

## **KONSEP INTERAKSI KOMUNIKASI**

### **PENDAHULUAN**

Keterampilan berkomunikasi merupakan suatu kemampuan yang harus dimiliki oleh setiap individu. Melalui komunikasi individu akan merasakan kepuasan, kesenangan atau mendapatkan pengetahuan (informasi) yang akan menunjang terhadap perkembangan individu selanjutnya. Dengan pengetahuan atau informasi tersebut maka individu akan memahami hal-hal di luar dirinya, dengan demikian individu akan merasakan kepuasan dan ketenangan karena ada dan terlibat di dalamnya (eksistensi) sebagai makhluk sosial. Kemampuan berkomunikasi pada umumnya berkembang secara otomatis apabila manusia tersebut berada pada komunitasnya.

Sejak dilahirkan, manusia sudah dibekali dengan signal-signal komunikatif dan signal-signal tersebut sifatnya masih pre-lingual (belum berupa bahasa) karena pada periode ini individu belum bergaul erat dengan individu lainnya kecuali bergaul dengan orang tuanya terutama dengan ibunya. Dalam prosesnya, ibunya memahami signal-signal komunikatif yang ditampakkan anaknya dan setiap signal kadang-kadang memiliki makna berbeda yang dirasakan oleh bayi yang ingin disampaikan, misalnya: menangis apabila merasakan lapar, sakit, ngompol dan tertawa menunjukkan kepuasan; menatap, mengerakkan kaki tangan apabila merasa senang. Proses timbal balik tersebut merupakan interaksi awal terjadinya komunikasi yang nantinya dapat berwujud melalui bahasa yang dalam perkembangannya akan menjadi milik bersama pada suatu komunitas tertentu. Oleh karena itu konsep interaksi komunikasi harus dipahami secara utuh sebagai proses berkesinambungan, bukan sebagai proses yang terpisah.

Proses interaksi dengan berbagai aspek dan sudut pandangnya dianggap sebagai modalitas awal yang mewarnai terjadinya komunikasi antar manusia, sehingga dalam (uraian KBM lain) akan dikupas juga bagaimana perkembangan interaksi komunikasi yang terjadi sejak bayi dalam kaitannya dengan lingkungan terdekatnya, sebagai langkah dalam pemerolehan bahasa yang kita yakini bahwa bahasa merupakan media efektif dalam interaksi komunikasi antar manusia. Dari itu semua bermuara kepada tujuan

akhirnya yaitu bagaimana keterampilan berkomunikasi itu dapat terinternalisasikan secara positif dalam diri individu.

Tujuan atau kompetensi umum yang diharapkan adalah mahasiswa memahami konsep interaksi komunikasi secara utuh. Kompetensi khususnya adalah mahasiswa mengetahui pengertian interaksi, proses interaksi, fase-fase interaksi, faktor-faktor yang mendasari terjadinya interaksi, mengetahui pengertian komunikasi dan prosesnya, dan menjelaskan tentang keterkaitan interaksi komunikasi.

## **KONSEP DASAR INTERAKSI**

### **1. Pengertian Interaksi**

Memahami interaksi dapat dilihat dari berbagai dimensi, dan dalam perkembangannya konsep interaksi dan komunikasi sering dipergunakan tetapi mungkin diartikan secara berbeda-beda. Pada kenyataannya konsep interaksi akan berkembang menjadi interaksi sosial dan berujung pada aktivitas berupa komunikasi. Keterkaitan konsep ini akan terlihat jelas dari konsep interaksi yang dimunculkan Skjorten, (2003:276), yaitu bahwa interaksi adalah perhatian timbal balik antara dua orang (atau lebih) terhadap satu dengan lainnya atau terhadap suatu objek atau orang ketiga.

Dari pengertian tersebut di atas, mengandung makna bahwa interaksi ini memfokuskan perhatiannya pada sasaran yang sama (satu sama lainnya atau orang ketiga atau suatu objek tertentu) dan akan direspon dengan isyarat, ujaran atau tindakan. Selanjutnya gerak isyarat dan ujaran atau tindakan tersebut ini akan berkembang menjadi suatu dialog, percakapan, permainan bergiliran, atau pertukaran antara berbicara dan mendengarkan.

