

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Komunikasi adalah prasyarat kehidupan manusia. Kehidupan manusia akan tampak “hampa” atau tiada kehidupan sama sekali apabila tidak ada komunikasi. Komunikasi juga merupakan salah satu fungsi vital dari kehidupan manusia. Fungsi komunikasi dalam kehidupan manusia menyangkut banyak aspek. Melalui komunikasi, seseorang menyampaikan apa yang ada dalam benak pikirannya atau perasaan hati nuraninya kepada orang lain, baik secara langsung ataupun tidak langsung. Melalui komunikasi seseorang dapat membuat dirinya untuk tidak terasing atau terisolasi dari lingkungan sekitarnya. Komunikasi bukan saja mempunyai banyak kegunaan, tetapi juga merupakan urat nadi kehidupan manusia. Komunikasi merupakan ciri eksistensi kehidupan manusia.¹

Sejak lahir, manusia tidak dapat hidup sendiri untuk mempertahankan hidup. manusia harus berkomunikasi dengan orang lain, baik secara komunikasi interpersonal atau komunikasi massa, untuk memenuhi kebutuhan biologis seperti makan dan minum, dan memenuhi kebutuhan psikologis seperti sukses dan kebahagiaan. Para psikolog berpendapat, kebutuhan utama sebagai manusia, dan untuk menjadi sehat secara rohani, adalah hubungan sosial yang ramah, yang hanya terpenuhi dengan hubungan yang baik dengan orang lain (*hablum minannas*). Abraham Maslow menyebutkan bahwa manusia punya lima kebutuhan

¹ Sasa Djuarsa Sendjaja, dkk, *Pengantar Ilmu Komunikasi*, Cet. VI, Jakarta: Universitas Terbuka, 2010, hlm. 1-3.

dasar: kebutuhan fisiologis, keamanan, kebutuhan sosial, penghargaan diri, dan aktualisasi diri. Kebutuhan dasar harus terpenuhi sebelum kebutuhan sekunder diupayakan. Setelah manusia mampu memenuhi kebutuhan fisiologis dan keamanan untuk bertahan hidup, manusiapun ingin memenuhi kebutuhan sosial, penghargaan diri, dan aktualisasi diri. Kebutuhan ketiga dan keempat khususnya meliputi keinginan untuk memperoleh rasa aman lewat rasa memiliki dan dimiliki, pergaulan, rasa diterima, memberi dan menerima persahabatan. Komunikasi akan sangat dibutuhkan untuk memberi informasi yang dibutuhkan dan untuk membujuk atau mempengaruhi orang lain. Komunikasi dalam konteks apa pun, adalah bentuk dasar adaptasi terhadap lingkungan.² Dari perspektif agama, dapat diketahui bahwa Tuhan-lah yang mengajari manusia berkomunikasi, dengan menggunakan akal dan kemampuan berbahasa yang dianugerahkan-Nya kepada manusia, seperti firman Allah dalam Surat Ar-Rahman ayat satu sampai empat berikut:

عَلَّمَ الْقُرْآنَ ۝ خَلَقَ الْإِنْسَانَ ۝ عَلَّمَهُ الْبَيَانَ ۝ الرَّحْمَنُ ۝

(Tuhan) Yang Maha Pengasih (1) yang telah mengajarkan al-Quran
(2) Dia menciptakan manusia (3) Mengajarnya pandai berbicara (4)³

Dari ayat-ayat di atas dijelaskan bahwa Tuhan Maha Pengasihlah yang telah mengajarkan al-Qur'an dan juga mengajarkan cara berkomunikasi.

Dalam al-Qur'an, banyak sekali contoh komunikasi yang dihadirkan lewat kisah-kisah orang-orang terdahulu, seperti kisah Luqman, kisah Maryam, kisah Nabi Ibrahim, Kisah Nabi Musa dan sebagainya. Jika diperhatikan, kisah yang

² Deddy Mulyana, *Ilmu Komunikasi*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2005, hlm. 16-17.

³ Kementerian Agama RI, *Mushaf Al-Qur'an Terjemah*, Bandung: Nur Publishing, 2009, hlm. 531.

paling banyak memunculkan contoh komunikasi adalah kisah Nabi Musa. Dalam al-Qur'an, kisah Nabi Musa memunculkan berbagai macam dialog, seperti dialog Nabi Musa dengan Nabi Khidir, dialog Nabi Musa dengan Nabi Harun, dialog Nabi Musa dengan Pembantunya, dialog Musa dengan Fir'aun, dan dialog Nabi Musa dengan Bani Israel. Dari sekian banyak dialog Nabi Musa, yang menarik perhatian penulis adalah dialog Nabi Musa dengan Fir'aun Sang Penguasa Mesir waktu itu yang terkenal sombong dan kejam, karena tidak mudah berkomunikasi dengan penguasa yang sombong untuk menyampaikan dakwahnya.

Penelitian ini akan membahas tentang dialog Nabi Musa dengan Fir'aun yang ada dalam al-Qur'an yang merupakan salah satu bentuk komunikasi, sehingga diketahui cara Nabi Musa berkomunikasi dengan Fir'aun. Komunikasi Nabi Musa dipilih dalam penelitian ini, selain karena banyak dikisahkan dalam al-Qur'an, juga karena pengaruhnya masih terasa sampai sekarang. Nabi Musa adalah salah satu rasul yang diutus Allah dan membawa kitab Taurat yang menjadi kitab suci agama Yahudi yang masih ada sampai sekarang, walaupun mungkin sudah banyak terjadi perubahan dalam kitab tersebut. Fir'aun dipilih sebagai Mitra komunikasi dari Nabi Musa karena karakternya yang keras, angkuh, dan kejam, sehingga menjadi tantangan tersendiri untuk berkomunikasi dengan karakter seperti itu agar dakwah yang disampaikan dapat diterima. Salah satu bukti kekejaman fir'aun adalah ketika dia memerintahkan untuk membunuh semua bayi laki-laki dari Bangsa Israel.⁴ Al-Qur'an dijadikan objek dalam penelitian ini karena al-Qur'an merupakan kitab suci yang merupakan sumber

⁴ Murdodiningrat, *Kisah 25 Nabi Dan Rasul Dalam Al-Qur'an*, Yogyakarta: Penerbit Pustaka Pelajar, 2012, hlm. 26.

yang otentik dan tidak diragukan lagi kebenarannya, sehingga dialog-dialog yang ada di dalamnya merupakan data yang valid untuk menjadi bahan penelitian ini. Contoh dialog Musa dengan Fir'aun dalam al-Qur'an bisa dilihat pada surat Thaha ayat 57-59 berikut:

