

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA DAN KERANGKA TEORI

A. Tinjauan Pustaka

Penelitian yang berkaitan dengan proses penetrasi sosial cukup banyak. Penulis berusaha menelusuri dan mengkaji penelitian sebelumnya yang berkaitan dengan proses penetrasi sosial yang mencakup keterbukaan diri (*self-disclosure*) dan keintiman serta penelitian yang berkenaan dengan Wanita Rawan Sosial Psikologis untuk dijadikan rujukan dan pembanding dalam penyusunan penelitian ini. Beberapa penelitian ataupun karya tulis yang berkaitan dengan proses penetrasi sosial dan WRSP antara lain:

1. Penelitian Marlia Rahma Diani (2015) yang dimuat dalam skripsinya yang berjudul *Intimate Relationship Pada Pasangan Taaruf*. Penelitian yang dilakukannya dilatarbelakangi adanya fenomena ta'aruf sebagai alternatif dalam mengenal dan memilih calon pasangan sebelum menikah. Ia melihat adanya batasan-batasan komunikasi dalam proses ta'aruf tersebut menyebabkan komunikasi antara pasangan ta'aruf menjadi terbatas. Hal tersebut juga bertentangan dengan proses perkembangan hubungan yang layak dijalani oleh individu-individu dalam pasangan yang mengarah ke hubungan yang intim (*intimate relationship*). Tujuan dari penelitian yang dilakukannya adalah untuk mengetahui pengalaman pasangan ta'aruf pada saat menjalani proses ta'aruf dan memahami jalinan komunikasi untuk

membangun *intimate relationship* pada pasangan ta'aruf. Jenis penelitian yang dilakukannya adalah deskriptif kualitatif. Hasil dari penelitian yang dilakukannya adalah: *a.* ta'aruf menjadi sarana untuk saling mengenal dan mendapatkan informasi dari masing-masing pasangan ta'aruf guna meminimalisir ketidakpastian informasi diantara mereka. Pasangan ta'aruf mulai meminimalisir ketidakpastian informasi diri secara umum dari calon pasangannya dengan melakukan pertukaran biodata ta'aruf yang diperantarai oleh mediator. *b.* Kepercayaan, keterbukaan diri dan rasa tanggung jawab merupakan kunci dalam perkembangan hubungan diantara pasangan taaruf. Dalam menghadapi konflik, para pasangan *taaruf* berdiskusi dengan mediator berkenaan konflik yang nampak tersebut, sehingga hal tersebut tidak akan menjadi salah satu faktor kegagalan dalam proses ta'aruf.

2. Penelitian Indah Permata Kusumastuti SR (2003) yang dimuat dalam tesisnya dengan judul *Penetrasi Sosial Pasangan Menikah Beda Budaya*. Penelitian yang dilakukannya mengambil studi kasus pasangan menikah Amerika dengan Indonesia. Tujuan penelitian yang dilakukannya adalah : *a.* menjelaskan hubungan interkasi dari masing-masing pasangan suami-istri berbeda budaya, mulai saat berkenalan, pertemanan atau persahabatan, dan berpacaran kemudian dilanjutkan dengan ke jenjang perkawinan (mengetahui tahap-tahap dalam penetrasi sosial), *b.* mengetahui pola komunikasi pada pasangan

menikah beda budaya antara Indonesia dengan Amerika dalam setiap tahapan hubungan. *c.* mengetahui kedalaman dan keluasan komunikasi yang terjadi diantara pasangan menikah beda budaya. *d.* mengetahui sejauh mana kedua individu pasangan menikah beda budaya dalam mempersepsikan keterbukaan diri (*self-disclosure*). Jenis penelitian yang dilakukannya adalah penelitian diskriptif kualitatif. Hasil dari penelitian yang dilakukannya adalah keempat pasangan dari informan penelitian masing-masing mengikuti tahapan dalam teori penetrasi sosial dengan rentang waktu yang bervariasi dan hasilnya masih relevan jika dibandingkan dengan asal dari teori penetrasi sosial. Terdapat pengaruh budaya pada masing-masing pasangan menikah atau suami-istri beda budaya seperti dalam hal tatacara bersopan-santun, dalam menjalankan agama, mendidik anak dan berbahas.

3. Penelitian Lestari Nurhajati dan Nurul Robbi Sepang (2013) yang dimuat di dalam Jurnal Al- Azhar Indonesia Seri Pranata Sosial, Vol.2 No.2 dengan judul *Self Disclosure dan Peningkatan Kualitas Komunikasi di Antara Lansia (Pengabdian Masyarakat dan Studi Komunikasi Pribadi di Panti Sosial Tresna Werdha Budi Mulya 4)*. Tujuan penelitian yang dilakukan mereka adalah untuk mengetahui keterbukaan diri (*self-disclosure*) antar lansia dan untuk mengetahui peningkatan kualitas komunikasi antar lansia di Panti Sosial Tresna Werdha Budi Mulya 4. Lestari dan Nurul menggunakan pendekatan penelitian kualitatif pada penelitiannya. Hasil dari penelitian tersebut

- adalah :a. Bagi penghuni panti asuhan, seseorang yang dipanggil sebagai keluarga masih merupakan orang yang memiliki hubungan darah dengan penghuni.b.Terdapat dua pola komunikasi yang ada dalam panti asuhan, yaitu *The Unbalanced Split Pattern* dan *The Monopoly Pattern*. Untuk pola komunikasi *The Unbalanced Split Pattern* dialami oleh informan ketika berhubungan dengan sesama penghuni Panti Asuhan, sedangkan pola komunikasi *The Monopoly Pattern* dialami oleh informan ketika berhubungan dengan pihak pengelola Panti Asuhan. c.Sesama penghuni Panti sulit tercipta keterbukaan diri. Proses keterbukaan diri ini dapat terjadi jika antara penghuni sudah bersama-sama dalam waktu yang cukup lama dan penghuni panti memiliki konsep diri yang positif maupun menonjol. d. Kegiatan sosialisasi antar penghuni, rekreasi di dalam dan luar panti, serta kehadiran maupun kunjungan para volunter, menjadi hal yang mendukung peningkatan mutu komunikasi para lansia.
4. Penelitian Jatmiko (2010) yang dimuat dalam skripsinya dengan judul *Kinerja Pekerja Sosial Dalam Meningkatkan Spiritualitas Kalayan Di Panti Sosial Karya Wanita (PSKW) Yogyakarta*. Penelitian yang dilakukannya bertujuan untuk mengetahui bagaimana kinerja Pekerja Sosial dalam peningkatan spiritualitas klaiyen dan bagaimana pengaruh kinerja Pekerja Sosial terhadap Spiritualitas kalayan di Panti Sosial Karya Wanita. Penelitian ini menggunakan *field research* atau penelitian lapangan. Jenis penelitiannya menggunakan pendekatan

diskriptif kualitatif. Dari penelitiannya, Jatmiko menemukan pengaruh kinerja Pekerja Sosial terhadap spiritualitas kalayan di PSKW, yakni kinerja Pekerja Sosial mempunyai pengaruh terhadap semangat, ketekunan dan kerajinan dalam melaksanakan ibadah sesuai dengan syari'at agama Islam. Pelaksanaan ibadah sholat, puasa dan menjaga kebersihan digunakan untuk menumbuhkembangkan kepribadian dan kesehatan mental dengan spiritualisasi Islam.

Penelitian yang penulis lakukan berbeda dengan penelitian-penelitian sebelumnya yang penulis uraikan di atas, karena fokus penelitian yang penulis lakukan adalah proses penetrasi sosial antara Pekerja Sosial dengan WRSP yang meliputi model komunikasi Pekerja Sosial, komunikasi efektif yang dilakukan oleh Pekerja Sosial, tahapan perkembangan hubungan antara Pekerja Sosial dengan WRSP serta faktor-faktor yang mempengaruhi perkembangan hubungan antara Pekerja Sosial dengan WRSP. Memang terdapat kemiripan dengan penelitian Indah Permata Kusumastuti SR (2003) yang dimuat dalam tesisnya dengan judul *Penetrasi Sosial Pasangan Menikah Beda Budaya.*, Namun jika dicermati penelitian yang penulis lakukan berbeda dengan penelitian tersebut. Perbedaan tersebut meliputi subjek penelitian dan pokok permasalahan yang hendak peneliti lakukan. Penelitian yang penulis lakukan mengambil subjek penelitian Pekerja Sosial dan Wanita Rawan Sosial Psikologis (WRSP) sementara subjek penelitian Indah adalah pasangan menikah beda budaya. Pokok permasalahan dalam penelitian penulis juga berbeda. Selain proses penetrasi sosial yang meliputi tahap perkembangan

hubungan, penulis juga ingin mengetahui model komunikasi antara Pekerja Sosial dengan WRSP, komunikasi efektif yang dilakukan oleh Pekerja Sosial, serta faktor-faktor yang mempengaruhi perkembangan hubungan antara Pekerja Sosial dengan WRSP yang dalam hal ini tidak menjadi fokus penelitian Indah.