Penjelasan tersebut juga menggambarkan bahwa dengan interaksi akan muncul inisiatif dari suatu reaksi yang diberikan oleh masing-masing mitra, kemudian berkembang menjadi saling pengertian dan akhirnya ikatan kasih sayang (*Love and Attachment*). Pengalaman aksi dan reaksi ini akan mengembangkan kompetensi untuk memberikan perhatian, yang mencakup kemampuan untuk mengamati dan mendengarkan, dan merespon. Pengalaman-pengalaman ini akhirnya akan berkembang menjadi empati (kemampuan untuk menempatkan diri pada situasi atau perasaan atau hakekat pemahaman orang lain). Konsep ini diperjelas dengan pendapat Bonner (2001:13) yang menyatakan bahwa interaksi (sosial) adalah suatu hubungan antara dua individu atau

lebih, di mana kelakuan individu yang satu mempengaruhi, mengubah, atau memperbaiki kelakuan individu yang lain atau sebaliknya.

Pengertian interaksi dilihat dari dimensi berbeda yang didasarkan suatu momentum, dikemukakan oleh Newcomb (1950) dalam Mar'at (1981: 109) dimana hubungan timbal balik dapat dilihat dan diobservasi berdasarkan sikap dan tingkah lakunya maupun suasana interaksi yang terjadi, sehingga kejadian-kejadian ini merupakan fenomena interaksi atas pengamatan seseorang.

Jika kita menguraikan pendapat Homans melalui bukunya "The Psychology Control (Mar'at, 1981:110) maka terlihat bahwa dengan adanya interaksi terus menerus dan kontinyu terdapat suatu kekuatan atau energi yang selanjutnya mengatur bentuk daripada interaksi tersebut. Oleh karena itu hubungan yang terjadi berdasarkan kekuatan dan dapat mempengaruhi pihak lain.

Boakes (1978) menyatakan bahwa di dalam interaksi ada aktifitas yang sebenarnya bersifat resiprokal dengan berdasarkan kebutuhan bersama, aktifitas daripada pengungkapan perasaan, motivasi dan interaksi, yang semuanya ini dinyatakan dalam bentuk tingkah laku dan perbuatan. Selanjutnya terlihat pula dalam interaksi ini adanya hubungan untuk tukar menukar pengetahuan yang berdasarkan *take and give*.

Menurut Malinowski dan Skinner (1964) dalam Mar'at (1981:111) dijelaskan betapa kuatnya hubungan timbal balik ini menunjukkan dinamika dari interaksi yang akan menghasilkan struktur dari hubungan dan menunjukkan pula pada saat tertentu bagaimana hubungan itu berakhir. Oleh karena itu tiap interaksi ditentukan pula oleh waktu, situasi dan kepentingan-kepentingan yang mengakibatkan terjadinya interaksi tersebut. Karenanya interaksi (sosial) banyak ditentukan oleh pengalaman masa kecil yang selama hidupnya mewarnai pembentukan daripada sosial itu. Perubahan dan perkembangan masyarakat disebabkan karena anggota-anggotanya mengadakan hubungan dan interaksi satu sama lainnya, sehingga mewujudkan dinamika tertentu dan tergantung dari kondisi dan situasi maupun zaman yang meliputi seluruh dinamika masyarakat.

## **2. Proses Interaksi**

Sebelum menguraikan tentang proses interaksi, kita harus melihat apa yang menjadi syarat-syarat terjadinya interaksi. Interaksi dapat terjadi bila memenuhi dua aspek yaitu adanya kontak (sosial) dan komunikasi. Kontak sosial dapat bersifat positif atau negatif yang tergantung dari predisposisi sikap seseorang yang menunjukkan kesediaan atau penolakan. Di samping itu kontak sosial dapat bersifat primer atau sekunder. Primer di mana individu yang terlibat bertemu langsung (*face to face*), sedangkan sekunder berarti melalui media tertentu. Sehingga komunikasi dalam kontak sosial merupakan proses dimana tiap pihak menggunakan simbol-simbol dengan cara-cara tersendiri. Dalam proses ini seolah-olah memungkinkan terjadinya penyebaran pengalaman informasi antara individu atau kelompok. Dalam proses komunikasi ini akan terjadi aktifitas yang dapat bersifat verbal maupun tindakan-tindakan.

Seperti dijelaskan di atas bahwa ada keterkaitan atau rangkaian diantara interaksi, interaksi sosial dan komunikasi, maka proses interaksi akan jelas manakala kita mengacu pada pemahaman tentang komunikasi secara sederhana yaitu berbagi. Kita berbagi dan saling bertukar minat, perasaan, pikiran, pendapat atau informasi dengan media rangkaian kode-kode, yang terbentuk sebagai signal dan simbol-simbol, yang dapat dimengerti dan dipergunakan oleh semua mitra komunikasi itu. Akan tetapi, kode-kode saja tidak cukup untuk mengembangkan komunikasi.