قَالَ أَجِئْتَنَا لِتُخْرِجَنَا مِنْ أَرْضِنَا بِسِحْرِكَ يَا مُوسَىٰ ﴿٥٧﴾ فَلَنَأْتِيَنَّكَ
بِسِحْرِ مِثْلِهِ ۖ فَأَجْعَلْ بَيْنَنَا وَبَيْنَكَ مَوْعِدًا لَا نُخْلَفُهُ ۚ نَحْنُ وَلَا أَنْتَ
مَكَانًا سُوًى ﴿٥٨﴾ قَالَ مَوْعِدُكُمْ يَوْمَ الزَّيْنَةِ وَأَنْ تُحْشَرَ النَّاسُ ضُحًى
﴿٥٩﴾

57. berkata Fir'aun: "Adakah kamu datang kepada Kami untuk mengusir Kami dari negeri Kami (ini) dengan sihirmu, Hai Musa?
58. dan Kamipun pasti akan mendatangkan (pula) kepadamu sihir semacam itu, Maka buatlah suatu waktu untuk Pertemuan antara Kami dan kamu, yang Kami tidak akan menyalahinya dan tidak (pula) kamu di suatu tempat yang pertengahan (letaknya).
59. berkata Musa: "Waktu untuk Pertemuan (kami dengan) kamu itu ialah di hari raya dan hendaklah dikumpulkan manusia pada waktu matahari sepenggalahan naik".⁵

Pada dialog yang terjadi antara Nabi Musa dan Fir'aun di atas, terdapat suatu hal yang menarik untuk dicermati, yaitu anggapan Fir'aun tentang Nabi Musa. Fir'aun menganggap Nabi Musa adalah seorang penyihir yang ingin mengusir Fir'aun dan masyarakatnya dari negerinya. Anggapan tersebut menjadikan komunikasi yang terjadi antara Nabi Musa dan Fir'aun menjadi terhambat, padahal Nabi Musa pernah menjadi bagian dari keluarga Fir'aun. Dari situasi yang digambarkan pada dialog di atas, menarik untuk diketahui cara Nabi Musa berkomunikasi dengan Fir'aun untuk menyampaikan dakwah yang telah

⁵ Kementerian Agama RI, op. cit., hlm. 315.

diamanatkan kepadanya dan apa saja hambatan-hambatan yang dihadapi dalam proses komunikasi tersebut sehingga Fir'aun tidak menerima dakwah Nabi Musa.

B. Rumusan Masalah

Sesuai dengan latar belakang yang sudah disebutkan diatas, maka penelitian ini merumuskan beberapa permasalahan:

1. Bagaimana pola komunikasi interpersonal dialog Nabi Musa dengan Fir'aun?
2. Apa saja hambatan-hambatan yang dialami dalam proses dialog Nabi Musa dengan Fir'aun?

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Mendiskripsikan pola komunikasi interpersonal dialog Nabi Musa dengan Fir'aun.
2. Mendiskripsikan hambatan-hambatan yang dialami dalam proses dialog Nabi Musa dengan Fir'aun.

Manfaat dari penelitian ini antara lain:

1. Secara teoritis penelitian ini dapat bermanfaat bagi perkembangan ilmu komunikasi Islam.
2. Secara praktis penelitian ini dapat digunakan sebagai acuan untuk berdakwah bagi para pendakwah.

D. Tinjauan Pustaka

Komunikasi interpersonal merupakan jenis komunikasi yang sangat penting dalam kehidupan sosial masyarakat karena merupakan alat utama untuk

menjalin hubungan antar individu dalam masyarakat. Penelitian terkait komunikasi interpersonal sudah banyak dilakukan oleh beberapa peneliti yang diantaranya adalah Nur'aeni (2014)⁶. Peneliti ini mengkaji tentang ragam dan peran komunikasi interpersonal yang terdapat dalam ayat-ayat al-Qur'an. Dalam penelitian tersebut ditemukan beberapa ragam komunikasi interpersonal dari ayat-ayat yang berkaitan dengan komunikasi interpersonal yaitu komunikasi yang terdiri dari komunikasi antar orang tua dan anak, antara suami dan istri, antar saudara, antara guru dan murid, antara nabi dan penguasa, antar penguasa, antara nabi dan kaumnya, dan komunikasi dengan orang asing. Selanjutnya, ditelusuri pula peran komunikasi interpersonal yang ada di balik ayat-ayat tersebut, sehingga memunculkan beberapa peran yang dibagi menjadi empat kategori. Pertama, peran komunikasi dalam hubungan interpersonal. Peran tersebut diantaranya untuk menjalin hubungan pertalian darah, yaitu mencakup hubungan pertalian pernikahan seperti suami dan istri serta untuk menjalin hubungan kemitraan yang dijalani atas kerja sama yang telah ditetapkan oleh kedua belah pihak. Kedua, peran komunikasi dalam mengendalikan emosi. Emosi yang dikendalikan disini adalah emosi marah, dan emosi benci. Ketiga, peran komunikasi dalam mengajak manusia mengenal sang pencipta. Ajakan tersebut untuk menjalankan prinsip *al-amru wa nahyu an al-munkar* seperti yang dilakukan oleh Nabi Ibrahim kepada ajaran tauhid. Keempat, peran komunikasi dalam pengembangan SDM. Pengembangan ini melibatkan aspek pendidikan sebagai sarana dalam proses pembelajarannya dan informasi sebagai sarana pengembangan pengetahuan.

⁶ Ulvah Nur'aini, "Komunikasi Interpersonal Dalam Al-Qur'an", Skripsi, Yogyakarta: UIN Sunan Kalijaga, 2014.

Penelitian ini berbeda dengan penelitian Nur'aini yang secara umum menjelaskan ragam dan peran komunikasi interpersonal dalam al-Quran, karena penelitian ini lebih fokus ke tipe komunikasi pada dialog Nabi Musa dan Fir'aun, serta hambatan-hambatan yang ada dalam dialog tersebut.

Penelitian lain juga pernah dilakukan oleh Kamil (2005)⁷. Peneliti ini mengkaji tentang penerapan etika komunikasi massa dalam al-Qur'an pada media penyiaran televisi swasta. Kesimpulan dalam penelitian ini yaitu: Pertama, para pengelola, karyawan, dan wartawan komunikasi massa media televisi secara mutlak harus berpedoman pada etika yang telah ditetapkan, yang meliputi: pers tidak menerbitkan informasi yang kurang akurat, tidak menyangkan privasi orang, tidak menyiarkan informasi dan produk visual yang melecehkan wanita, menghindari prasangka atau sikap merendahkan seseorang, menghindari identifikasi keluarga atau teman yang dituduh melakukan kejahatan, tidak mencari informasi dengan cara yang tidak dibenarkan. Kedua, para pengelola, karyawan, dan wartawan media televisi juga secara mutlak harus berpedoman dan bertumpu pada etika yang diajarkan dalam al-Qur'an, yakni jujur, adil, hati-hati, tanggung jawab, dan menerapkan prinsip komunikasi dalam al-Qur'an seperti *Qaulan sadida, qaulan ma'rufa, qaulan karima, qulan maysura, qulan layyina, dan qulan baligha*.