B. Kerangka Teori

1. Komunikasi Interpersonal

a. Pengertian Komunikasi Interpersonal

Pembahasan terhadap komunikasi memiliki sejarah intelektual yang panjang. Mulai dari masa Yunani kuno ketika filsuf terkemuka seperti Aristoteles dan Plato mengajarkan ilmu retorika sebagai sebuah keterampilan yang dibutuhkan untuk berpartisipasi dalam masyarakat hingga saat ini kajian tentang komunikasi tersebut terus berkembang. Cakupannya pun semakin meluas meliputi interaksi dalam banyak hal. Mencakup mulai dari komunikasi dalam diskusi kelompok, komunikasi keluarga, tradisi lisan masyarakat, komunikasi organisasi, dan hingga komunikasi interpersonal.⁸

Ketertarikan pada komunikasi interpersonal telah menjamur hingga membuat disiplin ilmu ini menjadi salah satu area terbesar dan paling antusias untuk dipelajari.⁹ Dari banyaknya kajian yang mempelajari komunikasi interpersonal tersebut akhirnya ada cukup banyak definisi dari para ahli mengenai komunikasi interpersonal.

⁸Julia T.Wood, *Komunikasi Interpersonal: Interaksi Keseharian*, (Jakarta : Salemba Humanika, 2010), hal . 2

⁹*Ibid*

Joseph A.Devito sebagaimana dikutip Prof. Onong Uchjana Effendymendefinisikan komunikasi interpersonal sebagai proses pengiriman dan penerimaan pesan-pesan antara dua orang atau di antara sekelompok kecil orang-orang, dengan beberapa efek dan beberapa umpan balik seketika.¹⁰

Lebih lanjut Joseph A. Devito mendefinisikan komunikasi interpersonal berdasarkan dari tiga sudut pandang yakni, berdasarkan komponen (*componential*), berdasarkan hubungan diadik, dan berdasarkan pengembangan (*developmental*). Definisi berdasarkan komponen menjelaskan komunikasi interpersonal dengan mengamati komponen-komponen utamanya, dalam hal ini penyampaian pesan oleh satu orang dan penerimaan pesan oleh orang lain atau sekelompok kecil orang dengan berbagai dampaknya dan dengan peluang untuk memberikan umpan balik segera. Definisi berdasarkan hubungan diadik mendefinisikan komunikasi interpersonal sebagai komunikasi yang berlangsung diantara dua orang yang mempunyai hubungan yang mantap dan jelas. Definisi berdasarkan pengembangan melihat komunikasi interpersonal sebagai akhir dari perkembangan komunikasi dari komunikasi yang bersifat tak-pribadi (*impersonal*) pada satu waktu menjadi komunikasi pribadi atau intim.¹¹

¹⁰Onong Uchjana Effendy, *Ilmu, Teori dan Filsafat Komunikasi*, (Bandung : PT.Citra Aditya Bakti, 2000), Cet.II, hal.59-60

¹¹Joseph.A Devito, *Komunikasi Antarmanusia : Kuliah Dasar*, Terj.Ir.Agus Maulana (Jakarta : Professional Books, 1997), hal.231

Effendy sebagaimana dikutip Herri Zan Pieter menjelaskan bahwa komunikasi interpersonal merupakan komunikasi antara orang-orang secara tatap muka, yang memungkinkan setiap pertanyaan menangkap reaksi orang lain secara langsung, baik secara verbal maupun nonverbal.¹² Sementara itu Julia T.Wood merujuk pada deskripsi puisi Buber mendefinisikan komunikasi interpersonal sebagai proses transaksi (berkelanjutan) yang selektif, sistematis, dan unik, yang membuat seorang individu mampu merefleksikan dan mampu membangun pengetahuan bersama orang lain.¹³

Julia T.Wood memiliki pandangan yang khas perihal komunikasi interpersonal. Menurutnya cara terbaik untuk mendefinisikan komunikasi interpersonal adalah dengan berfokus pada apa yang terjadi, bukan pada di mana orang-orang yang terlibat interaksi tersebut berada atau berapa jumlah mereka.

Lebih jauh lagi Julia T.Wood menilai bahwa komunikasi ada dalam rangkaian impersonal menuju personal. Komunikasi interpersonal secara umum terjadi di antara dua orang. Adakalanya seluruh proses komunikasi terjadi di antara beberapa orang, namun banyak interaksi tidak melibatkan seluruh orang di dalamnya secara akrab dan tidak terjadi secara personal. Terkadang seseorang tidak menganggap orang lain sebagai lawan bicara, melainkan memperlakukan mereka sebagai objek benda atau hanya sekedar bosa-basi saja. Julia T.Wood memberikan

¹²Herri Zan Pieter, *Pengantar Komunikasi &Konseling : Dalam Praktik Kebidanan*, (Jakarta : Kencana Prenada Media Group, 2012), Cet.I, hal. 92

¹³Julia T.Wood, *Komunikasi Interpersonal: Interaksi Keseharian*,... hal.23-24

contoh dalam kasus ini misalnya, ketika berjalan-jalan di pagi hari, ia sering bertemu dengan tetangga sebelah rumah. Ia dan tetangganya sering mengobrol tentang cuaca dan pekerjaan. Melalui percakapan tersebut, mereka saling menghargai keberadaan satu sama lain, tetapi mereka tidak menjalani hubungan yang terlalu akrab. Dari situ Julia T.Wood berpendapat bahwa hanya dengan beberapa orang yang benar-benar dipercaya saja lah seseorang berkomunikasi dengan akrab.¹⁴

Dalam kaitannya komunikasi interpersonal dan hubungan interpersonal Wiliam Schutz, seorang psikolog sebagaimana dikutip oleh Julia T.Wood mengembangkan teori mengenai kebutuhan interpersonal. Ia menegaskan bahwa hubungan interpersonal yang berkelanjutan tergantung seberapa baik hal tersebut berkaitan dengan tiga kebutuhan dasar. Kebutuhan pertama adalah afeksi, yaitu keinginan untuk memberi dan mendapatkan kasih sayang. Kebutuhan kedua adalah inklusif, yakni keinginan menjadi bagian dari kelompok sosial tertentu. Kebutuhan ketiga adalah kontrol, yaitu kebutuhan untuk mempengaruhi orang atau peristiwa dalam kehidupan.¹⁵

Dari pendapat beberapa ahli tersebut maka dapat disimpulkan bahwa komunikasi interpersonal adalah komunikasi yang terjadi antara dua orang atau diantara kelompok kecil baik dilakukan secara verbal maupun nonverbal yang mampu menghasilkan efek dan umpan balik. Dalam hal ini dapat disimpulkan pula bahwa komunikasi interpersonal

¹⁴*Ibid.*, hal.22

¹⁵*Ibid.*,hal . 12-13

yang terjadi antar dua orang atau lebih tersebut sebagai proses awal dalam pengembangan hubungan interpersonal karena adanya proses umpan balik (*feedback*) yang berkelanjutan. Sifat komunikasi interpersonal yang dialogis tersebut memungkinkan terjadinya perubahan sikap, kepercayaan, opini dari orang-orang yang terlibat dalam komunikasi tersebut.

b. Ciri-Ciri Komunikasi Interpersoanal

Komunikasi interpersonal memiliki ciri-ciri tersendiri yang membedakannya dengan komunikasi massa dan kelompok. Ciri-ciri Komunikasi interpersonal menurut Richard L. Weaver II sebagaimana dikutip oleh Prof. Dr. Muhammad Budyatna dan Dr. Leilan Mona Ganiem dalam bukunya berjudul *Teori Komunikasi Antarpribadi* adalah sebagai berikut :¹⁶

- 1) Melibatkan paling sedikit dua orang
- 2) Adanya umpan balik atau *feedback*
- 3) Tidak harus tatap muka
- 4) Tidak harus bertujuan
- 5) Menghasilkan pengaruh dan efek
- 6) Tidak harus melibatkan atau menggunakan kata-kata
- 7) Dipengaruhi oleh konteks
- 8) Dipengaruhi oleh kegaduhan atau *noise*

¹⁶Muhammad Budyatna dan Leila Mona Ganiem, *Teori Komunikasi Antarpribadi*, (Jakarta : Kencana Prenada Media Group, 2012), hal.15-20

Sementara itu menurut Suranto (2011) ciri-ciri komunikasi interpersonal antara lain :¹⁷

- 1) Arus pesan dua arah. Komunikasi interpersonal menempatkan sumber pesan dan penerima dalam posisi yang sejajar, sehingga memicu terjadinya pola penyebaran pesan mengikuti arus dua arah. Artinya, komunikator dan komunikan dapat berganti pesan secara cepat.
- 2) Suasana non formal. Komunikasi interpersonal biasanya berlangsung dalam suasana nonformal.
- 3) Umpan balik segera. Komunikasi interpersonal biasanya mempertemukan para pelaku komunikasi secara tatap muka, sehingga umpan balik dapat diketahui dengan segera.
- 4) Peserta komunikasi berada dalam jarak yang dekat. Komunikasi interpersonal merupakan metode komunikasi antar individu yang menuntut agar peserta komunikasi berada dalam jarak dekat, baik jarak dalam arti fisik maupun psikologis. Jarak dekat dalam arti fisik artinya para pelaku saling tatap muka, berada pada satu lokasi tempat tertentu. Sedangkan jarak dekat secara psikologis menunjukkan keintiman individu.
- 5) Peserta komunikasi mengirim dan menerima pesan secara simultan dan spontan baik secara verbal maupun non verbal.