Di dalam kehidupan sehari-hari, ada interaksi yang cukup dengan sekali perjumpaan saja dalam waktu yang sangat singkat; ada pula yang berkali-kali dalam waktu yang panjang, bahkan bisa sepanjang waktu. Ada yang terjadi secara spontan, tanpa rencana, mungkin juga kebetulan saja; tetapi ada juga yang direncanakan terlebih dahulu, agar terjamin kelancaran dalam berkomunikasi.

Di dalam proses interaksi ini selalu diikutsertakan pula proses belajarnya sendiri, sosialisasi dan pengambilan keputusan yang relevan. Karenanya persepsi tidak saja disusun dengan hanya melihat nilai selektivitas akan tetapi memperhatikan juga tentang reaksi yang mungkin muncul berdasarkan pujian dan hukuman, pemenuhan kebutuhan, orientasi sikap, potensi, kecemasan, nilai-nilai dan pengurangan dari ketegangan-ketegangan. Sehingga fungsi dari interaksi ini selalu mempunyai dinamika timbal balik yang hubungannya antar manusia, kelompok dan bangsa ini saling bereaksi secara terarah untuk tujuan yang diharapkan.

Jika proses interaksi dan komunikasi belum dapat berlangsung, akan sangat baik bila ada alat untuk membantunya. Alat-alat itu dapat berupa tari, musik, gambar dan model serta bentuk-bentuk kegiatan budaya lainnya. Ini akan dapat menjadi alat yang efektif untuk membantu perkembangan interaksi dan komunikasi. Sebagai suatu proses yang terus menerus berlangsung selama hidup, interaksi dan komunikasi akan lebih bermakna manakala dalam proses tersebut terjadi peningkatan kualitas hubungan keduanya.

Kualitas interaksi dan komunikasi yang tinggi ditandai oleh: sensitivitas, perhatian, reaktivitas, spontanitas, toleransi, kemurahan hati, fleksibilitas, kreatifitas dan empati. Di dalam lingkungan sosial dan fisik yang cukup memuaskan, interaksi dan komunikasi biasanya akan terjalin dan terus menerus dikembangkan melalui kegiatan-kegiatan yang alami. Akan tetapi, jika kondisi-kondisi baik (secara permanent atau temporary) seperti kecacatan, kesulitan emosional yang ekstrim, serta kondisi lingkungan yang ekstrim seperti kelaparan, perang, pelecehan seksual, dan kriminal lainnya terjadi, proses interaksi dan komunikasi itu mungkin tidak dapat terbina dan/atau dikembangkan lebih lanjut. Kondisi-kondisi tersebut di atas dapat mengakibatkan anak-anak dan orang dewasa kehilangan kemampuan untuk berinteraksi dan berkomunikasi.

### **1. Fase-fase Interaksi**

Ada beberapa pandangan tentang tingkatan atau fase interaksi, jika ditilik dari *fungsi jiwa yang dilibatkan di dalamnya*, interaksi dapat berlangsung pada tingkat rasio (fikir), tingkat emosi (perasaan) serta tingkat pribadi. Ketiganya tidak dapat dipisahkan, namun dalam situasi atau kondisi tertentu mungkin salah satu dari tingkat ini lebih menonjol dibandingkan tingkat-tingkat lainnya.

Tingkat pikir, misalnya berlangsung dalam hubungan guru-murid, pembicaraan mengenai pemecahan masalah tertentu yang harus disertai dengan pemikiran ilmiah dan logis;

Tingkat emosi, sering terjadi dalam pergaulan sehari-hari yang melibatkan sikap, perasaan atau emosi;

Tingkat pribadi, merupakan hubungan lebih daripada keterlibatan fikir dan emosi saja, dan menjangkau pula penerimaan, pemahaman, perlakuan sesama sebagai subjek, dan keterbukaan pihak yang satu terhadap yang lain.