Penelitian ini berbeda dengan penelitian Kamil yang berfokus pada etika komunikasi dalam al-Qur'an yang diterapkan pada media masa, sedangkan

⁷ Taufik Kamil, "Etika Komunikasi Massa Dalam Al-Qur'an", Skripsi, Yogyakarta: UIN Sunan Kalijaga, 2005.

penelitian ini berfokus ke tipe dialog Musa dan Fir'aun dalam al-Qur'an, serta hambatan-hambatan yang ada dalam dialog tersebut.

Penelitian lain juga pernah dilakukan oleh Nurbayani.⁸ Peneliti ini mengkaji tentang strategi komunikasi interpersonal ketua RT dalam menyampaikan informasi dan distribusi kartu kesehatan "Saraswati" di Desa Gabus kecamatan Ngrampal, Kabupaten Sragen. Komunikasi interpersonal yang digunakan ketua RT selaku komunikator kepada warga merupakan jenis komunikasi instrumental untuk menginformasikan isi pesan kartu kesehatan "Saraswati".

Penelitian ini berbeda dengan penelitian Nurbayani yang berfokus pada fungsi dari komunikasi yang digunakan untuk menginformasikan isi pesan kartu kesehatan "Saraswati", sedangkan penelitian ini terfokus pada tipe komunikasi pada dialog Nabi Musa dengan Fir'aun serta hambatan-hambatan yang ada dalam dialog tersebut.

Penelitian tentang komunikasi interpersonal juga pernah dilakukan oleh Suryani.⁹ Peneliti ini mengkaji tentang hubungan interpersonal antara suami-istri yang beragama katolik. Kesimpulan pada penelitian ini yaitu: usia perkawinan tidak berkaitan dengan tahap-tahap perkembangan hubungan yang dialami; setelah memasuki masa perkawinan, suami-istri mengalami pengulangan pada tahap keintiman, penurunan dan perbaikan; pada tahap kontak, pihak laki-laki dan

⁸ Pratiwi Anggun Nurbayani, "Strategi Komunikasi Interpersonal Dalam Mempercepat Adopsi Inovasi Kartu Kesehatan 'Saraswati'(Studi Diskriptif Kualitatif di Desa Gabus, Kecamatan Ngrampal, Kabupaten Sragen)", Skripsi, Yogyakarta: UIN Sunan Kalijaga, 2013.

⁹ Anne Suryani, *Perkembangan Hubungan Perkawinan: Kajian Tahap-Tahap Perkembangan Hubungan Antarpribadi Pada Suami-Istri Katolik*. Jurnal Ilmu Komunikasi, Volume: 1 No. 2, Yogyakarta: Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Atma Jaya, ISSN: 1829-6564, hlm. 113-130.

perempuan mendapatkan informasi yang diperoleh dengan usaha sendiri dan orang ketiga; hubungan antarpribadi dalam tahap keintiman awal ditandai dengan kedekatan antara pihak laki-laki dan perempuan; para informan telah mengalami konflik perasaan kecewa sehingga mengalami tahap penurunan hubungan; setelah mengalami tahap perbaikan, tiga pasang informan yang diteliti mengalami kesamaan untuk berada di tahap keintiman; tiga pasang informan sepakat tidak berniat untuk putus hubungan perkawinan dengan pasangannya.

Penelitian ini berbeda dengan penelitian Suryani yang berfokus pada tahap-tahap hubungan interpersonal pada hubungan suami-istri, sedangkan penelitian ini berfokus pada tipe komunikasi dalam dialog Nabi Musa dan Fir'aun serta hambatan yang terjadi dalam dialog tersebut.

E. Kerangka Teori

1. Pengertian Komunikasi

Secara etimologi, komunikasi berasal dari bahasa latin yaitu *cum*, sebuah kata depan yang artinya dengan, atau bersama dengan, dan kata *umus*, sebuah kata bilangan yang berarti satu. Dua kata tersebut membentuk kata benda *communio*, yang dalam bahasa inggris disebut dengan *communio*, yang berarti kebersamaan, persatuan, persekutuan gabungan, pergaulan atau hubungan. Karena untuk *bercommunio* diperlukan adanya usaha dan kerja, maka dari itu dibuat kerja *communicare* yang berarti membagi sesuatu dengan seseorang , tukar-menukar, membicarakan sesuatu dengan orang lain, memberitahukan sesuatu kepada

seseorang. Jadi komunikasi berarti pemberitahuan pembicaraan, percakapan, pertukaran pikiran atau hubungan.¹⁰

Menurut terminologi, istilah komunikasi sangat dipengaruhi oleh cakupan dan konteksitasnya sehingga banyak memunculkan definisi-definisi mengenai komunikasi, sebagai catatan saja dalam bukunya *Human Communication Theory*, Frank E,X Dance paling tidak telah mencatat sebanyak 126 buah definisi tentang komunikasi yang diberikan oleh pakar dan ahli komunikasi.¹¹

Berikut ini beberapa definisi komunikasi para ahli antara lain:

- a. Menurut Hovland, mengatakan bahwa komunikasi adalah proses mengubah perilaku orang lain (*communication is the process to modify the behavior of other individuals*)
- b. Menurut Laswell, komunikasi adalah proses penyampaian pesan oleh komunikator kepada komunikan melalui media yang menimbulkan efek tertentu. Laswell mengatakan bahwa cara yang baik untuk menjelaskan komunikasi adalah menjawab pertanyaan sebagai berikut: *Who Says What In Which Channel To Whom With What Effect?* Komunikasi meliputi lima unsur sebagai jawaban dari pertanyaan yang diajukan itu, yakni: Komunikator (*communicator, source, sender*), Pesan (*message*), Media (*channel, media*), Komunikan (*communicant, communicate, receiver, recipient*), Efek (*effect, impact, influence*).¹²

¹⁰ Endang Lestari dan MA. Maliki, *Komunikasi yang Efektif*, Edisi revisi ke-1, Jakarta: Lembaga Administrasi Negara, 2003, hlm. 4.

¹¹ Sasa Djuarsa Sendjaja, *Pengantar Ilmu Komunikasi*, (Jakarta: Universitas Terbuka, 2010), hlm. 110.

