

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Pengertian Komunikasi**

Manusia pada hakekatnya adalah makhluk monodualis, yaitu sebagai makhluk individu dan makhluk sosial. Sebagai makhluk sosial manusia mempunyai kebutuhan dasar untuk berafiliasi, yaitu menjalin hubungan dengan orang lain. Dalam menjalin hubungan dengan orang lain manusia melakukan komunikasi. Lunandi (1992 : 37) menyatakan bahwa komunikasi adalah kegiatan menyatakan suatu gagasan dan menerima umpan balik dengan cara menafsirkan pernyataan tentang gagasan dan pernyataan orang lain. Komunikasi tidak hanya sekedar menyampaikan pesan dari komunikator ke komunikan, tetapi ada umpan balik dari pesan yang disampaikan.

Hardjana (2003 : 11) menyatakan bahwa pengertian komunikasi dapat ditinjau dari dua sudut pandang. Sudut pandang pertama adalah dari proses terjadinya komunikasi yang menyatakan bahwa, komunikasi adalah suatu kegiatan yang dilakukan oleh komunikator berupa penyampaian pesan melalui media tertentu kepada komunikan, komunikan menerima pesan dan memahami pesan sesuai dengan kemampuan serta menyampaikan tanggapan melalui media tertentu kepada komunikator. Ditinjau dari sudut pandang pertukaran makna, komunikasi diartikan sebagai proses penyampaian makna dalam bentuk gagasan atau informasi dari komunikator ke komunikan melalui media tertentu. Media komunikasi merupakan alat yang digunakan oleh komunikator

untuk menyampaikan pesan kepada komunikan, dan alat yang digunakan oleh komunikan untuk menyampaikan umpan balik atas pesan yang telah diterima dan dipahami oleh komunikan.

A.W. Widjaja mendefinisikan komunikasi sebagai hubungan atau kegiatan-kegiatan yang berkaitan dengan masalah hubungan, atau diartikan pula sebagai saling tukar-menukar pendapat. Komunikasi juga dapat diartikan hubungan kontrak antara manusia baik individu maupun kelompok (A.W. Widjaja, 2000 : 13).

Kemudian menurut E.M. Rogers komunikasi adalah penyampaian gagasan, informasi, instruksi dan perasaan dari seseorang kepada orang lain atau dari sekelompok orang kepada kelompok orang yang lain (TB. Syafri Mangkuprawira dan AV. Hubeis, 2007 : 56).

Proses komunikasi dapat berlangsung secara ujaran dan non ujaran sebagai berikut :

1. Komunikasi ujaran ialah kegiatan komunikasi yang dilakukan dengan menggunakan kata-kata. Cara yang paling sederhana dan klasik adalah dengan langsung mengeluarkan kata-kata dari mulut dengan menggunakan bantuan media seperti telepon, TV, radio atau tulisan di media tulis.
2. Komunikasi non ujaran ialah kegiatan komunikasi yang dilakukan tanpa menggunakan kata-kata, tetapi menggunakan bahasa isyarat melalui gerak gerik tangan, kaki, tubuh, mimik muka dan bagian tubuh lainnya. Bahasa isyarat ini dapat menjadi media penyampai pesan yang ampuh untuk tujuan tertentu yang sulit disampaikan melalui ujaran.

Dalam suatu lembaga (instansi atau departemen pemerintah), organisasi atau perusahaan terdiri atas komunikasi ke atas dan komunikasi ke bawah. Dua arah komunikasi atas-bawah dan bawah-atas sangat penting untuk mencapai keberhasilan tujuan menyelesaikan persoalan yang menjadi perhatian organisasi (TB. Syafri Mangkuprawira dan AV. Hubeis, 2007 : 56).

1. Komunikasi ke bawah terjadi jika pimpinan melakukan kegiatan alih pesan kepada bawahan secara terstruktur dan tidak insidental. Tujuannya adalah membantu mengurangi terjadinya komunikasi desas-desus (rumor) agar tidak menumbuhkan suasana kerja yang menyenangkan dan secara tidak langsung meningkatkan produktivitas serta keuntungan perusahaan. Jika komunikasi ke bawah berjalan lancar, biasanya motivasi bawahan untuk bekerja menjadi lebih baik dan efisien. Di sinilah peran komunikasi dari atasan ke bawahan sangat penting, tidak hanya dalam kegiatan menyampaikan persoalan bisnis yang dihadapi oleh perusahaan, tetapi juga keberhasilan usaha yang terkait dengan prestasi dan kontribusi bawahan dalam perusahaan.
2. Komunikasi ke atas adalah komunikasi dari bawahan ke atasan. Komunikasi tipe ini umumnya bertujuan untuk melakukan kegiatan prosedural yang sudah merupakan bagian dari struktur organisasi atau perusahaan.

Berdasarkan beberapa pandangan tentang komunikasi yang telah dikemukakan, maka dapat ditarik suatu kesimpulan sebagai berikut :

1. Mengenai pengertian komunikasi dapatlah dikemukakan sebagai suatu proses pengoperan lambang-lambang yang mengandung suatu makna dari individu yang satu kepada yang lainnya, dari seseorang ke orang lain atau dari kelompok ke kelompok lain secara timbal balik.

2. Simbol-simbol atau lambang yang dipergunakan dalam komunikasi dapat berbentuk verbal atau non verbal.
3. Pesan harus sama-sama dimengerti oleh komunikator dan komunikan. Kalau seseorang tidak mengerti perihal yang dikatakan orang lain kepadanya, maka komunikasi yang diharapkan gagal.

