (*mindfulness*)

Kesadaran menyatakan kesadaran mental; dalam kesadaran kita menyadari alasan untuk berpikir dan berperilaku dengan cara tertentu (DeVito, 2007: 23). Untuk mempunyai kesadaran, seseorang harus memiliki kriteria:

- Membuat dan membuat kembali kategori

Misalnya, kita mengkategorikan seseorang berdasarkan perannya, ada yang berperan sebagai anak, orangtua, karyawan, dosen, mahasiswa, tetangga, teman, dan lain sebagainya. Hindari menyimpan ingatan tentang gambaran seseorang dengan 1 label. Jika ya, maka kita akan kesulitan untuk mengkategorikan kembali seseorang.

- Terbuka terhadap informasi dan pandangan yang baru

Bahkan ketika kita memegang teguh suatu stereotip. Informasi baru memaksa kita mempertimbangkan kembali apa mungkin cara berpikir kita sudah ketinggalan jaman. Informasi baru membantu kita menantang yang sudah lama dipegang tetapi keyakinan dan sikap sekarang menjadi tidak tepat. Kemauan untuk melihat tingkah laku kita dan orang lain dari beragam sudut pandang, terutama perspektif orang yang sangat berbeda dengan diri kita.

- Berhati-hati dalam mengandalkan kesan pertama dengan kuat

Anggaplah kesan pertama kita itu sementara, sebagai hipotesis yang membutuhkan investigasi lebih jauh. Bersiaplah untuk merevisi, menolak, atau menerima kesan awal ini.

- Berpikir sebelum bertindak

Terutama dalam situasi yang peka (seperti mengekspresikan kemarahan atau menyampaikan pesan komitmen). Adalah bijaksana untuk berhenti dan memikirkan baik-baik situasi secara sadar. Dengan cara ini, kita akan memiliki kesempatan bertindak dan bereaksi lebih baik secara tepat.