¹² Onang Uchjana Effendy, *Komunikasi Teori Dan Praktik*, Cet. 17, Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2003, hlm. 10.

- c. Menurut Everest M. Rogers dan D. Lawrence Kincaid, komunikasi adalah suatu proses dimana dua orang atau lebih membentuk atau melakukan pertukaran informasi dengan satu sama lainnya, yang pada gilirannya akan tiba pada saling pengertian yang mendalam.
- d. Menurut para sarjana komunikasi antar manusia(*human communication*), komunikasi adalah suatu transaksi, proses simbolik yang menghendaki orang-orang mengatur lingkungannya dengan: membangun hubungan antar sesama manusia, melalui pertukaran informasi, untuk menguatkan sikap dan tingkah laku orang lain, serta berusaha mengubah tingkah laku tersebut.¹³
- e. Menurut onong Uchajana Effendy, komunikasi adalah proses penyampaian suatu pesan oleh seseorang kepada orang lain untuk memberi tahu atau untuk mengubah sikap, pendapat, atau perilaku, baik langsung secara lisan maupun melalui media .¹⁴

Dari berbagai definisi diatas dapat di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa komunikasi memiliki keyword sekaligus karakteristik sebagai berikut:

1. Komunikasi adalah suatu proses
2. Komunikasi adalah upaya sengaja dan bertujuan
3. Komunikasi terjadi akibat kerja sama, partisipasi dari perilaku yang terlibat.
4. Komunikasi bersifat simbolis

¹³ Hafied Cangara, *Pengantar Ilmu Komunikasi*, Edisi revisi, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2007, hlm. 19-20.

¹⁴ Mafri Amir, *Etika Komunikasi Massa Dalam Pandangan Islam*, cet. II, Jakarta: Logos, 1999, hlm. 22.

5. Komunikasi bersifat transaksional

2. Komunikasi Interpersonal

a. Pengertian

Komunikasi interpersonal (interpersonal communication) adalah komunikasi yang dilakukan secara langsung antara seseorang dengan orang lain, antara dua orang atau lebih. Seperti yang dikatakan oleh R. Wayne Pace (Hafied Cangara), *Interpersonal Communication is Communication involving two or more people in a face to face setting*".¹⁵

Pengertian ini menimbulkan interaksi secara langsung antara komunikator dengan komunikan saling berhadapan dan saling menatap, sehingga terjadi kontak pribadi: hal ini ditegaskan oleh Effendi, dalam bukunya "Ilmu Komunikasi", mengatakan bahwa komunikasi antar pribadi adalah komunikasi antar dua orang dan dapat berlangsung dengan 2 cara:

- Komunikasi tatap muka (face to face communication)
- Komunikasi media (mediated communication)

Komunikasi personal tatap muka tatap muka berlangsung secara diologis sambil saling menatap sehingga terjadi kontak pribadi (personal contact). Ini disebut komunikasi antarpersonal (interpersonal communication). Sedangkan komunikasi personal bermedia adalah komunikasi menggunakan alat, maka antara kedua orang tersebut tidak terdapat kontak pribadi seperti interview ditelepon.¹⁶

¹⁵ Hafied Cangara, op. cit., hlm. 32.

¹⁶ Sasa Djuarsa Sendjaja, op. cit., hlm. 125.

Selain itu DeVito berpendapat dalam bukunya” *The Interpersonal Communication Book* ” yang dikutip oleh Prof. Onang Uchana Effendy menyebutkan definisi komunikasi interpersonal:” *The process of sending and receiving messages between two perso, or among a small group of persons, with some effect and some immediate feedback.*” Yaitu proses pengiriman dan penerimaan pesan-pesan dua orang atau diantara sekelompok kecil orang dengan beberapa efek dan umpan balik seketika.

Jadi, komunikasi interpersonal secara umum adalah proses pengiriman dan penerimaan pesan antar pribadi yang berlangsung dengan sedikitnya 2 orang atau lebih melalui tatap muka maupun menggunakan media yang mendapat umpan balik atau efek secara langsung.¹⁷

b. Jenis-jenis

Secara teoritis komunikasi interpersonal dibagi menjadi dua jenis yaitu:¹⁸

1) Komunikasi diadik

Komunikasi diadik adalah komunikasi interpersonal yang berlangsung antara dua orang yakni yang seorang adalah komunikator yang menyampaikan pesan dan seorang lagi komunikan yang menerima pesan. Karena perilaku komunikasinya dua orang, maka dialog yang terjadi intens.

¹⁷. Onong uchjana Effendy, *Ilmu Teori dan Filsafat komunikasi*, cet. II, Bandung: PT. Citra Aditya Bakti, 2000, hlm. 60.

¹⁸ Brent D Ruben dan Leap Stewart, *Komunikasi dan Perilaku manusia*, Jakarta: Rajawali Pers, 2013, hlm. 270.

Ciri-ciri komunikasi diadik adalah pihak yang berkomunikasi berada dalam jarak dekat, mengirim dan menerima pesan secara simultan dan spontan, baik verbal maupun non verbal.

2) Komunikasi triadik

Komunikasi triadik adalah komunikasi interpersonal yang pelakunya terdiri dari tiga orang, yakni seorang komunikator dan dua orang komunikan. Apabila dibandingkan dengan komunikasi diadik, maka komunikasi diadik lebih efektif, karena komunikator memusatkan perhatiannya kepada seorang komunikan, sehingga ia dapat menguasai frame of reference komunikan sepenuhnya, juga umpan balik yang bersifat langsung. Walaupun begitu komunikasi triadik masih lebih efektif dari komunikasi kelompok. Oleh karena itu dikatakan bahwa komunikasi interpersonal diadik yaitu berlangsung antara dua orang dan dialog diantara keduanya. Pentingnya situasi komunikasi interpersonal ialah prosesnya yang memungkinkan berlangsung secara dialogis. Menurut Onang, dengan adanya dialog dalam komunikasi interpersonal memiliki fungsi ganda, secara bergantian mereka menjadi pembicara dan pendengar sehingga tujuan untuk mencapai pengertian bersama tercapai. Dan keuntungan dari komunikasi interpersonal adalah terjadi kontak pribadi, umpan balik berlangsung seketika sehingga kita dapat mengetahui tanggapan orang lain terhadap pesan yang kita sampaikan dari ekspresi wajah dan gaya bicara pendengar.

c. Pola

DeVito dalam bukunya yang berjudul *The Interpersonal Communication Book* menyatakan bahwa terdapat empat pola komunikasi, yaitu:¹⁹

1) Pola Komunikasi Seimbang (*Equality Pattern*)

Dalam pola ini, tiap individu membagi kesempatan komunikasi secara merata dan seimbang, peran yang dimainkan tiap orang dalam keluarga adalah sama. Tiap orang dianggap sederajat dan setara kemampuannya, bebas mengemukakan ide-ide, opini, dan kepercayaan. Komunikasi yang terjadi berjalan dengan jujur, terbuka, langsung, dan bebas dari pemisahan kekuasaan yang terjadi pada hubungan interpersona lainnya.