¹⁷ Suranto Aw, *Komunikasi Interpersonal*, (Yogyakarta : Graha Ilmu, 2011), hal.14-15

c. Tujuan Komunikasi Interpersonal

Menurut Suranto (2011) komunikasi interpersonal merupakan suatu *action oriented*, yakni suatu tindakan yang berorientasi pada tujuan tertentu. Tujuan komunikasi interpersonal menurutnya cukup beragam, diantaranya :¹⁸

- 1) Mengungkapkan perhatian kepada orang lain. Dalam hal ini seseorang berkomunikasi dengan cara menyapa, tersenyum, melambaikan tangan, membungkukan badan, dan sebagainya. Pada prinsipnya komunikasi dilakukan hanya untuk menunjukkan adanya perhatian kepada orang lain atau terkadang hanya untuk “basa-basi”.
- 2) Menemukan diri sendiri. Artinya, seseorang melakukan komunikasi interpersonal karena ingin mengetahui dan mengenali karakteristik diri pribadi berdasarkan informasi dari orang lain.
- 3) Menemukan dunia luar. Dengan komunikasi interpersonal diperoleh kesempatan untuk mendapatkan berbagai informasi dari orang lain, termasuk informasi penting dan aktual.
- 4) Membangun dan memelihara hubungan yang harmonis. Sebagai makhluk sosial, salah satu kebutuhan setiap orang yang paling besar adalah membentuk dan memelihara hubungan yang baik dengan orang lain. Sebagai makhluk sosial manusia tidak bisa

¹⁸*Ibid.*, hal.19-22

hidup sendiri, perlu bekerja sama dengan orang lain. Semakin banyak teman yang dapat diajak bekerja sama semakin lancarlah kegiatan dalam hidup sehari-hari. Sehingga setiap orang menggunakan banyak waktu untuk melakukan komunikasi interpersonal guna membangun dan memelihara hubungan sosial.

- 5) Memengaruhi sikap dan tingkah laku. Dalam prinsip komunikasi, ketika pihak komunikan menerima pesan atau informasi, berarti komunikan telah mendapat pengaruh dari proses komunikasi. Sebab pada dasarnya, komunikasi adalah sebuah fenomena sebuah pengalaman. Setiap pengalaman akan memberi makna pada situasi kehidupan manusia, termasuk memberi makna tertentu terhadap kemungkinan terjadinya perubahan sikap.
- 6) Mencari kesenangan atau sekedar menghabiskan waktu. Adakalanya, seseorang melakukan komunikasi interpersonal sekedar mencari kesenangan atau hiburan. Berbicara dengan teman mengenai acara perayaan ulang tahun, berdiskusi mengenai olah raga, bertukar cerita lucu adalah merupakan pembicaraan untuk mengisi dan menghabiskan waktu selain juga mendatangkan kesenangan.
- 7) Menghilangkan kerugian akibat salah komunikasi. Komunikasi interpersonal dapat menghilangkan kerugian akibat salah

komunikasi (*misscommuniacation*) dan salah interpretasi (*miss interpretation*) yang terjadi antara sumber dan penerima pesan. Dengan komunikasi interpersonal dapat dilakukan pendekatan secara langsung untuk menjelaskan berbagai pesan yang rawan menimbulkan kesalahan interpretasi.

- 8) Memberikan bantuan (konseling). Ahli-ahli kejiwaan, ahli psikologi menggunakan komunikasi interpersonal dalam kegiatan profesional mereka untuk mengarahkan kliennya. Dalam kehidupan sehari-haripun komunikasi interpersonal dapat digunakan untuk memberikan bantuan (konseling) bagi orang yang memerlukan. Misalnya seseorang bisa “curhat” kepada orang lain perihal permasalahannya. Tujuannya untuk memperoleh bantuan dari orang lain.

d. Model Komunikasi Interpersonal

Model adalah representasi dari sesuatu dan bagaimana ia dapat bekerja. Menurut Julia T.Wood, model awal dari komunikasi interpersonal cukup sederhana. Ia menyebutkan setidaknya ada tiga model komunikasi interpersonal yakni :¹⁹

- 1) Model Linear. Model linear digambarkan sebagai komunikasi satu arah dari pengirim ke penerima yang bersifat pasif. Pendengar tidak pernah mengirim pesan dan hanya menyerap secara pasif apa yang dikatakan oleh pembicara.

¹⁹Julia T.Wood, *Komunikasi Interpersonal: Interaksi Keseharian*,... hal.19-20

- 2) Model Interaktif. Model ini menggambarkan komunikasi sebagai proses di mana pendengar memberikan umpan balik sebagai respon terhadap pesan yang disampaikan. Dalam model komunikasi ini ada yang bertindak sebagai pengirim pesan dan ada pihak lain yang bertindak sebagai penerima pesan.
- 3) Model transaksional. Model ini menekankan pada pola komunikasi yang dinamis dan berbagi peran yang dijalankan seseorang selama proses interaksi. Salah satu ciri dari model ini adalah penjelasan mengenai waktu yang menunjukkan fakta bahwa pesan, gangguan, dan pengalaman senantiasa berubah dari waktu ke waktu. Model transaksional menganggap bahwa gangguan muncul di seluruh proses komunikasi interpersonal.

Komunikasi interpersonal bila dikaitkan dengan perkembangan hubungan interpersonal memiliki model yang beragam. Julia T.Wood mengutip pada istilah puitis filsuf Martin Buber yang membedakan interaksi sosial dalam komunikasi dalam tiga tingkatan yaitu :²⁰

- 1) Komunikasi *I-it*. Dalam komunikasi *I-it*, interaksi antar orang yang terlibat dalam komunikasi tidak bersifat personal. Salah satu pihak tidak mengakui keberadaan pihak yang lain secara personal, melainkan hanya bersifat kebendaan. Misalnya, sosok *office boy* dikantor sering diperlakukan tidak sebagai sosok

²⁰*Ibid.*, hal.22-23

orang, melainkan hanya dianggap sebagai instrumen untuk memenuhi kebutuhan seseorang saja.

- 2) Komunikasi *I-You*. Jenis komunikasi tingkat kedua ini sering digunakan pada kehidupan sehari-hari. Pihak-pihak yang terlibat komunikasi memperlakukan pihak lain tidak hanya sekedar objek, tetapi mereka tidak sepenuhnya menganggap mereka sebagai manusia yang unik.
- 3) Komunikasi *I-Thou*. Model ini dianggap sebagai bentuk tertinggi dalam interaksi manusia, karena di dalamnya manusia saling menguatkan dan menghargai keunikan masing-masing. Dalam model komunikasi ini pihak-pihak yang terlibat dalam komunikasi terbuka sepenuhnya pada orang lain, saling mempercayai dan menerima segala kelebihan dan kekurangan masing-masing.

e. Efektivitas Komunikasi Interpersonal

Menurut Suranto (2011), komunikasi dikatakan efektif apabila memenuhi tiga persyaratan yang utama, yaitu : pesan yang dapat diterima dan dipahami oleh komunikan sebagaimana yang dimaksud oleh komunikator, ditindak lanjuti dengan perbuatan secara sukarela, dan meningkatkan kualitas hubungan antar pribadi.²¹ Dalam pendekatan humanistik setidaknya ada lima kualitas umum yang diperlukan untuk mendapatkan komunikasi efektif. Lima kualitas umum tersebut

²¹Suranto Aw, *Komunikasi Interpersonal*,...hal.77-84

dikemukakan oleh Joseph A. Devito yakni meliputi: keterbukaan (*openness*), empati (*emphaty*), sikap mendukung (*supportiveness*), sikap positif (*positivness*), dan kesetaraan (*equality*).²²

1) Keterbukaan

Keterbukaan (*openness*) dalam komunikasi antarpribadisedikitnya mengacu pada tiga aspek. *Pertama*, komunikator yang efektif harus terbuka kepada orang yang diajaknya berinteraksi. Hal ini tidak berarti bahwa orang harus dengan segera membukakan semua riwayat hidupnya. Harus ada kesediaan untuk membuka diri, mengungkapkan informasi yang biasanya disembunyikan dengan catatan hal tersebut patut untuk diungkapkan.²³

Aspek *kedua* mengacu pada kesediaan komuniaktor untuk bereaksi secara jujur terhadap stimulus yang datang. Pada umumnya seseorang mengharapkan oranglain bereaksi secara terbuka terhadap apa yang ia ucapkan. Keterbukaan dapat diperlihatkan dengan cara bereaksi secara spontan terhadap orang lain.²⁴

Aspek *ketiga* menyangkut “kepemilikan” perasaan dan pikiran. Terbuka dalam hal ini adalah mengakui perasaan dan pikiran yang dilontarkan adalah milik pribadi sendiri dan bertanggung jawab terhadapnya. Cara terbaik untuk menyatakan

²²Joseph.A Devito, *Komunikasi Antarmanusia*, (Tangerang : Karisma Publishing Group,), hal.285

²³*Ibid*, hal. 286

²⁴*Ibid*

tanggung jawab ini adalah dengan pesan yang menggunakan kata “Saya” (kata ganti orang pertama tunggal).