Keberhasilan komunikasi di dalam suatu organisasi akan ditentukan oleh kesamaan pemahaman antar orang yang terlibat dalam kegiatan komunikasi. Kesamaan pemahaman ini dipengaruhi oleh kejelasan peran, cara menyampaikan pesan, cara penyampaian pesan, perilaku komunikasi dan situasi (tempat dan waktu) komunikasi. Komunikasi organisasi biasanya menggunakan kombinasi cara berkomunikasi (lisan, tertulis dan tayangan) yang memungkinkan terjadinya penyerapan informasi dengan lebih mudah dan jelas. Secara empiris, pemahaman orang perihal sesuatu hal akan lebih mudah diserap dan dipahami jika sesuatu tersebut diperlihatkan dibanding hanya mendengarkan atau dibacakan.

Menurut Onong Uchjana Effendy (2003 : 57), bentuk-bentuk komunikasi adalah sebagai berikut :

a. Komunikasi Pribadi (*personal communication*)

Adalah komunikasi seputar diri seseorang, baik dalam fungsinya sebagai komunikator maupun komunikan.

b. Komunikasi Kelompok (*group communication*)

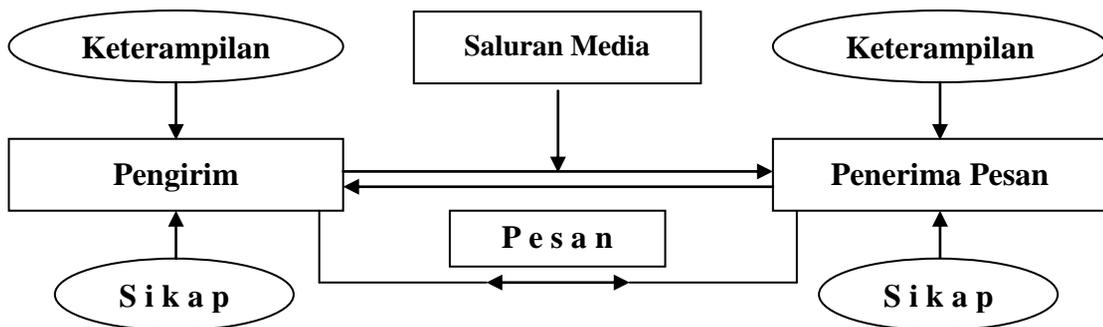
Adalah komunikasi yang berlangsung antara seorang komunikator dengan sekelompok orang yang jumlahnya lebih dari dua orang.

c. Komunikasi Massa (*mass communication*)

Adalah komunikasi melalui media massa modern yang meliputi surat kabar yang mempunyai sirkulasi luas, siaran radio dan televisi yang ditujukan kepada umum dan film yang dipertunjukkan ke bioskop-bioskop.

Dalam setiap komunikasi, perlu diperhatikan dalam tiap kegiatan komunikasi, baik ujaran maupun non ujaran, adalah pengirim pesan, pesan (informasi, gagasan, instruksi), media (saluran komunikasi) dan penerima pesan yang dapat digambarkan pada Gambar 1 berikut ini.

Gambar 1. Model Komunikasi



(TB. Syafri Mangkuprawira dan AV. Hubeis, 2007 : 57)

1. Pengirim Pesan

Pengirim pesan dapat berwujud seseorang, kelompok atau institusi pembuat pesan (penulis, pembicara, pembuat sandi pesan).

2. Pesan

Pesan adalah sesuatu yang ingin disampaikan oleh sumber pesan kepada penerima pesan. Penyampaian suatu pesan agar dapat diterima dan dipahami harus diseleksi dan diorganisasi sesuai dengan karakteristik penerima pesan dengan mempertimbangkan simbol-simbol dan bahasa yang akan dipakai.

### 3. Saluran Komunikasi

Saluran komunikasi adalah segala sesuatu yang dapat digunakan dan dirasakan oleh indra manusia, sesuai dengan maksud komunikasi yang ingin dicapai.

### 4. Penerima Pesan

Penerima pesan adalah seseorang atau kelompok orang yang menjadi khalayak sasaran komunikasi (pembaca, pendengar, pengamat dan penerjemah pesan).

(TB. Syafri Mangkuprawira dan AV. Hubeis, 2007 : 57).

Perbedaan kesiapan mental, emosi dan fisik antar orang yang berkomunikasi dan ditambah dengan perbedaan budaya, sosial dan lingkungan akan memungkinkan timbulnya permasalahan di dalam penyampaian pesan yang dimaksud jika tidak diantisipasi. Masalah ini terkait dengan kenyataan bahwa makna dari setiap pesan yang disampaikan akan ada di dalam benak dan pikiran orang yang menerima pesan termaksud. Di pihak lain, pikiran manusia memiliki saringan pesan yang spesifik dan berfungsi menentukan keputusan dari penerima pesan untuk menerima atau menolak suatu pesan yang didengar atau dilihat.

Pada dasarnya suatu organisasi merupakan kumpulan orang-orang yang bersatu untuk mencapai tujuan yang sama. Artinya, organisasi menjadi wadah untuk saling bekerja sama mengembangkan organisasi sesuai dengan yang diharapkan. Untuk mencapai hal itu, setiap pegawai melakukan hubungan satu dengan yang lainnya. Hubungan antar pegawai tersebut diwujudkan dalam bentuk komunikasi yang tidak hanya melibatkan komunikasi satu tingkatan, namun juga komunikasi antara atasan dan bawahan (Istijanto, 2006 : 220).

Denis Mc.Quail (Sasa Djuarsa Sanjaya, 1999 : 7) menyatakan bahwa secara umum kegiatan/proses komunikasi dalam masyarakat dapat berlangsung 6 (enam) tingkatan sebagai berikut :

1. *Intrapersonal communication* (komunikasi interpribadi)

Yakni proses komunikasi yang terjadi dalam diri seseorang, berupa proses pengolahan informasi melalui panca indra dan sistem syaraf misalnya, berfikir, merenung, mengingat-ingat sesuatu, menulis surat dan menggambar. Setiap manusia pada dasarnya akan selalu terikat dalam kegiatan komunikasi intra pribadi selama proses kehidupannya.