Dalam pola ini tidak ada pemimpin dan pengikut, pemberi pendapat dan pencari pendapat, tiap orang memainkan peran yang sama. Komunikasi memperdalam pengenalan satu sama lain, melalui intensitas, kedalaman dan frekuensi pengenalan diri masing-masing, serta tingkah laku nonverbal seperti sentuhan dan kontak mata yang seimbang jumlahnya. Tiap orang memiliki hak yang sama dalam pengambilan keputusan, baik yang sederhana seperti film yang akan ditonton maupun yang penting seperti sekolah mana yang akan dimasuki anak-anak, membeli rumah, dan sebagainya.

¹⁹ Josep A DeVito, *The Interpersonal Communication Book* edisi 11. Pearson Educations, Inc. 2007, hal. 277.

Konflik yang terjadi tidak dianggap sebagai ancaman. Masalah diamati dan dianalisa. Perbedaan pendapat tidak dilihat sebagai salah satu kurang dari yang lain tetapi sebagai benturan yang tak terhindarkan dari ide-ide atau perbedaan nilai dan persepsi yang merupakan bagian dari hubungan jangka panjang. Bila model komunikasi dari pola ini digambarkan, anak panah yang menandakan pesan individual akan sama jumlahnya, yang berarti komunikasi berjalan secara timbal balik dan seimbang.

2) Pola Komunikasi Seimbang Terpisah (*Balance Split Pattern*)

Dalam pola ini, persamaan hubungan tetap terjaga, namun dalam pola ini tiap orang memegang kontrol atau kekuasaan dalam bidangnya masing-masing. Tiap orang dianggap sebagai ahli dalam wilayah yang berbeda. Sebagai contoh, dalam keluarga biasa, suami dipercaya untuk bekerja dan mencari nafkah untuk keluarga dan istri mengurus anak dan memasak. Dalam pola ini, bisa jadi semua anggotanya memiliki pengetahuan yang sama mengenai agama, kesehatan, seni, dan satu pihak tidak dianggap lebih dari yang lain. Konflik yang terjadi tidak dianggap sebagai ancaman karena tiap orang memiliki wilayah sendiri-sendiri. Sehingga sebelum konflik terjadi, sudah ditentukan siapa yang menang atau kalah.

Sebagai contoh, bila konflik terjadi dalam hal bisnis, suami lah yang menang, dan bila konflik terjadi dalam hal urusan anak, istri lah

yang menang. Namun tidak ada pihak yang dirugikan oleh konflik tersebut karena masing-masing memiliki wilayahnya sendiri-sendiri.

3) Pola Komunikasi Tak Seimbang Terpisah (*Unbalanced Split Pattern*)

Dalam pola ini satu orang mendominasi, satu orang dianggap sebagai ahli lebih dari setengah wilayah komunikasi timbal balik. Satu orang yang mendominasi ini sering memegang kontrol. Dalam beberapa kasus, orang yang mendominasi ini lebih cerdas atau berpengetahuan lebih, namun dalam kasus lain orang itu secara fisik lebih menarik atau berprestasi lebih besar.

Pihak yang kurang menarik atau berprestasi lebih rendah berkompensasi dengan cara membiarkan pihak yang lebih itu memenangkan tiap perdebatan dan mengambil keputusan sendiri. Pihak yang mendominasi mengeluarkan pernyataan tegas, memberi tahu pihak lain apa yang harus dikerjakan, memberi opini dengan bebas, memainkan kekuasaan untuk menjaga kontrol, dan jarang meminta pendapat yang lain kecuali untuk mendapatkan rasa aman bagi dirinya sendiri atau sekedar meyakinkan pihak lain akan kehebatan argumennya.

Sebaliknya, pihak yang lain bertanya, meminta pendapat dan berpegang pada pihak yang mendominasi dalam mengambil keputusan.

4) Pola Komunikasi Monopoli (*Monopoly Pattern*)

Satu orang dipandang sebagai pemegang kekuasaan. Orang ini lebih bersifat memerintah daripada berkomunikasi, memberi wejangan daripada mendengarkan umpan balik orang lain. Pemegang kekuasaan tidak pernah meminta pendapat, dan ia berhak atas keputusan akhir. Maka jarang terjadi perdebatan karena semua sudah mengetahui siapa yang akan menang.

Dengan jarang terjadi perdebatan itulah maka bila ada konflik masing-masing tidak tahu bagaimana mencari solusi bersama secara baik-baik. Mereka tidak tahu bagaimana mengeluarkan pendapat atau mengungkapkan ketidaksetujuan secara benar, maka perdebatan akan menyakiti pihak yang dimonopoli. Pihak yang dimonopoli meminta izin dan pendapat dari pemegang kuasa untuk mengambil keputusan, seperti halnya hubungan orang tua ke anak.

Pemegang kekuasaan mendapat kepuasan dengan perannya tersebut dengan cara menyuruh, membimbing, dan menjaga pihak lain, sedangkan pihak lain itu mendapatkan kepuasan lewat pemenuhan kebutuhannya dan dengan tidak membuat keputusan sendiri sehingga ia tidak akan menanggung konsekuensi dari keputusan itu sama sekali.

d. Komponen

Secara sederhana, proses komunikasi interpersonal akan terjadi apabila ada pengirim menyampaikan pesan berupa bahasa verbal ataupun

non verbal kepada penerima melalui media suara maupun tulisan.²⁰

Komunikasi interpersonal memiliki komponen sebagai berikut:

1) Sumber/komunikator

Sumber/komunikator adalah orang yang menyampaikan pesannya kepada komunikan. Komunikator adalah seseorang yang mempunyai kebutuhan untuk berkomunikasi guna membagi keadaan internalnya kepada orang lain. Dalam konteks komunikasi interpersonal, komunikator adalah individu yang menciptakan, memformulasikan, dan menyampaikan pesan.

2) *Encoding*

Encoding adalah suatu aktifitas internal pada komunikator dalam menciptakan pesan melalui pemilihan simbol-simbol verbal dan non verbal, yang disusun berdasarkan aturan-aturan tata bahasa, serta disesuaikan dengan karakteristik komunikan. *Encoding* merupakan tindakan memformulasikan isi pikiran ke dalam simbol-simbol, kata-kata, dan sebagainya sehingga komunikator merasa yakin bahwa pesan yang disusun dan cara penyampaiannya.