Berdasarkan *fakta sehari-hari (pertemuan sosial)*, taraf-teraf atau tingkatan interaksi dimulai dari:

- Menunjukkan kemauan yang paling kecil untuk berhubungan dengan orang lain. Pada taraf ini banyak dipakai basa basi. Percakapan bentuk ini biasanya terjadi dalam pergaulan sosial sehari-hari.
- Membicarakan orang lain. Pada taraf ini kita belum mengembangkan kontak yang bersungguh-sungguh, masing-masing pihak belum membuka sesuatu tentang dirinya.
- Menyatakan gagasan dan pendapat. Pada taraf ini sudah terjalin hubungan, namun belum melibatkan diri masing-masing secara sungguh-sungguh.
- Emosi atau perasaan. Bila kita mengungkapkan suatu gagasan atau keputusan, kita barangkali menyadari bahwa masih sangat banyak yang dapat kita pertukarkan. Mungkin kita bermaksud untuk menyibak sesuatu yang lebih dalam tentang diri kita, dengan menghadirkan emosi atau perasaan kita ke dalam interaksi itu.

## **2. Faktor-faktor yang mendasari berlangsungnya Interaksi**

Faktor-faktor yang mendasari berlangsungnya interaksi (sosial), baik secara tunggal maupun secara bergabung ialah:

### **a. Faktor imitasi**

Faktor ini diuraikan oleh Gabriel Tarde (1998) yang beranggapan bahwa seluruh kehidupan sosial itu sebenarnya berdasarkan pada faktor imitasi saja. Walaupun pendapat ini cenderung tendensius, namun peranan imitasi dalam interaksi sosial itu tidak kecil. Contohnya: pada anak-anak yang sedang belajar bahasa, seakan-akan mereka mengimitasi dirinya sendiri, mengulang-ulang bunyi kata-kata, melatih fungsi-fungsi lidah dan mulut untuk berbicara. Kemudian ia mengimitasi kepada orang lain, dan memang orang sukar untuk belajar bahasa tanpa mengimitasi orang lain, bahkan tidak hanya berbahasa saja, tetapi juga tingkah laku tertentu, cara

memberi hormat, cara berterima kasih, cara memberi isyarat dan lain-lain kita pelajari pada mulanya mengimitasi.

b. Faktor sugesti

Yang dimaksud sugesti di sini ialah pengaruh psikis, baik yang datang dari dirinya sendiri maupun dari orang lain, yang pada umumnya diterima tanpa adanya daya kritik. Faktor sugesti ini dibedakan menjadi dua, yaitu auto sugesti, yakni sugesti terhadap diri yang datang dari dirinya sendiri. Hetero sugesti, yakni sugesti yang datang dari orang lain.

Baik auto sugesti maupun hetero sugesti dalam kehidupan sehari-hari memegang peranan penting. Banyak hari-hari yang tidak diharapkan oleh individu baik karena auto sugesti maupun karena hetero sugesti.

Arti sugesti dan imitasi dalam hubungannya dengan interaksi adalah hampir sama. Bedanya ialah bahwa imitasi orang yang satu mengikuti salah satu dirinya, sedangkan pada sugesti seseorang memberikan pandangan atau sikap dari dirinya, lalu diterima oleh orang lain di luarnya.

c. Faktor Identifikasi

Identifikasi dalam psikologi berarti dorongan untuk menjadi identik (sama) dengan orang lain, baik secara lahiriah maupun secara batiniah. Misalnya identifikasi seorang anak laki-laki untuk menjadi sama seperti ayahnya atau seorang anak perempuan untuk menjadi sama dengan ibunya. Proses identifikasi ini mula-mula berlangsung secara tidak sadar (dengan sendirinya) kemudian irasional, yang berdasarkan perasaan-perasaan atau kecenderungan-kecenderungan dirinya yang tidak diperhitungkan secara rasional, dan yang ketiga identifikasi berguna untuk melengkapi sistem norma-norma, cita-cita dan pedoman-pedoman tingkah laku orang yang mengidentifikasi itu.

Mula-mula anak mengidentifikasinya dari dirinya sendiri dengan orang tuanya, tetapi lambat laun setelah ia dewasa, berkembang di sekolah, maka identifikasi dapat beralih dari orang tuanya kepada orang-orang yang berwatak luhur dan sebagainya.

Perbedaan identifikasi dan imitasi adalah imitasi dapat berlangsung antara orang-orang yang saling tidak kenal, sedangkan identifikasi perlu di mulai lebih dahulu dengan teliti sebelum mereka mengidentifikasikan dirinya. Nyata bahwa saling

hubungan sosial yang berlangsung pada identifikasi adalah lebih mendalam daripada hubungan yang berlangsung atas proses-proses sugesti maupun imitasi.

d. Faktor Simpati.