2) Empati (*empathy*)

Dengan mengutip pernyataan Henry Backrack, Joseph A. Devito mendefinisikan empati sebagai kemampuan untuk mengetahui apa yang dialami orang lain pada suatu saat tertentu, dari sudut pandang orang lain, dan melalui kaca mata orang lain. Berempati adalah merasakan sesuatu seperti orang yang mengalaminya. Orang yang empatik akan mampu memahami motivasi dan pengalaman orang lain, perasaan dan sikap mereka, serta harapan dan keinginan mereka untuk masa mendatang.²⁵

Menurut Devito langkah pertama dalam mencapai empati adalah menahan diri untuk mengevaluasi, menilai, menafsirkan, dan mengkritik. Reaksi tersebut perlu ditahan terlebih dahulu karena sering kali reaksi tersebut menghambat pemahaman. Jadi fokus pertama untuk mencapai empati disini adalah pemahaman.

Langkah kedua untuk mencapai empati adalah dengan mengenal seseorang lebih luas seperti mengenali keinginannya, pengalamannya, kemampuannya, ketatakutannya, dan sebagainya, dengan demikian akan timbul sikap ikut merasakan seperti apa yang dirasakannya. Hal ini akan menimbulkan

²⁵*Ibid*, hal.286-287

pemahaman terhadap permasalahan berdasarkan sudut pandang orang tersebut. Langkah yang ketiga adalah dengan memainkan peran orang lain itu dalam pikiran.²⁶

Sikap empati dapat dikomunikasikan secara verbal maupun nonverbal. Secara nonverbal misalnya dapat dilakukan dengan memperlihatkan a) keterlibatan aktif dengan orang lain melalui ekspresi wajah dan gerak-gerik yang sesuai, b) konsentrasi pusat meliputi kontak mata, postur tubuh yang penuh perhatian, dan kedekatan fisik, serta c) sentuhan atau belaian yang sepantasnya.²⁷

3) Sikap mendukung (*supportivness*)

Hubungan antarpribadi yang efektif adalah hubungan yang mana terdapat sikap mendukung. Sikap mendukung dapat ditunjukkan dengan sikap a) diskriptif, bukan evaluatif, b) spontan, bukan strategik, dan c) provisional bukan sangat yakin.²⁸

Suasana yang bersifat diskriptif dan bukan evaluatif membantu terciptanya sikap mendukung. Apabila seseorang mempersepsikan suatu komunikasi sebagai permintaan akan informasi atau uraian mengenai suatu kejadian tertentu, pada umumnya orang tersebut tidak merasakannya sebagai ancaman dan tidak perlu melakukan pembelaan diri (defensif). Sebaliknya,

²⁶*Ibid*

²⁷*Ibid*

²⁸*Ibid*, hal.288

terkadang komunikasi yang bernada menilai (dilakukan secara evaluatif) membuat seseorang lebih defensif.²⁹

Gaya spontan juga dapat membantu menciptakan suasana mendukung. Orang yang spontan dalam komunikasinya dan terus terang serta terbuka dalam mengutarakan pikirannya biasanya bereaksi dengan cara yang sama-terus terang dan terbuka. Sebaliknya, bila seseorang menyembunyikan perasaannya yang sebenarnya biasanya akan menimbulkan sikap defensif dari lawan bicaranya.³⁰

Sikap mendukung/suportif dapat pula ditumbuhkan dengan sikap provisionalisme. Bersikap provisionalisme artinya bersikap tentatif dan berpikiran terbuka serta bersedia mendengar pandangan yang berlawanan dan bersedia mengubah posisi jika keadaan mengharuskan. Apabila seseorang cenderung bersikap berpikiran tertutup, maka sikap tersebut akan menimbulkan sikap defensive dari lawan bicaranya dan sebaliknya, apabila seseorang bertindak secara provisional, dengan pikiran terbuka, dengan kesadaran penuh bahwa mungkin dirisendiri keliru, maka sikap tersebut akan mendorong tumbuhnya sikap mendukung.³¹

4) Sikap Positif (*Positiveness*)

²⁹*Ibid*

³⁰*Ibid*, hal.289

³¹*Ibid*

Sikap positif mengacu pada setidaknya dua aspek dari komunikasi antarpribadi. Pertama, komunikasi antarpribadi terbina jika orang memiliki sikap positif terhadap diri mereka sendiri. Orang yang merasa negatif terhadap diri sendiri selalu mengkomunikasikan perasaan ini kepada orang lain, yang selanjutnya akan mengembangkan perasaan negatif yang sama. Sebaliknya, orang yang positif terhadap diri sendiri mengisyaratkan perasaan ini kepada orang lain, yang selanjutnya juga akan merefleksikan perasaan positif ini.³²

Kedua, sikap positif dalam situasi komunikasi pada umumnya sangat penting untuk interaksi yang efektif. Reaksi negatif terhadap sebuah situasi membuat orang lain merasa terganggu, dan komunikasi dengan segera akan terputus. Sikap positif juga dapat dijelaskan lebih jauh lagi dengan istilah *stroking* (dorongan). Dorongan adalah istilah yang berasal dari kosa kata umum, yang dipandang sangat penting dalam analisis transaksional dan pentingnya oranglain, perilaku ini bertentangan dengan ketidakacuhan.³³

Dorongan (*stroking*) dapat dilakukan secara verbal, seperti dengan mengatakan “saya senang duduk dengan anda” atau nonverbal seperti senyuman, tepukan bahu. Dorongan positif umumnya berbentuk pujian atau penghargaan, dan terdiri dari

³²*Ibid*, hal. 290

³³*Ibid*

atas perilaku yang biasanya diharapkan, dinikmati dan dibanggakan.³⁴

5) Kesetaraan (*equality*)

Dalam setiap situasi, barangkali terjadi ketidak setaraan. Tidak ada orang yang benar-benar setara dalam segala hal. Terlepas dari ketidak setaraan tersebut, komunikasi antarpribadi akan lebih efektif bila situasinya setara. Artinya, harus ada pengakuan secara diam-diam bahwa kedua belah pihak sama-sama bernilai dan berharga, dan bahwa masing-masing pihak mempunyai sesuatu penting untuk disumbangkan. Kesetaraan tidak mengharuskan seseorang menerima dan menyetujui begitu saja semua perilaku verbal dan nonverbal pihak lain. Kesetaraan berarti menerima pihak lain, atau kesetaraan mengharuskan seseorang yang terlibat dalam komunikasi memberikan penghargaan positif tak bersyarat kepada orang lain.³⁵

Dalam Islam, aspek verbal dan etika komunikasi sangat penting diaplikasikan dalam proses komunikasi interpersonal. Kata-kata dipandang sangat efektif dalam mempengaruhi atau mengubah tingkah laku manusia. Ungkapan didalam Al Quran yang mendekati dengan penegertian komunikasi dapat ditemukan dalam sebutan *al-qawl*. Prinsip-

³⁴*Ibid*

³⁵*Ibid*, hal. 290-291

prinsip pendekatan komunikasi yang terkandung dalam *qawl*/kata dalam Al Qur'an antara lain :³⁶

1) *Qawlan Adhima*

Kata-kata yang mengandung *qawlan adhima* terdapat dalam QS Al Isra : 40 :

أَفَأَصْفَنكُمْ رَبُّكُمْ بِالْبَيْنِ وَاتَّخَذَ مِنَ الْمَلَائِكَةِ إِنْتِثًا إِنَّكُمْ
لَتَقُولُونَ قَوْلًا عَظِيمًا ﴿٤٠﴾

Maka Apakah patut Tuhan memilihkan bagimu anak-anak laki-laki sedang Dia sendiri mengambil anak-anak perempuan di antara Para malaikat. Sesungguhnya kamu benar-benar mengucapkan kata-kata yang besar (dosanya).³⁷

Penafsiran dalam ayat tersebut, melukiskan bahwa dalam berkomunikasi tidak boleh mengucapkan kata-kata yang mengandung kebohongan atau tuduhan yang sama sekali tidak mendasar.³⁸ Dengan demikian ucapan yang benar dalam menjalin komunikasi interpersonal menjadi prinsip utama.