3) Pesan

Pesan merupakan hasil *encoding*. Pesan adalah seperangkat simbol-simbol, baik verbal maupun non verbal, atau gabungan keduanya, yang mewakili keadaan khusus komunikator untuk disampaikan kepada pihak lain.

²⁰ Suranto AW, *Komunikasi Interpersonal*, Yogyakarta: Graha Ilmu, 2011, hlm. 7-9.

4) Saluran

Saluran merupakan sarana fisik penyampaian pesan dari sumber ke penerima atau yang menghubungkan orang ke orang lain secara umum. dalam konteks komunikasi interpersonal, penggunaan saluran atau media semata-mata karena situasi dan kondisi tidak memungkinkan dilakukan komunikasi secara tatap muka.

5) Penerima/komunikasikan

Penerima/komunikasikan adalah seseorang yang menerima, memahami, dan menginterpretasi pesan. Dalam komunikasi interpersonal, penerima bersifat aktif, selain menerima pesan melakukan pula proses interpretasi dan memberikan umpan balik.

6) *Decoding*

Decoding merupakan kegiatan internal pada diri penerima. Melalui indera, penerima mendapatkan macam-macam data dalam bentuk “mentah”, berupa kata-kata dan simbol-simbol yang harus dirubah ke dalam pengalaman-pengalaman yang mengandung makna. Secara bertahap dimulai dari proses sensasi, yaitu proses di mana indera menangkap stimuli. Proses sensasi dilanjutkan dengan proses persepsi, yaitu proses memberi makna atau *decoding*.

7) Respon

Respon yakni apa yang telah diputuskan oleh penerima untuk dijadikan sebagai sebuah tanggapan terhadap pesan. Respon dapat bersifat positif, netral maupun negatif. Respon positif apabila sesuai

dengan yang dikehendaki komunikator. Netral berarti respon itu tidak menerima ataupun menolak keinginan komunikator. Dikatakan respon negatif apabila tanggapan yang diberikan bertentangan dengan yang diinginkan komunikator.

8) Gangguan

Gangguan atau *noise* beraneka ragam, untuk itu harus didefinisikan dan dianalisis. *Noise* dapat terjadi di dalam komponen-komponen manapun dari sistem komunikasi. *Noise* merupakan apa saja yang mengganggu atau membuat kacau penyampaian dan penerimaan pesan, termasuk yang bersifat fisik maupun psikis.

9) Konteks komunikasi

Komunikasi selalu terjadi dalam suatu konteks tertentu, paling tidak ada tiga dimensi yaitu ruang, waktu, dan nilai. Konteks ruang menunjuk pada lingkungan konkrit dan nyata tempat terjadinya komunikasi. Konteks waktu menunjuk pada waktu kapan komunikasi tersebut dilaksanakan. Konteks nilai, meliputi nilai sosial dan budaya yang mempengaruhi suasana komunikasi.

e. Karakteristik

Komunikasi interpersonal merupakan salah satu jenis komunikasi yang paling sering digunakan dan terjadi dalam kehidupan sehari-hari. Untuk membedakan komunikasi interpersonal dengan jenis komunikasi

yang lainnya, maka akan dipaparkan karakteristik komunikasi interpersonal sebagai berikut:²¹

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 peran secara tepat.

2) Suasana Nonformal

Komunikasi interpersonal biasanya berlangsung dalam suasana nonformal. Relevan dengan suasana nonformal tersebut, pesan yang disampaikan biasanya bersifat lisan. Disamping itu, forum komunikasi yang dipilih biasanya juga cenderung bersifat nonformal, seperti percakapan intim dan lobi, bukan forum formal seperti rapat

3) Umpan Balik Segera

Oleh karena komunikasi interpersonal biasanya mempertemukan para pelaku komunikasi secara bertatap muka, maka umpan balik dapat diketahui dengan segera.

4) Berada Dalam Jarak Yang Dekat

Komunikasi interpersonal merupakan metode komunikasi antarindividu yang menuntut agar peserta komunikasi berada pada jarak yang dekat, baik jarak dalam arti fisik maupun psikologis.

²¹ Ibid., hlm. 14-16.

5) Peserta komunikasi mengirim dan menerima pesan secara simultan dan spontan, baik verbal maupun non verbal

Untuk meningkatkan keefektifan komunikasi interpersonal, peserta komunikasi dapat memberdayakan pemanfaatan kekuatan pesan verbal maupun nonverbal secara simultan. Peserta komunikasi berupaya saling meyakinkan dengan mengoptimalkan penggunaan pesan verbal maupun nonverbal secara bersamaan, saling mengisi, saling memperkuat sesuai tujuan komunikasi.

f. Fungsi

Menurut Alo Liliweri fungsi-fungsi komunikasi antar pribadi terdiri atas fungsi sosial dan fungsi pengambilan keputusan.²² Berikut uraiannya:

1) Fungsi sosial

Komunikasi antar pribadi secara otomatis mempunyai fungsi sosial, karena proses komunikasi beroperasi dalam konteks sosial orang-orangnya berinteraksi satu sama lain. Dalam keadaan demikian maka fungsi sosial komunikasi antar pribadi mengandung aspek-aspek:

a) Manusia berkomunikasi untuk mempertemukan kebutuhan biologis dan psikologis.

Para psikolog memandang bahwa setiap orang secara ilmiah merupakan makhluk sosial. Tanpa mengadakan interaksi sosial maka seseorang gagal dalam hidupnya. Melalui komunikasi

²² Alo Liliweri, *Perspektif Teoritis Komunikasi Antar Pribadi*, Bandung: Citra Aditya Bakti, 1994, hlm. 27-31.

antar pribadi, manusia berusaha mencari dan melengkapi kebutuhannya.

- b) Manusia berkomunikasi memenuhi kewajiban sosial.

Setiap orang terikat dalam sistem nilai dan norma yang berlaku dalam masyarakat seperti, ia wajib secara sosial hubungan dengan orang lain. Norma dan nilai-nilai telah mengatur kewajiban-kewajiban tertentu secara sosial dalam komunikasi sebagai suatu keharusan yang tak dapat dielakan.

- c) Manusia berkomunikasi untuk mengembangkan hubungan timbal balik.

Salah satu aspek fungsi sosial dari komunikasi dalam perkembangan hubungan timbal balik. Seperti dalam kehidupan sosial di sekolah terdapat perbedaan interaksi, relasi, transaksional seperti, antara Nabi Musa dengan Kaum Bani Israel. Hal demikian terjadi karena kebutuhan timbal balik diantara pergaulan itu tidak sama. Manusia berkomunikasi untuk meningkatkan dan menambah mutu diri sendiri.