2. *Interpersonal communication* (komunikasi antarpribadi)

Yaitu kegiatan komunikasi yang dilakukan secara langsung antara seseorang dengan orang lain, misalnya : percakapan secara tatap muka di antara dua orang, surat menyurat pribadi dan percakapan melalui telepon. Corak komunikasi juga lebih bersifat pribadi dalam arti pesan atau informasi yang disampaikan hanya untuk kepentingan pribadi para pelaku komunikasi yang terlibat. Dalam komunikasi antara pribadi pada dasarnya bisa lebih dari dua orang selama pesan atau informasi yang disampaikan bersifat pribadi yang lebih lanjut akan dibahas khusus pada kesempatan berikutnya.

3. Komunikasi dalam kelompok

Yaitu kegiatan komunikasi yang berlangsung di antara anggota suatu kelompok. Pada tingkatan ini setiap individu tersebut masing-masing berkomunikasi sesuai dengan pesan dan kedudukannya dalam kelompok bukan bersifat pribadi.

#### 4. Komunikasi antar kelompok/asosiasi

Yakni komunikasi yang berlangsung antara suatu kelompok dengan kelompok lainnya atau antara suatu asosiasi dengan asosiasi lainnya, jumlah pelaku yang terlibat dalam komunikasi jenis ini boleh jadi hanya dua atau beberapa orang saja, tetapi masing-masing membawa pesan dan kedudukannya sebagai wakil dari kelompok/asosiasinya masing-masing, dengan demikian pesan yang disampaikan menyangkut kepentingan kelompok/asosiasi.

#### 5. Komunikasi organisasi

mencakup kegiatan komunikasi dalam suatu organisasi dan komunikasi antar organisasi. Bedanya dengan komunikasi kelompok adalah bahwa sifat komunikasi organisasi lebih formal dan lebih mengutamakan prinsip-prinsip efisiensi dalam melaksanakan kegiatan komunikasinya.

#### 6. Komunikasi dengan masyarakat secara luas

Pada tingkat ini kegiatan komunikasi ditujukan kepada masyarakat secara luas.

Bentuk komunikasi dapat dilakukan melalui 2 (dua) cara :

- a. Komunikasi massa yaitu komunikasi melalui media massa seperti radio, TV, majalah, surat kabar, spanduk, dan lain-lain.
- b. Langsung melalui pidato atau ceramah di lapangan terbuka seperti kampanye.

Dalam melakukan komunikasi setiap individu berharap tujuan dari komunikasi itu sendiri dapat tercapai, dan untuk mencapainya ada unsur- unsur yang harus dipahami. Menurut Onong Uchjana Effendy (2002 : 6) komponen atau unsur-unsur komunikasi tersebut adalah sebagai berikut :

1. Komunikator : Orang yang menyampaikan pesan;
2. Pesan : Pernyataan yang didukung oleh lambang;
3. Komunikan : Orang yang menerima pesan;
4. Media : Sarana atau saluran yang mendukung pesan;
5. Komunikan jauh tempatnya atau banyak jumlahnya;
6. Efek : Dampak sebagai pengaruh pesan.

Sendjaja (2004 : 113), menyebutkan bahwa proses komunikasi terdiri dari dua cara yaitu :

1. Proses cara primer, adalah proses penyampaian pikiran dan atau perasaan seseorang kepada orang lain dengan menggunakan simbol sebagai media. Lambang media primer dalam proses komunikasi adalah bahasa, isyarat, gambar, warna, dan lain sebagainya, yang secara langsung mampu menerjemahkan pikiran dan atau perasaan komunikator kepada komunikan.
2. Proses secara sekunder, adalah proses penyampaian pesan oleh seseorang kepada orang lain dengan menggunakan alat atau saran media kedua setelah memakai lambang sebagai media pertama.

Setiap individu dalam berkomunikasi pasti mengharapkan tujuan dari komunikasi itu sendiri, secara umum tujuan komunikasi adalah mengharapkan adanya umpan yang diberikan oleh lawan berbicara kita serta semua pesan yang kita sampaikan dapat diterima oleh lawan bicara kita dan efeknya yang terjadi setelah melakukan komunikasi tersebut. Menurut Onong Uchjana Effendy (2002 : 18) beberapa tujuan berkomunikasi, yaitu :

- a. Supaya gagasan kita dapat diterima oleh orang lain dengan pendekatan yang persuasif bukan memaksakan kehendak.

- b. Memahami orang lain, kita sebagai pejabat atau pimpinan harus mengetahui benar aspirasi masyarakat tentang apa yang diinginkannya, jangan mereka menginginkan arah ke barat tapi kita memberi jalur ke timur.
- c. Menggerakkan orang lain untuk melakukan sesuatu, menggerakkan sesuatu itu dapat bermacam-macam, mungkin berupa kegiatan yang dimaksudkan adalah kegiatan yang banyak mendorong, namun penting harus diingat adalah bagaimana cara yang terbaik melakukannya.
- d. Supaya yang disampaikan itu dapat dimengerti, sebagai pejabat ataupun komunikator kita harus menjelaskan kepada komunikan (penerima) atau bawahan dengan sebaik-baiknya dan tuntas sehingga mereka dapat mengikuti apa yang kita maksudkan.

## **2.2 Komunikasi Antar Pribadi**

### **2.2.1 Pengertian Komunikasi Antar Pribadi**

Komunikasi interpersonal atau komunikasi antar pribadi adalah proses penyampaian berita yang dilakukan seseorang dan diterimanya berita tersebut oleh orang lain atau kelompok kecil dari orang-orang, dengan suatu akibat dan umpan balik yang segera (De Vito, 2002 : 7). Komunikasi interpersonal biasanya melibatkan dua orang atau lebih, yaitu sebagai komunikator dan sebagai komunikan. Komunikasi interpersonal tidak hanya dapat berlangsung satu arah, akan tetapi dapat juga berlangsung dua arah (Walgito, 2001 : 77). Komunikasi dua arah adalah komunikasi yang melibatkan pihak komunikator dan komunikan yang terlibat secara aktif dalam proses komunikasi.