2) *Qawlan Baligha*

Dalam bahasa Arab, kata *baligha* diartikan sebagai “sampai”, “mengenai sasaran” atau “mencapai tujuan”. Jika dikatkan dengan kata-kata *qawl* (ucapan atau komunikasi)

³⁶Wahyu Illahi, *Komunikasi Dakwah*, (Bandung : PT.Remaja Rosdakarya, 2013), Cet.3, hal.168

³⁷ Q.S Al Israa : 40

³⁸ Wahyu Illahi, *Komunikasi Dakwah*, ...hal. 172

baligh berarti “fasih”, “jelas maknanya”, “tepat mengungkapkan apa yang dikehendaki” dan “terang”. Akan tetapi juga bisa bermakna “perkataan yang membekas di jiwa”.³⁹

Ungkapan *qawlan balighan* dapat di temukan dalam QS An-Nisaa : 63 :

أُولَئِكَ الَّذِينَ يَعْلَمُ اللَّهُ مَا فِي قُلُوبِهِمْ فَأَعْرِضْ عَنْهُمْ وَعِظْهُمْ
 وَقُلْ لَهُمْ فِي أَنْفُسِهِمْ قَوْلًا بَلِيغًا

mereka itu adalah orang-orang yang Allah mengetahui apa yang di dalam hati mereka. karena itu berpalinglah kamu dari mereka, dan berilah mereka pelajaran, dan Katakanlah kepada mereka Perkataan yang berbekas pada jiwa mereka”⁴⁰

Dalam bahasa yang lebih komunikatif *qawlan balighan* merupakan komunikasi yang persuasif dengan menyesuaikan antara *frame of reference* (kerangka pandang) dan *frame of experience* (kerangka pengalaman). Secara rinci *qawlan balighan* dalam komunikasi terjadi jika komunikator menyesuaikan pembicaraanya dengan sifat-sifat khalayak yang dihadapi dan jika komunikator menyentuh khalayak pada hati dan otaknya sekaligus.⁴¹

3) *Qawlan Karima*

³⁹*Ibid.*, hal. 172-173

⁴⁰ Q.S Annisaa : 63

⁴¹ Wahyu Illahi, *Komunikasi Dakwah*, ... hal176

Qawlan karima dapat diartikan sebagai “perkataan yang mulia”. Pendekatan yang digunakan lebih kepada sesuatu yang bersifat santun, lembut, dengan tingkatan dan sopan santun. Terma *qaulan karima* dapat ditemukan dalam QS Al Israa’: 23.⁴²

﴿ وَقَضَىٰ رَبُّكَ أَلَّا تَعْبُدُوا إِلَّا إِيَّاهُ وَبِالْوَالِدَيْنِ إِحْسَانًا ۚ إِنَّمَا يُبَلِّغَنَّ
عِنْدَكَ الْكِبَرَ أَحَدُهُمَا أَوْ كِلَاهُمَا فَلَا تَقُلْ لَهُمَا أُفٍّ وَلَا
تَنْهَرَهُمَا وَقُلْ لَهُمَا قَوْلًا كَرِيمًا ﴿٢٣﴾

Dan Tuhanmu telah memerintahkan supaya kamu jangan menyembah selain Dia dan hendaklah kamu berbuat baik pada ibu bapakmu dengan sebaik-baiknya. jika salah seorang di antara keduanya atau Kedua-duanya sampai berumur lanjut dalam pemeliharaanmu, Maka sekali-kali janganlah kamu mengatakan kepada keduanya Perkataan "ah" dan janganlah kamu membentak mereka dan ucapkanlah kepada mereka Perkataan yang mulia.⁴³

Jika ditelusuri, kata *kariman* bisa diterjemahkan dengan “mulia”. Kata ini terdiri dari dua huruf “kaf” dan “mim”, yang menurut pakar bahasa mengandung makna “yang mulia” atau “terbaik sesuai dengan objeknya”.⁴⁴ Dengan demikian dalam menjalin komunikasi interpersonal hendaknya menggunakan perkataan yang menunjukkan penghargaan dan penghormatan kepada lawan bicara.

⁴²*Ibid.*, hal.176

⁴³ Q.S Al Israa : 23

⁴⁴Wahyu Illahi, *Komunikasi Dakwah*, ...hal.177

4) *Qawlan Layyina*

Layyina secara terminology dapat diartikan sebagai “lembut”. *Qawlan Layyina* juga berarti perkataan yang lemah lembut. *Qawlan Layyina* disebutkan dalam QS. Thaha : 43-44 :⁴⁵

أَذْهَبَا إِلَىٰ فِرْعَوْنَ إِنَّهُ طَغَىٰ ﴿٤٣﴾ فَقُولَا لَهُ قَوْلًا لَّيِّنًا لِّعَلَّهِ
 يَتَذَكَّرُ أَوْ يَخْشَىٰ ﴿٤٤﴾

Pergilah kamu berdua kepada Fir'aun, Sesungguhnya Dia telah melampaui batas. Maka berbicaralah kamu berdua kepadanya dengan kata-kata yang lemah lembut, Mudah-mudahan ia ingat atau takut.⁴⁶(**QS Thaha : 43-44**)

Menurut Wahyu Ilahi (2013) interaksi aktif dari *qawlan layyina* adalah komunikasi yang ditujukan pada dua karakter komunikan, yakni komunikan tingkat penguasa dan komunikan dengan tataran kebudayaan yang masih rendah. Aplikasi *qawlan layyina* terhadap komunikan tingkat penguasa dapat menghindarkan dari sikap konfrontatif. Sementara itu aplikasi *qawlan layyina* terhadap komunikan yang memiliki tataran kebudayaan yang masih rendah dapat menumbuhkan sikap simpati dan menghindarkan dari sikap antipati.⁴⁷

5) *Qawlan Maisura*

⁴⁵*Ibid.*, hal. 178

⁴⁶ Q.S Thaha : 43-44

⁴⁷ Wahyu Ilahi, *Komunikasi Dakwah*, ... hal .181

Secara terminologi *qawlan maisura* berarti “mudah”.

Dalam hal ini dapat dipahami bahasa yang digunakan sebisa mungkin ringan, sederhana, pantas atau mudah diterima.⁴⁸ Terma *qawlan maisura* disebutkan dalam QS Al Isra : 28 :

وَأِمَّا تُعْرِضَنَّ عَنْهُمْ أَبْتِغَاءَ رَحْمَةٍ مِّن رَّبِّكَ تَرْجُوهَا فَقُلْ لَهُمْ قَوْلًا
مِّيسُورًا

“Dan jika kamu berpaling dari mereka untuk memperoleh rahmat dari Tuhanmu yang kamu harapkan, Maka Katakanlah kepada mereka Ucapan yang pantas.”(QS. Al Isra :28)⁴⁹

6) *Qawlan Ma'rufan*

Qawlan ma'rufan jika ditelusuri lebih dalam lagi dapat diartikan dengan ungkapan atau ucapan yang pantas dan baik. Pantas dalam hal ini bisa diartikan sebagai kata-kata yang terhormat, sedangkan baik diartikan sebagai kata-kata yang sopan. Jalaludin Rahmat sebagaimana dikutip oleh Wahyu Illahi (2013) mengartikan *qawlan ma'rufan* adalah pembicaraan yang bermanfaat, memberikan pengetahuan, mencerahkan pemikiran, menunjukkan pemecahan terhadap kesulitan orang yang lemah.⁵⁰

⁴⁸ *Ibid.*, hal.181

⁴⁹ Q.S Al Israa : 28

⁵⁰ Wahyu Illahi, *Komunikasi Dakwah*, ...hal.183

Qawlan Mar'rufan dapat ditemukan dalam QS Al

Baqarah : 235 :

وَلَا جُنَاحَ عَلَيْكُمْ فِيمَا عَرَّضْتُمْ بِهِ مِنْ خِطْبَةِ النِّسَاءِ أَوْ أَكْنَنْتُمْ فِي أَنْفُسِكُمْ ۚ عَلِمَ اللَّهُ أَنَّكُمْ سَتَذْكُرُونَهُنَّ وَلَكِنْ لَا تُؤَاعِدُوهُنَّ سِرًّا إِلَّا أَنْ تَقُولُوا قَوْلًا مَعْرُوفًا ۚ وَلَا تَعْزُمُوا عُقْدَةَ النِّكَاحِ حَتَّىٰ يَبْلُغَ الْكِتَابُ أَجْلَهُ ۚ وَاعْلَمُوا أَنَّ اللَّهَ يَعْلَمُ مَا فِي أَنْفُسِكُمْ فَاحْذَرُوهُ ۚ وَاعْلَمُوا أَنَّ اللَّهَ غَفُورٌ حَلِيمٌ ﴿٢٣٥﴾

“dan tidak ada dosa bagi kamu meminang wanita-wanita itu dengan sindiran atau kamu menyembunyikan (keinginan mengawini mereka) dalam hatimu. Allah mengetahui bahwa kamu akan menyebut-nyebut mereka, dalam pada itu janganlah kamu mengadakan janji kawin dengan mereka secara rahasia, kecuali sekedar mengucapkan (kepada mereka) Perkataan yang ma'ruf .dan janganlah kamu ber'azam (bertetap hati) untuk beraqad nikah, sebelum habis 'iddahnya. dan ketahuilah bahwasanya Allah mengetahui apa yang ada dalam hatimu; Maka takutlah kepada-Nya, dan ketahuilah bahwa Allah Maha Pengampun lagi Maha Penyantun.” (QS Al Baqarah :235)⁵¹