Dalam pergaulan orang juga membina relasi, dan menghasilkan transaksi yang saling menguntungkan pihak-pihak yang berkomunikasi. Jadi adanya peningkatan mutu hubungan ke arah yang lebih tinggi dan mengadakan perbaikahn pada tahap sebelumnya. Ternyata bahwa hanya melalui komunikasi antar pribadi setiap orang akan mendapatkan penilaian dari orang lain.

Seseorang yang terus-menerus berkomunikasi dengan lugas, segar, terbuka, saling tukar pikiran dan perasaan sampai pada tahap psikologis maka keadaan kesehatan jiwa orang lain yang berkomunikasi dengannya.

d) Manusia berkomunikasi untuk menangani konflik.

Pertentangan antar manusia, terutama antar pribadi merupakan kenyataan hidup yang tak dapat dihindari. Konflik tidak bisa terelakkan karena ia datang tidak direncanakan yang mungkin hanya kesalahan kecil sekali. Melalui komunikasi antar pribadi konflik dapat dihindari karena telah terjadi pertukaran pesan dan kesamaan makna tentang sesuatu makna tertentu.

2) Fungsi Pengambilan keputusan

Banyak dari keputusan yang sering diambil manusia dilakukan dengan berkomunikasi, karena mendengar pendapat, saran, pengalaman, gagasan pikiran, maupun perasaan orang lain,. Pengambilan keputusan meliputi penggunaan informasi dan pengaruh yang kuat dari orang lain. Ada dua aspek dari fungsi pengambilan keputusan jika dikaitkan dengan komunikasi yaitu:

a) Manusia berkomunikasi untuk membagi informasi.

Informasi merupakan kunci utama dalam pengambilan keputusan yang efektif. Banyak kegiatan komunikasi antar pribadi dilakukan bertujuan untuk mendapatkan informasi. Jika informasi

itu benar dan dapat dibagi lalu diterima karena kesamaan makna, maka akan menguntungkan pengambilan keputusan.

b) Manusia berkomunikasi untuk mempengaruhi orang lain.

Karena informasi sangat menentukan sukses tidak pengambilan keputusan, maka komunikasi pada awalnya bertujuan untuk mendapatkan persetujuan dan kerjasama dengan orang lain. Tujuan pengambilan keputusan antara lain mempengaruhi orang lain terutama sikap serta perilakunya.

g. Tujuan

Dalam pelaksanaannya komunikasi interpersonal memiliki berbagai tujuan diantaranya sebagai berikut:²³

1) Mengetahui diri sendiri dan orang lain

Maksudnya dengan membicarakan diri kita sendiri pada orang lain, maka kita akan mendapat perspektif baru tentang diri kita sendiri. Dan dengan komunikasi interpersonal pula kita dapat membuka diri pada orang lain yang pada kelanjutannya kita juga akan mengenal orang lain lebih mendalam.

2) Mengetahui dunia luar

Dengan komunikasi interpersonal memungkinkan kita untuk memahami apa-apa yang ada disekitar kita dengan baik.

3) Menciptakan dan memelihara hubungan menjadi bermakna

²³ Suranto AW, op. cit., hlm. 13-15.

Manusia hidup sebagai makhluk sosial yang tidak dapat terlepas dari interaksi dengan yang lain. Komunikasi interpersonal mengarahkan kita untuk mencari perhatian dan diperhatikan orang lain.

4) Mengubah sikap dan perilaku

Dalam komunikasi interpersonal sering terjadi upaya mempengaruhi, merubah sikap dan perilaku orang lain. Kita ingin seseorang mengikuti cara dan pola yang kita miliki.

5) Bermain dan menjadi hiburan

Komunikasi interpersonal dapat memberikan hiburan rasa, tenang, santai dari berbagai kesibukan dan tekanan.

h. Hambatan

Komunikasi dapat “macet” atau menjumpai hambatan pada sembarang titik dalam proses dari pengirim ke penerima. Hambatan-hambatan ini, adakalanya dinamakan “distorsi kognitif” yang dapat muncul dalam komunikasi interpersonal.²⁴ Tujuh hambatan yang mungkin terjadi dalam komunikasi interpersonal yaitu:

1) Polarisasi (*polarization*)

Polarisasi adalah kecenderungan untuk melihat dunia dalam bentuk lawan kata dan menguraikannya dalam bentuk ekstrim, baik atau buruk, positif atau negatif, sehat atau sakit, pandai atau bodoh.

Kita mempunyai kecenderungan kuat untuk hanya melihat titik-titik

²⁴ Joseph A. Devito, *Komunikasi Antar Manusia*, Edisi lima, 1996, Jakarta: Profesional Book, hlm. 266.

ekstrim dan mengelompokkan manusia, obyek, dan kejadian dalam bentuk lawan kata yang ekstrim ini. Perhatikanlah bagaimana pada kurva bentuk lonceng, sedikit saja orang yang berada pada kedua ujung ekstrim. Tetapi, semakin kita mendekati titik tengah, semakin banyak orang yang termasuk disitu. Hal ini terjadi pada sebaran contoh acak. Jika kita menyeleksi sejumlah besar orang secara acak kita akan melihat bahwa tingkat kecerdasan, tinggi badan, berat badan, penghasilan, usia, kesehatan, dan sebagainya dari mereka, akan sulit jika dipetakan untuk membentuk distribusi “normal” atau sebaran berbentuk lonceng. Namun demikian, tetap saja kita mempunyai kecenderungan untuk memusatkan perhatian pada ujung-ujung ekstrim dari kurva ini dan mengabaikan bagian tengah, yang mengandung kelompok mayoritas.

2) Orientasi intensional (*intensional orientation*)

Orientasi intensional (*intensional orientation*) mengacu pada kecenderungan kita untuk melihat manusia, obyek, dan kejadian sesuai dengan ciri yang melekat pada mereka sebagai contoh, jika Sally dicirikan sebagai orang yang “tidak menarik”, kita akan secara intensional, menilainya sebagai orang yang tidak menarik sebelum mendengarkan apa yang dikatakannya. Kita cenderung memandang Sally melalui penyaring yang ditimbulkan oleh ciri tidak menarik ini. Sebaliknya, orientasi ekstensional (*extensional orientation*), adalah kecenderungan untuk terlebih dulu memandang manusia, obyek dan

kejadian baru setelah itu memperlihatkan cirinya yang melekat pada dirinya. Dengan menggunakan orientasi seperti ini, kita akan cenderung diarahkan oleh apa yang kita lihat memang terjadi dan bukan oleh label orang yang bersangkutan. Orientasi intensional terjadi bila kita bertindak seakan-akan label adalah lebih penting dari pada orangnya sendiri seperti peta lebih penting dari wilayah yang digambarkannya. Bentuk ekstrim dari orientasi intensional terlihat pada diri orang yang begitu takut pada anjing, sehingga dia akan berkeringat dingin bila melihat gambar anjing atau bila mendengar orang lain membicarakan anjing. Disini orang itu bereaksi terhadap label (gambar atau uraian verbal) seakan-akan itu merupakan benda (anjing) sebenarnya.