Komunikasi dua arah memungkinkan pihak komunikan untuk memberikan respon, berupa umpan balik dari pesan yang telah diterima kepada komunikator. Komunikasi

interpersonal (Mulyana, 2001 : 73) adalah komunikasi antara komunikan dan komunikator yang memungkinkan orang untuk menunjukkan reaksi secara langsung baik verbal maupun non verbal. Reaksi verbal maupun non verbal dalam komunikasi interpersonal merupakan respon umpan balik dari pesan yang disampaikan. Respon tersebut dapat menunjukkan adanya kedekatan antara pihak-pihak yang berkomunikasi dalam komunikasi interpersonal yang terbentuk.

Menurut De Vito (Thoha, 2002 : 166), komunikasi interpersonal mempunyai tujuan sebagai berikut :

1. Untuk mempelajari secara lebih baik dunia luar, seperti berbagai objek, peristiwa dan orang.
2. Untuk memelihara hubungan dan mengembangkan kedekatan atau keakraban.
3. Untuk mempengaruhi sikap-sikap dan perilaku orang.
4. Untuk menghibur diri atau bermain.

Komunikasi interpersonal dapat dipergunakan untuk berbagai tujuan. Ada enam tujuan komunikasi interpersonal yang dianggap penting (Widjaja, 2000 : 77), antara lain :

- a. Mengetahui diri sendiri dan orang lain.
- b. Mengetahui dunia luar.
- c. Menciptakan dan memelihara hubungan menjadi bermakna.
- d. Mengubah sikap dan Perilaku.
- e. Bermain dan mencari hiburan.
- f. Membantu orang lain.

De Vito (2002 : 106-114) menyatakan bahwa aspek-aspek yang dapat mempengaruhi dalam menciptakan komunikasi interpersonal yang efektif antara lain :

a. Keterbukaan

Keterbukaan adalah adanya kesediaan untuk membuka diri. Keterbukaan seseorang dalam komunikasi ditunjukkan oleh adanya pengungkapan informasi mengenai diri pribadi, kesediaan untuk bereaksi secara jujur atas pesan yang disampaikan orang lain, adanya “kepemilikan” dari perasaan dan pikiran, adanya kebebasan mengungkapkan perasaan dan pikiran, serta adanya tanggung jawab terhadap pengungkapan tersebut.

b. Empati

Berempati adalah merasakan apa yang dirasakan oleh orang lain tanpa kehilangan identitas diri sendiri. Empati memungkinkan seseorang untuk mengerti baik secara emosional maupun intelektual atas apa yang dirasakan orang lain.

c. Dukungan

Dukungan dipahami sebagai lingkungan yang tidak mengevaluasi (*descriptiveness*). Dukungan dalam komunikasi ditunjukkan oleh kebebasan individu dalam mengungkapkan perasaannya, tidak malu, tidak merasa dirinya menjadi bahan kritikan. Individu dapat berfikir secara terbuka, mau menerima pandangan yang berasal dari orang lain, serta bersedia untuk mengubah diri jika perubahan dipandang perlu.

d. Kepositifan

Sikap positif dalam komunikasi adalah sikap saling menghormati satu sama lain dalam situasi komunikasi secara umum. Sikap positif dalam komunikasi ditunjukkan oleh adanya kejelasan dan kepuasan dalam proses komunikasi.

e. Kesederajatan

Kesederajatan adalah adanya kedudukan yang sama dalam suatu hal atau kondisi (status). Kesederajatan dalam komunikasi interpersonal, ditunjukkan oleh adanya rasa saling menghormati antara pelaku komunikasi.

f. Keyakinan

Komunikasi yang efektif memerlukan adanya keyakinan dalam diri komunikan maupun komunikator. Keyakinan dalam komunikasi ditunjukkan oleh adanya perasaan senang satu sama lain, dan tidak ada rasa segan satu sama lain.

g. Kesiapan

Kesiapan dalam komunikasi dibutuhkan agar tujuan komunikasi tercapai. Kesiapan dalam komunikasi dapat ditunjukkan oleh adanya hubungan antara pesan-pesan yang akan disampaikan oleh komunikator dengan pesan yang diharapkan diterima oleh komunikan dalam komunikasi, adanya kesenangan dan ketertarikan antara komunikan dan komunikator, adanya kesenangan dan ketertarikan komunikan dan komunikator pada pesan yang dikomunikasikan.

h. Manajemen Interaksi

Komunikasi interpersonal yang efektif dapat dilihat dari manajemen interaksi yang ada dalam situasi komunikasi. Manajemen interaksi dalam komunikasi ditunjukkan oleh tidak adanya pelaku komunikasi yang merasa diabaikan. Kemampuan dalam manajemen interaksi dapat dilihat dari tingkah laku komunikasi yang berupa gerakan mata, ekspresi suara, mimik muka dan bahasa tubuh.

i. Sikap ekspresif

Dalam komunikasi interpersonal yang efektif memerlukan sikap ekspresif. Sikap ekspresif dapat dilihat dari adanya kesungguhan dalam berbicara atau mendengarkan, yang dapat dilihat dari bahasa verbal maupun non verbal.

j. Orientasi pada orang lain

Orientasi pada orang lain adalah kemampuan untuk menyesuaikan diri dengan orang lain dan menganggap lawan bicara sebagai pusat perhatian. Adanya orientasi pada orang lain saat berkomunikasi dapat ditunjukkan melalui bahasa verbal maupun non verbal. Bahasa non verbal melalui kontak mata, senyuman, anggukan, dan mimik wajah. Adapun bahasa verbal dapat ditunjukkan melalui pertanyaan atau pernyataan berkenaan dengan pernyataan lawan bicara yang terlibat dalam komunikasi interpersonal.