7) *Qawlan Saddidan*

Qawlan Saddidan dapat diartikan sebagai pembicaraan yang benar, jujur, tidak bohong, dan tidak berbelit-belit. *Saddidan* juga dapat berarti *istiqamah* atau konsistensi. Terma *Qawlan Saddidan* dapat ditemukan dalam beberapa ayat Al Quran diantaranya dalam QS An Nisa : 9

⁵¹ Q.S Al Baqarah : 235

وَلِيَخْشَ الَّذِينَ لَوْ تَرَكُوا مِنْ خَلْفِهِمْ ذُرِّيَّةً ضِعْفًا خَافُوا
عَلَيْهِمْ فَلْيَتَّقُوا اللَّهَ وَلْيَقُولُوا قَوْلًا سَدِيدًا ﴿٩﴾

“dan hendaklah takut kepada Allah orang-orang yang seandainya meninggalkan dibelakang mereka anak-anak yang lemah, yang mereka khawatir terhadap (kesejahteraan) mereka. oleh sebab itu hendaklah mereka bertakwa kepada Allah dan hendaklah mereka mengucapkan Perkataan yang benar.” (QS An Nisaa : 9)⁵²

2. Teori Penetrasi Sosial

a. Pengertian Teori Penetrasi Sosial

Teori penetrasi sosial (*social penetration*) merupakan salah satu teori dalam kajian komunikasi interpersonal yang dikemukakan oleh dua orang ahli psikologi, Irwin Altman dan Dalmas A.Taylor (1973). Penetrasi sosial mengacu pada 1) sikap-sikap interpersonal yang nampak dan terjadi dalam interaksi sosial, dan 2) proses-proses subjektif internal yang mendahului, mendampingi dan mengikuti suatu pertukaran. Hal ini mencakup sikap berorientasi secara verbal, non-verbal dan secara lingkungan, yang semuanya juga memiliki komponen-komponen mendasar dan afektif/ emosional. Sikap-sikap verbal mencakup pertukaran informasi, sikap-sikap non-verbal mencakup penggunaan anggota badan, misalnya perawakan dan posisi, gerak-gerik, gerakan lengan dan kepala, ekspresi wajah seperti tersenyum, pelototan mata dan

⁵² Q.S Annisa : 9

sebagainya. Sikap-sikap yang berorientasi pada lingkungan misalnya jarak pribadi dan spesial diantara orang dan penggunaan dari objek fisik dan area-area.⁵³

Teori penetrasi sosial menggambarkan sebuah pola perkembangan hubungan (*relationship development*) yang dimulai dari hubungan yang dangkal, tidak akrab (*nonintimate*) menuju hubungan yang dalam dan intim secara berangsur-angsur. Hal ini dapat dilihat dari hypothesis yang diajukan oleh Irwin Altman dan Dalmas A.Taylor sebagai berikut :

*“...interpersonal exchange gradually progress from superficial, nonintimate areas to more intimate, deeper layers of the selves of the social actors.”*⁵⁴

Teori penetrasi sosial ini disusun berdasarkan suatu gagasan yang menyatakan bahwa manusia membuat keputusan didasarkan atas prinsip “imbalan” (*reward*) dan “biaya” (*cost*). *Reward* mengacu pada kesenangan, kepuasan dan kegembiraan yang dinikmati seseorang. Sementara *cost* mengacu pada setiap faktor yang bertindak menghambat atau menghalangi pelaksanaan serangkaian perilaku⁵⁵. Perkembangan atau kemajuan suatu hubungan bergantung pada jumlah dan sifat dari *cost-reward* yang diterima oleh seseorang dalam sebuah interaksi yang dilakukannya dengan individu lain. Hal ini bisa dilihat dari hipotesis Irwin Altman dan Dalmas A.Taylor sebagai berikut :

⁵³Irwin Altman & Dalmas A.Taylor, *Social Penetration : The Development of Interpersonal Relationship*, (USA : Rinhart & Winston Inc,1973), hal . 5

⁵⁴*Ibid.*,hal. 6

⁵⁵*Ibid.*,hal. 31

*“people assess interpersonal rewards and costs, satisfaction and dissatisfaction, gained from interaction with others, and that the advancement of the relationship is heavily dependent on the **amount and nature of the rewards and cost**. According to the theory, people assess the reward/cost balance of ongoing or immediately preceding interaction and also forecast or predict implications of future interactions at the same and at deeper layers of exchange.”⁵⁶*

Dari apa yang disampaikan oleh Irwin Altman dan Dalmas A. Taylor tersebut dapat dipahami bahwa orang akan memperhitungkan apa yang bisa diterima atau keuntungan apa yang akan diperoleh dalam sebuah hubungan. Orang akan mengungkapkan berbagai informasi tentang dirinya bila rasio antara biaya (*cost*) dan imbalan (*reward*) bisa diterimanya. Perhitungan *cost-reward* tersebut juga akan digunakan untuk memperkirakan implikasi dari interaksi yang akan dilakukan selanjutnya.

Teori penetrasi sosial berupaya mengidentifikasi proses peningkatan keterbukaan diri dan keintiman seseorang dalam menjalin hubungan dengan orang lain.⁵⁷ Menurut Irwin Altman dan Dalmas A. Taylor ada sejumlah faktor yang berperan dalam mempercepat atau menghambat perkembangan suatu hubungan interpersonal, antara lain :⁵⁸

- 1) Karakteristik personal dari partisipan (*personal characteristic of participants*)

Karakter personal seseorang meliputi sifat, ciri-ciri kepribadian, dan karakteristik kebutuhan sosial.

⁵⁶*Ibid.*, hal. 6-7

⁵⁷ Morrissan, *Teori Komunikasi Individu Hingga Massa*... hal. 296

⁵⁸ Irwin Altman & Dalmas A. Taylor, *Social Penetration : The Development of Interpersonal Relationship*... hal. 4

2) Hasil dari pertukaran(*Outcomes of exchange*)

Apabila seseorang menyukai orang lain atau merasa memperoleh sesuatu dari sebuah hubungan, maka keadaan tersebut akan berbeda jika merasa tidak puas dengan hubungan tersebut.

3) Konteks Situasional (*Situational Context*)

Perkembangan dari ikatan sosial dilatar belakangi oleh konteks lingkungan atau konteks situasional. Pada beberapa kasus seseorang dengan suka rela memasuki dan meninggalkan sebuah hubungan, misalnya mereka mungkin terdesak untuk mempertahankan sebuah ikatan dengan seseorang. Tekanan semacam ini atau tekanan yang lain bisa memiliki dampak pada riwayat dari sebuah pertemuan interpersonal.

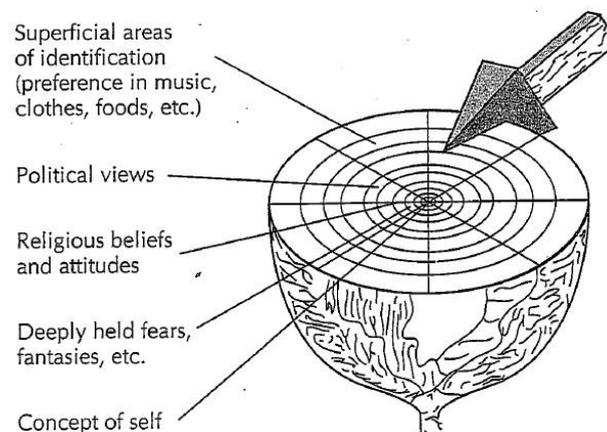
b. Hubungan Keterbukaan diri (*Self Disclosure*) dengan Penetrasi Sosial

Dalam penetrasi sosial kepribadian individu(*personality*) dilihat sebagai organisasi yang sistematis dari sebuah yang hampir tidak menentu dari beberapa “item”, yang direpresentasikan oleh ukuran bagian terkecil dalam figur seseorang. Hal tersebut meliputi gagasan-gagasan individu, kepercayaan, perasaan dan emosi tentang dirinya, orang lain dan dunia.⁵⁹ Secara sederhana struktur personalitas digambarkan sama halnya seperti struktur “kulit bawang”. Ketika lapisan

⁵⁹*Ibid.*,hal. 15

terluar kulit bawang dikupas maka akan ditemukan lapisan lainnya dibawahnya. Ketika lapisan kedua dibuang akan ditemukan kembali lapisan ketiga dan seterusnya. Lapisan terluar adalah tentang diri individu yang bersifat umum, yang bisa dilihat semua orang. Di bawah lapisan terluar adalah hal-hal yang bersifat semi-privat yang hanya diungkapkan pada beberapa orang. Sementara lapisan paling dalam adalah wilayah pribadi yang khas, yang tidak nampak di dunia akan tetapi mempunyai akibat yang signifikan di wilayah hidupnya yang lebih dekat ke permukaan.⁶⁰

Gambar 2.1 Proses Penetrasi Sosial



Sumber :Irwin Altman & Dalmas A.Taylor, *Social Penetration : The Development of Interpersonal Relationship...* hal.163

Morissan (2014) memberi gambaran individu dalam teori penetrasi sosial seperti “bola”. Di bagian dalam bola tersebar berbagai macam catatan atau rekaman informasi mengenai seorang individu seperti pengalaman, pengetahuan, ide, pemikiran dan tindakan yang pernah