Simpati adalah perasaan tertariknya orang yang satu terhadap orang yang lain. Simpati timbul tidak atas dasar logis rasionil, melainkan berdasarkan penilaian perasaan seperti juga pada proses identifikasi. Bahkan orang dapat tiba-tiba merasa tertarik kepada orang lain dengan sendirinya karena keseluruhan cara-cara bertingkah laku menarik baginya.

Perbedaan simpati dan identifikasi adalah:

Tabel 1.1. Perbandingan Simpati dengan Identifikasi

<b>SIMPATI</b>	<b>IDENTIFIKASI</b>
Dorongan utama adalah ingin mengerti dan kerja sama dengan orang lain.	Dorongan utama adalah ingin mengikuti jejaknya, ingin mencontoh dan ingin belajar dari orang lain yang dianggapnya ideal.
Hubungan simpati menghendaki hubungan kerjasama antara dua orang atau lebih yang setaraf.	Hubungan identifikasi hanya menghendaki bahwa yang satu ingin menjadi seperti yang lain dalam sifat-sifatnya yang dikaguminya.
Simpati bermaksud kerjasama	Identifikasi bermaksud belajar

Jelas kiranya bahwa saling mempengaruhi dalam interaksi sosial yang berdasarkan simpati jauh lebih mendalam akibatnya daripada yang terjadi atas dasar imitasi dan sugesti. Dengan demikian simpati hanya akan berlangsung dan berkembang dalam relasi kerjasama antara dua orang atau lebih bila terdapat saling pengertian.

### **Rangkuman**

Konsep dasar interaksi yang meliputi pengertian, proses interaksi, fase-fase serta faktor yang mendasari terjadinya interaksi, merupakan awal pemahaman interaksi komunikasi, dan sebagai dasar pengembangan ketrampilan berkomunikasi. Oleh karena itu, melalui interaksi dalam konteks interaksi sosial maka individu akan termotivasi untuk

melakukan komunikasi. Melalui interaksi individu mendapatkan berbagai stimulasi yang akan mendorong kearah perkembangan yang optimal.

Dalam interaksi ada aktivitas yang sebenarnya bersifat resiprok dengan berdasarkan kebutuhan bersama, aktifitas pengungkapan perasaan, motivasi, yang semuanya ini dinyatakan dalam bentuk tingkah laku dan perbuatan. Dengan kata lain bahwa dengan interaksi akan muncul inisiatif dari suatu reaksi yang diberikan oleh masing-masing mitra, kemudian berkembang menjadi saling pengertian dan akhirnya ikatan kasih sayang. Pengalaman aksi dan reaksi ini akan mengembangkan kompetensi untuk memberikan perhatian, yang mencakup kemampuan untuk mengamati dan mendengarkan, dan merespon, yang pada akhirnya akan berkembang menjadi empati.

Proses interaksi terjadi bila tingkah laku seseorang berlaku atau berperan sebagai stimulus untuk memunculkan respon bagi orang lain. Terjadinya proses interaksi sangat bervariasi, umumnya berlangsung dalam konteks pemenuhan kebutuhan yang senafas (sama) antara orang yang satu dengan orang yang lain. Cara bagaimana proses interaksi mulai berlangsung, jangka waktu yang diperlukan, tempat dan saat yang ditentukan, sangat bergantung pada intensitas kebutuhan yang ingin dan dapat dipenuhi oleh kedua belah pihak serta kesepakatan diantara keduanya.

Tingkatan interaksi berlangsung dengan didasari dari *fungsi jiwa yang terlibat di dalamnya*, interaksi dapat berlangsung pada tingkat rasio (fikir), tingkat emosi (perasaan) serta tingkat pribadi. Ketiganya tidak dapat dipisahkan, namun dalam situasi atau kondisi tertentu mungkin salah satu dari tingkat ini lebih menonjol dibandingkan tingkat-tingkat lainnya. Juga didasarkan *fakta sehari-hari (pertemuan sosial)*, taraf-taraf atau tingkatan interaksi dimulai dari sekedar basa basi, membicarakan orang lain, menyatakan gagasan, dan tahapan terakhir yang melibatkan emosi

Keberlangsungan atau proses interaksi tidak lepas dari faktor-faktor yang mendasarinya, dimana faktor-faktor tersebut saling mempengaruhi satu sama lain, yaitu faktor imitasi, sugesti, identifikasi dan simpati. Sama halnya ketika kita harus memahami keseluruhan tentang konsep dasar interaksi sebagai satu kesatuan dan merupakan proses awal memahami konsep komunikasi menuju pemahaman keterampilan berkomunikasi.