### **2.2.2 Komunikasi Antar Pribadi Mahasiswa dan Dosen Pembimbing**

Salah satu mata kuliah wajib yang sangat menuntut adanya kemandirian dan keaktifan mahasiswa adalah skripsi. Skripsi merupakan salah satu mata kuliah wajib yang digunakan sebagai salah satu prasyarat bagi mahasiswa untuk memperoleh gelar sarjana. Peran dosen pembimbing skripsi adalah membantu mahasiswa untuk mengembangkan diri dan mengatasi kesulitan yang dialami saat penyusunan skripsi (Djamarah, 2004 : 46). Meninjau peran tersebut maka mahasiswa diharapkan mampu menjalin hubungan yang harmonis dengan dosen pembimbing, agar proses penyusunan skripsi dapat berjalan dengan baik.

Salah satu faktor yang dapat menyebabkan adanya hubungan interpersonal yang efektif dan harmonis adalah komunikasi, karena komunikasi merupakan salah satu

komponen dalam hubungan interpersonal. Komunikasi dapat memupuk hubungan seseorang dengan orang lain, karena pesan dalam komunikasi dapat memberikan kesenangan dan kenyamanan pada diri seseorang. Komunikasi adalah suatu proses penyampaian dan penerimaan lambang yang mengandung arti, baik berupa informasi, pemikiran, pengetahuan atau yang lainnya dari komunikator ke komunikan.

Kebutuhan-kebutuhan sosial tersebut didapat pada saat ada umpan balik dalam komunikasi. Komunikasi antara mahasiswa yang sedang menyusun skripsi dengan dosen pembimbing skripsi, merupakan salah satu bentuk komunikasi yang mempunyai tujuan untuk memenuhi rasa ingin tahu, kebutuhan aktualisasi diri, kebutuhan untuk menyampaikan ide atau gagasan, pengetahuan dan informasi secara timbal balik. Mahasiswa dapat menyatakan ide, pengetahuan dan informasi yang dimiliki seputar penelitian yang akan dilaksanakan pada saat melakukan bimbingan skripsi. Pada saat bimbingan skripsi mahasiswa juga dapat memenuhi rasa keingintahuannya mengenai materi penelitian dari dosen pembimbing.

Kebutuhan aktualisasi diri mahasiswa yang menyusun skripsi juga dapat dipenuhi, yaitu pada saat mahasiswa mencoba untuk mengajukan pandangan-pandangan mengenai teori-teori yang dikemukakan sebagai landasan teori dalam penelitian sehingga menghasilkan suatu konsep pikir. Komunikasi mahasiswa dan dosen pembimbing pada saat bimbingan skripsi berlangsung secara dialogis. Salah satu keuntungan komunikasi dialogis adalah adanya kesempatan bagi mahasiswa untuk bersikap responsif dalam mengetengahkan pendapat atau pertanyaan pada dosen pembimbing (Effendy, 2000 : 101-102).

Adanya kesempatan dalam memberi umpan balik secara langsung dalam komunikasi dialogis tersebut dapat mengurangi adanya kesalahan dalam interpretasi pesan, dan apabila terjadi kesalahan dalam interpretasi pesan dapat segera diketahui atau dibenahi saat itu juga, sehingga tercipta kondisi kesamaan dalam interpretasi antara mahasiswa dan dosen. Kondisi adanya kesamaan dalam interpretasi antara mahasiswa-dosen menunjukkan adanya komunikasi yang efektif.

Komunikasi dapat disebut efektif, bila komunikan menginterpretasikan pesan yang diterima mempunyai makna yang sama dengan maksud pesan yang disampaikan oleh komunikator. Komunikasi interpersonal yang efektif dapat menunjukkan ada pemahaman yang sama atas pesan yang disampaikan pada saat komunikasi berlangsung antara komunikator dan komunikan. Perlu diketahui bahwa untuk melihat efektif tidaknya komunikasi interpersonal yang berlangsung, dapat dilihat dari umpan balik antara pemberi dan penerima pesan. Umpan balik dapat berupa pernyataan, sikap dan tindakan.

Komunikasi interpersonal yang efektif menyebabkan dua individu yang tergabung dalam proses komunikasi merasa senang, sehingga mendorong tumbuhnya sikap saling terbuka, dan kesenangan. Komunikasi interpersonal yang berjalan tidak efektif, maka menyebabkan pelaku komunikasi mengembangkan sikap ketidaksenangan dan menutup diri (Rakhmat, 1998 : 13-14). Sikap menutup diri dapat memicu individu untuk menarik diri dari lingkungan pergaulan (*withdrawl*). Sikap ketidaksenangan dapat menyebabkan ketegangan pada individu. Adanya ketegangan dan sikap menarik diri dari lingkungan pergaulan mengindikasikan adanya gejala stres pada diri individu.

Efektivitas komunikasi mahasiswa dan dosen pembimbing skripsi adalah suatu keadaan yang menunjukkan adanya kesamaan interpretasi antara mahasiswa dengan dosen pembimbing utama skripsi terhadap pesan verbal dan non verbal yang disampaikan pada saat pembimbingan skripsi, dan ada umpan balik yang diberikan terhadap pesan tersebut. Efektivitas komunikasi mahasiswa dan dosen pembimbing terdiri atas aspek-aspek yaitu keterbukaan, empati, dukungan, kepositifan, kesederajatan, keyakinan, kesiapan, dan manajemen interaksi, sikap ekspresif dan orientasi pada orang lain.