⁶⁰Ristiana Kadarsih. *Teori Penetrasi Sosial dalam Hubungan Interpersonal*, dalam Jurnal Dakwah Vol X No.1. hal. 55

dilakukan. Perempumaan “bola” ini tidak jauh dari gambaran terhadap individu pada awal perkembangan teori penetrasi sosial pada tahun 1960-an. Menurut teori ini, untuk mengetahui atau mengenal diri orang lain dapat dilakukan dengan cara “masuk ke dalam” (*penetrating*) bola diri orang bersangkutan.⁶¹

Keterbukaan diri (*self-disclosure*) secara umum didefinisikan sebagai sebuah proses pembukaan informasi mengenai diri sendiri kepada orang lain yang memiliki tujuan. Biasanya informasi yang ada di dalam (*self-disclosure*) adalah informasi yang signifikan.⁶²

Menurut Altman dan Taylor (dalam Tine) hubungan yang tidak intim bergerak menuju hubungan yang intim karena adanya keterbukaan diri (*self-disclosure*). Proses ini memungkinkan orang untuk saling mengenal dalam sebuah hubungan. *Self-disclosure* membantu membentuk hubungan masa kini dan masa depan antara dua orang, dan membuat diri terbuka terhadap orang lain memberikan kepuasan yang intrinsik.⁶³

c. Kedalaman dan Keluasan Dalam Penetrasi Sosial

Seperti yang telah diuraikan sebelumnya, bahwasannya struktur kepribadian individu dalam penetrasi sosial diibaratkan seperti lapisan kulit bawang. Dimensi kedalaman digambarkan oleh lapisan-lapisan yang berurutan dari lapisan kulit terluar hingga lapisan kulit terdalam

⁶¹Morrison, *Teori Komunikasi Individu Hingga Massa... hal : 297*

⁶² Tine Agustin Wulandari. *Memahami Pengembangan Hubungan Antarpribadi Melalui Teori Penetrasi Sosial. dalam Majalah Imiah Unikom Vol.11 No.1.hlm :106*

⁶³*Ibid.*, hal. 106

(inti). Maka dengan analogi tersebut, menurut Altman & Taylor kedalaman penetrasi yang meningkatkan sebuah hubungan dapat digambarkan dengan pergerakan sebuah pin menuju ke lapisan inti dari bawang tersebut. Orang-orang yang melanjutkan untuk berinteraksi dan menjaga suatu hubungan, mereka akan secara berangsur-angsur bergerak menuju ke area yang lebih dalam dari kepribadian timbal balik mereka melalui penggunaan kata-kata, bahasa tubuh dan perilaku lingkungan.⁶⁴

Proses menuju kedalaman dari penetrasi sosial harus mencakup kedua pihak yang berproses, meskipun masing-masing pihak tidak mencapai lapisan yang sama. Menurut Altman & Taylor, pergerakan menuju kedalaman dari proses penetrasi sosial terjadi secara bertahap dari lapisan satu ke lapisan yang lain, tanpa melompati lapisan-lapisan sebelumnya.⁶⁵

Sementara itu, keluasan dalam penetrasi sosial mengarah pada jumlah dari interaksi dan memiliki dua aspek, yakni : kategori keluasan (*breadth category*) dan frekuensi keluasan (*breadth frequency*). Kategori keluasan (*breadth category*) mengarah pada wilayah umum dari kepribadian, yang masing-masing mengandung sejumlah aspek atau bagian-bagian yang spesifik. Wilayah umum kepribadian tersebut misalnya keluarga, jenis kelamin, agama, minat, dan hobi.⁶⁶

⁶⁴Irwin Altman & Dalmis A. Taylor, *Social Penetration : The Development of Interpersonal Relationship*,...hal . 27

⁶⁵*Ibid.*, hal. 27-29

⁶⁶*Ibid.*, hal. 29

Frekuensi keluasan (*breadth frequency*) mengarah pada sebuah anggapan bahwa setiap wilayah dari kepribadian memiliki materi-materi spesifik atau potongan-potongan informasi. Oleh karena itu dalam setiap kategori kepribadian, misalnya “keluarga”, terdapat beberapa materi yang berkisar pada hal-hal yang relatif dangkal (misalnya : ukuran keluarga) hingga hal-hal yang begitu intim (misalnya : permusuhan atau perasaan takut kepada orang tua).⁶⁷

d. Tahapan Proses Penetrasi Sosial

Menurut Altman dan Taylor (1973), proses penetrasi sosial melalui beberapa tahap perkembangan, yakni :

1) Orientasi (*orientation*)

Tahap ini merupakan tahap paling awal dalam sebuah interaksi yang terjadi pada bagian terluar dari kepribadian di tingkat “wilayah publik”. Pihak-pihak yang terlibat dalam interaksi hanya berbagi sedikit sekali informasi mengenai diri masing-masing. Mereka hanya berbagi informasi yang bersifat umum saja. Ucapan atau komentar yang diberikan oleh mereka hanya sekedar untuk basa-basi yang hanya menunjukkan informasi pada tingkat permukaan saja atau informasi yang nampak secara kasat mata saja.

Pada tahap ini komunikasi bersifat tidak pribadi (*impersonal*) dan masing-masing pribadi cenderung untuk tidak

⁶⁷*Ibid*

saling mengkritik atau mengevaluasi secara terbuka, khususnya pada perilaku negatif. Kalaupun terdapat evaluasi atau kritik maka mereka akan melakukannya secara halus, yang bisa diterima secara kultural dan tidak secara emosional.

2) Pertukaran Penjajakan Afektif (*Exploratory Affective Exchange*)

Tahap pertukaran penjajakan afektif adalah tahap perluasan area publik diri, aspek kepribadian baru saja ditunjukkan sebelum transaksi informasi yang lebih detail dan dengan pemahaman, keunikan dan efisiensi komunikasi yang lebih tinggi. Tahap ini terjadi ketika aspek-aspek dari kepribadian individu mulai muncul. Apa yang semula menjadi wilayah pribadi berubah menjadi wilayah publik.

Perkataan dan respon non-verbal menjadi lebih sinkron, arus interaksi menjadi lebih halus, isyarat lebih cepat dan diinterpretasikan secara akurat. Orang-orang yang terlibat interaksi mulai menggunakan kata-kata atau ungkapan yang lebih personal. Hubungan pada tahap ini secara umum lebih bersahabat, santai, dan kasual, namun komitmen masih terbatas dan bersifat sementara.

3) Pertukaran Afektif (*Affective Exchange*)

Pertukaran afektif kurang lebih menandakan hubungan persahabatan karib di antara orang-orang yang saling mengenal dengan baik dan telah memiliki riwayat pergaulan yang begitu

tulus. Pertukaran berlangsung dengan bebas dan lepas. Masing-masing dari mereka merasa senang dan nyaman antara satu dengan yang lainnya.

Tahap pertukaran afektif (*affective exchange stage*) termasuk interaksi yang lebih “tanpa beban dan santai” di mana komunikasi sering kali berjalan spontan dan individu membuat keputusan yang cepat, sering kali dengan sedikit memberikan perhatian untuk hubungan secara keseluruhan.⁶⁸

Menurut Altman dan Taylor (dalam Morissan, 2014) pada tahap ini muncul perasaan kritis dan evaluatif pada level yang lebih dalam. Tahap ketiga ini tidak akan dimasuki kecuali para pihak yang terlibat interaksi pada tahap sebelumnya telah mendapatkan imbalan yang cukup berarti dibandingkan dengan biaya yang dikeluarkan.⁶⁹

4) Pertukaran Stabil (*Stable Exchange*)

Tidak banyak hubungan yang mampu sampai dalam tahapan ini. Pertukaran yang stabil ini berlanjut untuk menggambarkan keterbukaan, kekayaan, kesempontanan hubungan di wilayah publik. Sangat jarang terjadi permasalahan atau kesalahpahaman dalam memaknai komunikasi di lapisan terluar dari kepribadian. Pada tahap ini komunikasi berjalan

⁶⁸Tine Agustin Wulandari. *Memahami Pengembangan Hubungan Antarpribadi Melalui Teori Penetrasi Sosial, ...*, hal. 107

⁶⁹Morissan, *Teori Komunikasi Idividu Hingga Massa, ...* hal. 299

dengan efisien, ada banyak jalan dalam mengekspresikan perasaan yang sama, dan terdapat kesinkronan dan kesalingtergantungan.