3) Kekacauan karena menyimpulkan fakta (*fact-inference confusion*)

Kita dapat membuat pernyataan tentang dunia yang kita amati, dan kita dapat membuat pernyataan tentang apa yang belum pernah kita lihat. Dari segi bentuk atau struktur, pernyataan-pernyataan ini sama saja dan kita tidak dapat membedakan mereka dengan analisis gramatika, sebagai contoh, kita dapat mengatakan, “Ia mengatakan jaket biru,” seperti juga kita dapat mengatakan, “Ia melontarkan tatapan yang penuh kebencian”. Dari segi struktur, kedua kalimat ini serupa. Akan tetapi kita tahu bahwa keduanya merupakan jenis pernyataan yang sangat berbeda. Kita dapat melihat jaket dan warnanya yang biru, tetapi bagaimana kita melihat tatapan yang penuh

kebencian? jelas, ini bukanlah pernyataan deskriptif, melainkan pernyataan inferensial (penyimpulan). Tidak ada salahnya pernyataan inferensial seperti itu. Kita harus membuatnya untuk membicarakan sesuatu yang bermakna bagi kita. Masalah baru timbul bila kita berlaku seakan-akan pernyataan inferensial itu adalah pernyataan faktual.

4) Potong kompas

Potong kompas adalah pola kesalahan evaluasi dimana orang gagal mengkomunikasikan makna yang mereka maksudkan. Wilian Haney²⁵ mendefinisikannya sebagai pola salah komunikasi yang terjadi bila pengirim pesan (pembicara, penulis, dan sebagainya) dan penerima (pendengar, pembaca, dan sebagainya) saling menyalahartikan makna pesan mereka. Potong kompas dapat mempunyai dua bentuk. Dalam bentuk pertama, dua orang menggunakan kata-kata yang berbeda tetapi memberikan makna yang sama bagi kata-kata ini. Di permukaan, tampaknya ada ketidaksepakatan padahal pada tingkat makna terjadi kesepakatan. Jenis kedua lebih lazim lagi. Bentuk potong kompas ini terjadi bila dua orang menggunakan kata yang sama tetapi maknanya berbeda. Di permukaan tampaknya kedua orang ingin sependapat (karena mereka menggunakan kata-kata yang sama), tetapi, jika kita mengamati secara cermat, kita akan melihat bahwa sebenarnya ada ketidak sependapat yang nyata. Asumsi yang mendasari potong

²⁵ Ibid., hlm. 235.

kompass adalah bahwa kata-kata yang mempunyai makna intrinsik. Kita secara keliru menganggap bahwa bila dua orang menggunakan kata yang berbeda, yang mereka maksudkan adalah hal yang berbeda, tetapi, kata mempunyai makna yang ada dalam diri manusia.

5) Kesemuaan (*allness*)

Kita tidak pernah melihat sesuatu secara keseluruhan atau mengalami sesuatu secara lengkap. Kita melihat bagian dari suatu obyek, kejadian, atau orang dan atas dasar yang terbatas itu kemudian kita menyimpulkan bagaimana rupa keseluruhan. Tentu saja kita mempunyai pilihan lain untuk menarik kesimpulan berdasarkan bukti-bukti yang tidak memadai karena kita selalu memiliki yang memang tidak memadai. Tetapi kita perlu menyadari bahwa bila kita membuat penilaian atas dasar itu, kita sebenarnya membuat kesimpulan (*inference*) yang mungkin saja dikemudian hari terbukti keliru. Pengamatan itu merupakan contoh bagus mengenai sikap ketidaksemuaan (*non-allness*). Jika anda menyadari bahwa masih banyak yang anda tidak ketahui, anda akan membuat diri anda terbuka menemukan informasi tambahan.

6) Evaluasi statis (*static evaluation*)

Bila kita membuat abstraksi (ringkasan) tentang sesuatu atau seseorang, atau kita merumuskan pernyataan verbal tentang suatu kejadian atau seseorang, pernyataan ringkas itu bersifat statis dan tidak berubah. Tetapi sadarilah bahwa obyek atau orang yang kita

bicarakan itu dapat sangat berubah. Meskipun kita semua barangkali sependapat bahwa, semua hal selalu berubah. Pernyataan yang relevan adalah apakah tindakan atau perilaku kita menunjukkan bahwa kita memang mengetahuinya. Dengan kata lain, apakah kita bertindak sesuai dengan irama perubahan, dan bukan sekedar menerimanya secara intelektual. Apakah anda memperlakukan adik perempuan anda seakan-akan ia masih berusia 10 tahun. Evaluasi anda atas diri sendiri dan atas orang lain haruslah mengikuti derap perubahan dunia nyata yang begitu cepat, jika tidak, anda akan terbenam dalam sikap dan keyakinan tentang dunia yang tidak lagi berlaku.

7) Indiskriminasi (*indiscrimination*)

Indiskriminasi terjadi bila seseorang memusatkan perhatian pada kelompok orang, benda atau kejadian dan tidak mampu melihat bahwa masing-masing unik atau khas dan perlu diamati secara individual. Salah evaluasi ini merupakan inti adanya stereotip tentang kelompok-kelompok bangsa, ras dan agama. Stereotip adalah gambaran mental yang menetap tentang kelompok tertentu yang kita anggap berlaku untuk setiap orang (anggota) dalam kelompok tersebut tanpa memperhatikan adanya kekhasan orang yang bersangkutan. Terlepas dari apakah stereotip positif atau negatif, masalah yang ditimbulkannya tetap sama. Sikap ini membuat kita mengambil jalan pintas yang seringkali tidak tepat. Sebagai contoh bila anda bertemu dengan seseorang, reaksi pertama anda barangkali memasukkannya ke

dalam kategori tertentu, barangkali menurut kebangsaan, agama atau disiplin ilmu. Apapun kategori yang anda gunakan, anda lupa memberikan perhatian yang cukup terhadap karakteristik khas orang dihadapan anda. Walaupun dua orang menganut agama yang sama, misalnya, masing-masing orang ini berbeda satu sama lain. Indiskriminasi merupakan pengingkaran dari kekhasan orang lain.