Menurut Sosiawan (2007 : 2 – 4) dosen adalah subjek dalam sistem maupun proses pendidikan di perguruan tinggi (walau didampingi staf administrasi), karena tugas utamanya adalah melakukan perencanaan, pelaksanaan dan melakukan penilaian akan keberhasilan mahasiswa sebagai objek dalam proses pembelajaran. Oleh karenanya, dosen perlu mengetahui karakteristik dari objek (mahasiswa) yang dijadikan sasaran tugas utamanya tersebut. Pegangan utama dalam proses pembelajaran termasuk didalamnya interaksi dengan mahasiswa tentunya adalah pemahaman akan pendekatan pendidikan *andragogy*. Melalui pemahaman *andragogy* tersebut dosen akan mampu menghadapi mahasiswa secara alamiah dalam interaksi serta mengoptimalkan hasil pembelajaran yang dilakukan.

Beberapa hal penting yang harus diperhatikan dosen dalam melakukan interaksi secara formal dan non formal dengan mahasiswa adalah sebagai berikut :

#### 1. Faktor Kebebasan

Kebebasan, adalah merupakan salah satu ciri pada orang dewasa. Dalam melakukan aktivitasnya (termasuk belajar), mahasiswa cenderung menentukan

apa yang ingin dilakukan serta selalu membandingkan keadaan yang baru diterimanya dengan fenomena yang telah menjadi referensi mereka. Oleh karenanya dalam melakukan interaksi dengan mahasiswa diperlukan pandangan yang bersifat demokratis dialogis. Interaksi yang dilakukan memberikan kebebasan pada mahasiswa untuk menyampaikan opini dan pandangan mereka secara terbuka. Indoktrinasi dan komunikasi yang bersifat satu arah akan dianggap sebagai sesuatu yang mengekang mereka. Dengan demikian, melakukan tukar pendapat, diskusi, serta tanya jawab adalah suatu bentuk pendekatan yang tepat bagi mereka.

## 2. Faktor Tanggung Jawab

Faktor tanggung jawab, adalah yang membedakan sifat antara orang dewasa dengan sifat anak-anak. Orang dewasa bertanggung jawab terhadap apa yang dilakukannya. Dengan sifat tanggung jawabnya itu, mahasiswa dalam kehidupan interaksinya di kampus menganggap dirinya sejajar dengan dosen, karena mereka menganggap bahwa antara dirinya dengan dosen sama-sama merupakan orang dewasa, yang membedakan hanyalah bahwa dosen telah memiliki pengetahuan/keterampilan tertentu yang belum dimiliki oleh dirinya. Karena kesejajarannya itu, mahasiswa cenderung ingin diperlakukan sebagai seseorang yang bertanggung jawab dan dapat dipercaya, mereka lebih senang dianggap sebagai sahabat yang mengerti terhadap atas apa yang mereka lakukan. Dosen dalam konteks ini perlu menempatkan diri sebagai sosok tempat bertanya (*shoulder to cry on*) dikala mereka mengalami masalah dan kesulitan.

### 3. Faktor Pengambilan Keputusan Sendiri

Mahasiswa sebagai orang dewasa mampu mengambil keputusan sendiri. mereka tidak mau digurui, dipaksa untuk menerima kebenaran-kebenaran dari luar, karena mereka menganggap dapat memutuskan tentang apa yang akan mereka lakukan, tentang apa yang akan mereka ambil manfaatnya dari perilaku tersebut serta mereka menganggap dirinya mampu menilai baik buruknya sesuatu yang akan dan sedang mereka lakukan. Mengapa demikian? Karena mereka menganggap bahwa hanya dirinyalah yang lebih mengetahui hal-hal yang berguna dan bermanfaat bagi dirinya dalam kehidupannya sehari-hari. Dalam hal ini, seorang dosen harus melengkapi (bukan mengganti) kemampuan dirinya sebagai seseorang yang berperan sebagai “fasilitator”. Hal tersebut dapat dilakukan dengan cara lebih mengutamakan pada pemberian informasi yang relevan dan netral, membantu para mahasiswa dalam mengambil keputusan dan menyeleksi informasi yang diterima, terutama dalam hal-hal baru.

### 4. Faktor Pengarahan Diri Sendiri

Mahasiswa sebagai orang dewasa, mereka menganggap dirinya dapat mengarahkan diri sendiri, mereka juga memiliki pandangan hidup sendiri (*way of life*) dalam berinisiatif dan dalam berkreasi yang disesuaikan dengan pandangan yang dimilikinya, serta mereka memiliki tingkat interaktivitas yang tinggi antar sesama mahasiswa lain. Namun hal tersebut bukan berarti mereka harus dilepas begitu saja, peran dosen dalam hal ini harus dapat mengakomodasi tingkat interaktivitas antar sesama pembelajar serta memberikan pengarahan diri dalam kelompok dimaksud.

## 5. Faktor Psikologis

Tidak jarang, faktor psikologis para mahasiswa kurang diperhatikan. Hal tersebut dimungkinkan karena ada anggapan bahwa seorang dosen, tetaplah seorang dosen yang bertugas menyampaikan ilmu, bukan psikolog ataupun psikiater yang harus bersusah payah untuk mengurus masalah kejiwaan para mahasiswa. Tentunya, bukan itu yang dimaksud. Yang harus diperhatikan oleh seorang dosen adalah mereka harus dapat meyakinkan mahasiswa bahwa mereka diterima dan diperlakukan sebagai orang dewasa yang memiliki kebebasan untuk berekspresi dan berkreasi dan dihargai sebagai seorang sahabat. Selain itu, empati dosen sangat diperlukan, karena walau bagaimanapun, mahasiswa mengharapkan pemahaman dosen tentang apa yang diinginkan, dibutuhkan, diharapkan serta yang dirasakan oleh mereka. Asas humanistik sangat penting dalam hal ini.