Tahap pertukaran stabil ini berhubungan dengan pengungkapan pemikiran, perasaan dan perilaku secara terbuka yang mengakibatkan munculnya spontanitas dan keunikan hubungan yang tinggi. Individu menunjukkan perilaku yang sangat intim sekaligus sinkron yang berarti perilaku masing-masing individu sering kali berulang, dan perilaku berulang itu dapat diantisipasi atau diperkirakan oleh pihak lain secara cukup akurat. Jarang terjadi kesalahpahaman dalam menginterpretasikan makna komunikasi karena masing-masing pihak cukup berpengalaman dalam melakukan klarifikasi satu sama lain terhadap berbagai keraguan pada makna yang disampaikan.⁷⁰

e. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Penetrasi Sosial

Menurut Altman dan Taylor (1973), secara garis besar terdapat tiga faktor yang mempengaruhi penetrasi sosial yakni : imbalan (*rewards*) dan biaya (*costs*) interpersonal, faktor individu (karakter personal), dan faktor situasional dan lingkungan.⁷¹

1) Imbalan (*rewards*) dan Biaya (*costs*) Interpersonal

⁷⁰Tine Agustin Wulandari. *Memahami Pengembangan Hubungan Antarpribadi Melalui Teori Penetrasi Sosial*, ...hal.108

⁷¹Irwin Altman & Dalmis A.Taylor, *Social Penetration : The Development of Interpersonal Relationship*, ...hal. 145

Orang akan mengungkapkan berbagai informasi tentang dirinya bila rasio antara biaya (*cost*) dan imbalan (*reward*) bisa diterimanya. *Reward* mengacu pada kesenangan, kepuasan dan kegembiraan yang dinikmati seseorang. Sementara *cost* mengacu pada setiap faktor yang bertindak menghambat atau menghalangi pelaksanaan serangkaian perilaku.⁷² Perhitungan *cost-reward* tersebut juga akan digunakan untuk memperkirakan implikasi dari interaksi yang akan dilakukan selanjutnya.

2) Karakter Individu (Individual Characteristics)

Menurut Altman dan Taylor (1973) karakter individu mempengaruhi proses penetrasi sosial. Karakteristik individu tersebut diantaranya meliputi karakteristik kepribadian (*personality characteristics*) yang dalam hal ini terkait dengan keterbukaan diri, karakteristik demografi-biografi (misal usia, jenis kelamin, dsb) dan karakteristik sosial-kebudayaan (latar belakang kebudayaan individu).

3) Faktor situasional dan lingkungan

Faktor situasi dan lingkungan juga mempengaruhi proses penetrasi sosial. Faktor lingkungan meliputi lingkungan fisik (jarak fisik antara individu), dan kedudukan sosial secara umum di lingkungannya dan peran seseorang dalam sebuah hubungan.

⁷²*Ibid.*, hal .31

Sementara faktor situasi yang mempengaruhi penetrasi sosial misalnya situasi formal, situasi dalam kurungan (*confinement situational*), dan situasi saling ketergantungan.

3. Pekerja Sosial

a. Pengertian Pekerja Sosial

Menurut Dwi Heru Sukoco (2006) dalam masyarakat ada tiga pandangan tentang Pekerja Sosial. *Pandangan pertama* melihat Pekerja Sosial sebagai setiap orang yang melakukan kegiatan sosial, yaitu kegiatan menolong orang lain tanpa pamrih, tanpa mengharapkan imbalan, berdasarkan rasa kemanusiaan, dan ajaran agama. *Pandangan kedua* melihat Pekerja Sosial sebagai orang lulusan perguruan tinggi jurusan kesejahteraan sosial atau pekerjaan sosial. *Pandangan ketiga* melihat Pekerja Sosial sebagai orang yang menduduki jabatan fungsional Pekerja Sosial. Jabatan fungsional Pekerja Sosial diperuntukan khusus bagi Pegawai Negeri Sipil (PNS), sehingga Pekerja Sosial dalam konteks ini adalah Pegawai Negeri Sipil yang diberi tugas dan tanggung jawab, wewenang, dan hak secara penuh oleh pejabat yang berwenang untuk melaksanakan pelayanan kesejahteraan sosial dan pengembangan kualitas pelayanan kesejahteraan sosial di lingkungan instansi pemerintah maupun pada badan atau organisasi sosial lainnya. Untuk itu, kedudukan Pekerja Sosial adalah sebagai pelaksana teknis fungsional, yang menyelenggarakan kegiatan pelayanan kesejahteraan

sosial pada instansi pemerintah maupun badan/ organisasi sosial lainnya. Pembahasan Pekerja Sosial di sini, lebih memfokus kepada pandangan yang ketiga ini.⁷³

Sementara dalam buku pedoman Panti Sosial Karya Wanita Yogyakarta yang dimaksud Pekerja Sosial adalah pegawai negeri sipil yang di beri tugas, tanggung jawab, wewenang sebagai pendamping fungsional untuk melaksanakan pelayanan kesejahteraan sosial di lingkungan instansi pemerintah maupun organisasi sosial lainnya.⁷⁴

b. Tugas Pokok dan Fungsi Pekerja Sosial

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: KEP/03/M.PAN/1/2004 (dalam Heru, 2006) menyatakan bahwa tugas pokok Pekerja Sosial adalah menyiapkan, melakukan, dan menyelesaikan kegiatan pelayanan kesejahteraan sosial dan pengembangan kualitas pelayanan kesejahteraan sosial. Tugas pokok untuk menyiapkan, melakukan, dan menyelesaikan kegiatan pelayanan kesejahteraan sosial dilakukan oleh Pekerja Sosial tingkat terampil, sedang tugas pokok untuk menyiapkan, melakukan, dan menyelesaikan kegiatan pengembangan kualitas pelayanan kesejahteraan sosial dilakukan oleh Pekerja Sosial tingkat ahli.⁷⁵

⁷³ Dwi Heru Sukoco.2006. *Pekerja Sosial: Sebagai Ujung Tombak Kinerja Departemen Sosial*. Tercantum dalam <https://www.kemsos.go.id/modules.php?name=News&file=print&sid=356>. Di akses tanggal 29 Maret 2016, pukul 13.56.

⁷⁴Buku Pedoman Panti Sosial Karya Wanita Yogyakarta, 2008, hal. 5

⁷⁵Dwi Heru Sukoco.2006. *Pekerja Sosial: Sebagai Ujung Tombak Kinerja Departemen Sosial*. Tercantum dalam <https://www.kemsos.go.id/modules.php?name=News&file=print&sid=356>. Di akses tanggal 29 Maret 2016, pukul 13.56.

Pelayanan kesejahteraan sosial di sini diartikan sebagai serangkaian kegiatan pelayanan yang ditujukan untuk membantu individu, keluarga, kelompok, organisasi, dan masyarakat yang membutuhkan atau mengalami permasalahan sosial, baik yang bersifat pencegahan, perlindungan, pemberdayaan, pelayanan dan rehabilitasi sosial, maupun pengembangan, guna mengatasi permasalahan yang dihadapi, dan atau memenuhi kebutuhan secara memadai, sehingga mereka mampu melaksanakan fungsi sosial.⁷⁶

Pelayanan kesejahteraan sosial dilakukan melalui enam tahap utama yaitu: (1) Pendekatan awal (*engagement, intake, contact, and contract*), (2) Pengungkapan dan pemahaman masalah (*assessment*), (3) Penyusunan rencana pemecahan masalah (*plan of intervention*), (4) Pelaksanaan pemecahan masalah (*intervention*), (5) Evaluasi, terminasi dan rujukan, serta (6) Bimbingan dan pembinaan lanjut. Kegiatan melaksanakan pelayanan kesejahteraan sosial kepada klien tersebut dalam istilah pekerjaan sosial sering disebut sebagai pemberian pelayanan secara langsung (*direct service*).⁷⁷

4. Wanita Rawan Sosial Psikologis

Dalam buku pedoman Panti Sosial Karya Wanita Yogyakarta yang dimaksud Wanita Rawan Sosial Psikologis (WRSP) adalah kondisi pribadi wanita dan lingkungannya, apabila tidak segera ditolong akan menimbulkan penyimpangan sosial/rawan melacur. Dalam brosur PSKW Yogyakarta

⁷⁶*Ibid*

⁷⁷*Ibid*

disebutkan bahwa Wanita Rawan Sosial Psikologis adalah Wanita Rawan Sosial Psikologis (WRSP) adalah wanita usia 17- 40 tahun yang secara pribadi maupun lingkungannya rawan terhadap penyimpangan norma, psikologis dan sosial.

Ciri permasalahan Wanita Rawan Sosial Psikologis (WRSP) antara lain :

- a. Wanita dengan permasalahan sosial
- b. Wanita korban tindak kekerasan
- c. Wanita Korban perdagangan orang/trafficking
- d. Ibu rumah tangga yang mengalami KDRT
- e. Mantan Tuna Susila

Dari ciri WRSP tersebut nampak bahwa wanita disini menjadi korban sekaligus sebagai penyandang penyakit masyarakat. Ada banyak hal yang menyebabkan wanita menyandang berbagai jenis penyakit masyarakat. Sebagai contoh dalam kasus prostitusi atau pelacuran, yang menyebabkan wanita melakukan tindakan immoral tersebut disebabkan oleh: kurang terkendalinya rem-rem psikis, melemahnya sistem pengontrol diri, dan belum atau kurangnya pembentukan karakter pada usia pra-puber, usia puber dan adolesens.⁷⁸

⁷⁸Kartini Kartonor, *Social, Patologi Sosial Jilid 1 Edisi Baru*, (Jakarta: CV Rajawali, 1992), hal . 217