Menurut Komarudin Tasdik (2012 : 39), beberapa kesulitan yang biasa dialami mahasiswa ketika bimbingan skripsi.

1. Mahasiswa tidak berani menghubungi Pembimbing.
2. Mahasiswa malas.
3. Mahasiswa tidak berani menulis ide untuk penelitiannya.
4. Mahasiswa kesulitan menemukan ide.
5. Pembimbing susah dihubungi.
6. Pembimbing tidak menepati waktu yang telah disepakati untuk bimbingan.
7. Koreksi pembimbing tidak dipahami mahasiswa.
8. Pembimbing menyalahkan rumusan masalah, tanpa memberikan solusi.
9. Pembimbing tidak merasa bahwa skripsi itu buah karya bersama antara mahasiswa dan pembimbing.

### 2.3 Efektivitas Komunikasi Antar Pribadi

Pada hakikatnya komunikasi antar pribadi adalah komunikasi dantar komunikator dengan komunikan, dan merupakan komunikasi paling efektif dalam mengubah sikap, pendapat, atau perilaku seseorang. Komunikasi ini bersifat dialogis yang artinya, arus balik terjadi secara langsung.

Menurut Porter dan Samovar, terdapat tujuh ciri yang menunjukkan kelangsungan suatu proses komunikasi antar pribadi yaitu : melibatkan perilaku melalui pesan baik verbal maupun non verbal; melibatkan pernyataan/ungkapan bersifat dinamis bukan statis; melibatkan umpan balik pribadi, hubungan interaksi dan koherensi (pernyataan pesan yang harus berkaitan); dipandu oleh tata aturan yang bersifat intrinsik dan ekstrinsik; meliputi kegiatan dan tindakan, serta komunikasi-komunikasi antar pribadi yang melibatkan persuasi (Loliweri, 1997:28).

- a. Pesan : mencakup pesan verbal maupun non verbal
  - Verbal merupakan pesan/informasi berupa kata-kata/lambang yang mengandung arti.
  - Non verbal merupakan pesan selain kata-kata. Misalnya; ekspresi wajah, kontak mata, dan nada suara.
- b. Pernyataan ungkapan yang tergantung pada tujuan dan sasaran hubungan, situasi dan kondisi, waktu dan tempat berkomunikasi, yang dilatarbelakangi oleh alasan emosional maupun rasional.
- c. Proses dinamis yang menunjukkan bahwa proses komunikasi antar pribadi selalu mengalami perkembangan emosional maupun rasional.

- d. Hubungan interaksi adalah setiap yang dilakukan di mana guru dan siswa terlibat di dalamnya, baik di dalam kelas maupun di luar kelas.
- e. Tata aturan, meliputi tatanan intrinsik maupun ekstrinsik
  - Tatanan intrinsik merupakan tata aturan sebagai standarisasi perilaku yang sengaja dikembangkan dalam pelaksanaan komunikasi antar pribadi.
  - Tatanan ekstrinsik merupakan tata aturan yang timbul akibat pengaruh pihak ketiga atau situasi dan kondisi sehingga komunikasi antar pribadi harus diperbaiki.
- f. Kegiatan dan tindakan yaitu keadaan di mana komunikator dengan komunikan harus bersama-sama menciptakan kegiatan tertentu yang mengesankan bahwa mereka selalu berkomunikasi antar pribadi.
- g. Tindakan persuasi merupakan komunikasi antar pribadi bertujuan untuk mengubah cara berpikir, pandangan dan wawasan, perasaan, sikap dan tindakan komunikan.

Komunikasi antar pribadi mempunyai peranan cukup besar untuk mengubah sikap. Hal itu karena komunikasi ini merupakan proses penggunaan informasi secara bersama. Komunikasi berlangsung efektif apabila kerangka pengalaman peserta komunikasi tumpang tindih, yang terjadi saat individu mempresepsi, mengorganisasi, dan mengingat sejumlah besar informasi yang diterimanya dari lingkungannya. Di masa lalu pendekatan komunikasi antar pribadi ditekankan pada situasi dua orang atau kelompok kecil. Dengan adanya perubahan perspektif tentang bagaimana komunikasi berlangsung, pendekatan komunikasi antar pribadi berubah menjadi bersifat hubungan yang terjalin di antara individu.

Keefektifan hubungan antar pribadi adalah taraf seberapa jauh akibat-akibat dari tingkah laku kita sesuai dengan yang kita harapkan. Bila kita berinteraksi dengan orang lain, biasanya kita ingin menciptakan dampak tertentu, merangsang munculnya gagasan tertentu, menciptakan kesan tertentu, atau menimbulkan reaksi-reaksi perasaan tertentu dalam diri orang lain. Terkadang orang memberikan reaksi terhadap tingkah laku dengan cara yang sangat berbeda dari yang kita harapkan. Keefektifan dalam hubungan antar pribadi ditentukan oleh kemampuan kita untuk mengkomunikasikan secara jelas tentang apa yang ingin kita sampaikan, menciptakan kesan yang kita inginkan, atau mempengaruhi orang lain sesuai kehendak kita.

Devito menjelaskan mengenai efektivitas komunikasi antar pribadi dalam lima kualitas umum yang dipertimbangkan yaitu : keterbukaan (*openness*), empati (*empathy*), sikap mendukung (*supportiveness*), sikap positif (*positiveness*), dan kesetaraan (*equality*) (Devito, 1997: 259).

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

Kualitas keterbukaan mengacu pada sedikitnya tiga aspek dari komunikasi interpersonal. Pertama, komunikator interpersonal yang efektif harus terbuka kepada orang yang diajaknya berinteraksi. Ini tidaklah berarti bahwa orang harus dengan segera membukakan semua riwayat hidupnya. Memang ini mungkin menarik, tapi biasanya tidak membantu komunikasi. Sebaliknya, harus ada kesediaan untuk membuka diri mengungkapkan informasi yang biasanya disembunyikan, asalkan pengungkapan diri ini patut.

Aspek keterbukaan yang kedua mengacu kepada kesediaan komunikator untuk bereaksi secara jujur terhadap stimulus yang datang. Orang yang diam, tidak

kritis, dan tidak tanggap pada umumnya merupakan peserta percakapan yang menjemukan. Kita ingin orang bereaksi secara terbuka terhadap apa yang kita ucapkan. Dan kita berhak mengharapkan hal ini. Tidak ada yang lebih buruk daripada ketidak acuhan, bahkan ketidaksependapatan jauh lebih menyenangkan. Kita memperlihatkan keterbukaan dengan cara bereaksi secara spontan terhadap orang lain.

Aspek ketiga menyangkut “kepemilikan” perasaan dan pikiran. Terbuka dalam pengertian ini adalah mengakui bahwa perasaan dan pikiran yang anda lontarkan adalah memang milik anda dan anda bertanggung jawab atasnya..

## 2. Empati (*empathy*)

Empati merupakan kemampuan seseorang untuk mengetahui apa yang sedang dialami orang lain pada suatu saat tertentu, dari sudut pandang orang lain itu, melalui kacamata orang lain itu. Bersimpati, di pihak lain adalah merasakan bagi orang lain atau merasa ikut bersedih. Sedangkan berempati adalah merasakan sesuatu seperti orang yang mengalaminya, berada di kapal yang sama dan merasakan perasaan yang sama dengan cara yang sama. Orang yang empatik mampu memahami motivasi dan pengalaman orang lain, perasaan dan sikap mereka, serta harapan dan keinginan mereka untuk masa mendatang. Kita dapat mengkomunikasikan empati baik secara verbal maupun non verbal. Secara non verbal, kita dapat mengkomunikasikan empati dengan memperlihatkan :

- (1) keterlibatan aktif dengan orang itu melalui ekspresi wajah dan gerak-gerik yang sesuai;
- (2) konsentrasi terpusat meliputi kontak mata, postur tubuh yang penuh perhatian, dan kedekatan fisik; serta
- (3) sentuhan atau belaian yang sepantasnya.

3. Sikap mendukung (*supportiveness*)

Hubungan interpersonal yang efektif adalah hubungan dimana terdapat sikap mendukung (*supportiveness*). Komunikasi yang terbuka dan empatik tidak dapat berlangsung dalam suasana yang tidak mendukung. Kita memperlihatkan sikap mendukung dengan bersikap (1) deskriptif, bukan evaluatif, (2) spontan, bukan strategik, dan (3) provisional, bukan sangat yakin.

4. Sikap positif (*positiveness*)

Kita mengkomunikasikan sikap positif dalam komunikasi interpersonal dengan sedikitnya dua cara : (1) menyatakan sikap positif dan (2) secara positif mendorong orang yang menjadi teman kita berinteraksi. Sikap positif mengacu pada sedikitnya dua aspek dari komunikasi interpersonal. Pertama, komunikasi interpersonal terbina jika seseorang memiliki sikap positif terhadap diri mereka sendiri.

Kedua, perasaan positif untuk situasi komunikasi pada umumnya sangat penting untuk interaksi yang efektif. Tidak ada yang lebih menyenangkan dari pada berkomunikasi dengan orang yang tidak menikmati interaksi atau tidak bereaksi secara menyenangkan terhadap situasi atau suasana interaksi.

5. Kesetaraan (*Equality*)

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

pihak sama-sama bernilai dan berharga, dan bahwa masing-masing pihak mempunyai sesuatu yang penting untuk disumbangkan.

Dalam suatu hubungan interpersonal yang ditandai oleh kesetaraan, ketidaksependapatan dan konflik lebih dilihat sebagai upaya untuk memahami perbedaan yang pasti ada daripada sebagai kesempatan untuk menjatuhkan pihak lain. Kesetaraan tidak mengharuskan kita menerima dan menyetujui begitu saja semua perilaku verbal dan non verbal pihak lain. Kesetaraan berarti kita menerima pihak lain, atau kesetaraan meminta kita untuk memberikan penghargaan positif tak bersyarat kepada orang lain.

#### **2.4 Kerangka Pikir**

Komunikasi antar pribadi adalah komunikasi antara dua orang yang terjadi dalam interaksi tatap muka yang semua orang dapat menangkap reaksi orang lain secara verbal maupun non verbal. Jadi komunikasi antar pribadi mahasiswa dan dosen pembimbing adalah komunikasi terjadi dalam interaksi tatap muka dalam suatu lingkungan kampus yang terjalin secara langsung maupun tidak langsung.

Efektivitas komunikasi antar pribadi mahasiswa dan dosen pembimbing skripsi adalah suatu keadaan yang menunjukkan adanya kesamaan interpretasi antara mahasiswa dengan dosen pembimbing utama skripsi terhadap pesan verbal dan non verbal yang disampaikan pada saat pembimbingan skripsi, dan ada umpan balik yang diberikan terhadap pesan tersebut. Data mengenai efektivitas komunikasi antar pribadi mahasiswa dan dosen pembimbing skripsi diungkap dengan menggunakan skala efektivitas komunikasi mahasiswa dengan dosen pembimbing skripsi yang terdiri atas aspek-aspek keterbukaan, empati, dukungan, kepositifan, kesederajatan,

keyakinan, kesiapan, dan manajemen interaksi, sikap ekspresif dan orientasi pada orang lain.

Berikut ini kerangka pikir tentang tentang efektivitas komunikasi antar pribadi mahasiswa dan dosen pembimbing dalam proses penyusunan skripsi.

Gambar 2. Kerangka Pikir

